

Handlungsanweisung 01.2008 - Umsetzung des Fallmanagements

Aktenzeichen:	II-1201.2
Fachbereich:	Geschäftsbereich III - Markt und Integration
Org.Zeichen:	Z311
Gültigkeit:	01.09.2025 bis unbegrenzt
Sachstand:	13.08.2025

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	2
2 Ziel des Fallmanagements	2
3 Rollenverständnis	2
3.1 Fallmanager:innen:	2
3.2 Arbeitsvermittler:innen:	3
3.3 Teamleiter:innen:	3
4 Prozess	3
4.1 Fallzugang	3
4.2 Sonderfall Arbeitsgelegenheiten (AGH)	3
4.3 Zuordnung als Hauptbetreuer/Begründung der Aufnahme in das FM	4
4.4 Klärungsphase	4
4.5 Leistungsminderung	4
4.6 Betreuung im Fallmanagement	5
4.7 Elemente des Beratungsprozesses	5
4.7.1 Einstiegsberatung	5
4.7.2 Aktivierendes Assessment	5
4.7.3 Integrationsplanung	6
4.8 Leistungssteuerung	6
4.9 Gesprächsabstände	6
4.10 Vertretung im Fallmanagement	6
4.11 Beendigung des Fallmanagements	6
4.12 Integration und Sicherung der Nachhaltigkeit	7
5 Dokumentation und Datenschutz	7
6 Erfolgsmessung/Erfolgskriterien	8
7 Flankierende Leistungen/Netzwerkarbeit	8
8 Betreuungsschlüssel	8
9 Fußnoten/Verweise	8

Einleitung

Die Beratung und Betreuung im Fallmanagement setzt bei der Gruppe von Kund:innen an, die geregelte Arbeit oftmals nicht ohne weiteres in ihr Leben integrieren können, weil sie entweder zu lange arbeitsentwöhnt sind, marginalisierende Lebensumstände eine Arbeitsaufnahme verhinderten oder aber bisher keine beziehungsweise nur bruchstückhafte Arbeitserfahrungen vorliegen.

Ziel des Fallmanagements

Fallmanager besitzen fundierte Arbeitsmarktkenntnisse und sind mit den Instrumenten und den Vorgehensweisen der aktiven Arbeitsförderung und -vermittlung vertraut. Ziel ist es, in der Person oder dem (sozialen-/arbeitsmarktlichen) Umfeld liegende Vermittlungshemmnisse zu beseitigen oder zu minimieren und die Kund:innen so zeitnah wie möglich arbeitsmarktlich zu integrieren (beschäftigungsorientiert).

Ein weiteres Ziel ist es, bei den betreuten ELB zu verhindern, dass durch Zunahme und Verfestigung der Vermittlungshemmnisse eine weitere Entfernung vom Arbeitsmarkt und eine Fortdauer des Leistungsbezuges eintreten (sozial-integrativer Ansatz). Die Umsetzung des beschäftigungsorientierten und sozial-integrativen Ansatzes erfolgt durch Unterstützung der ELB bei der Stabilisierung der persönlichen Situation unter Einbeziehung lokaler oder übergeordneter Netzwerkpartner, der ressourcenorientierten Aktivierung und der nachhaltigen Integration sowie, bei Bedarf, durch Nachbetreuung.

Das Handlungskonzept Fallmanagement ergänzt bestehende Arbeitsanleitungen und Handlungskonzepte um die besonderen zusätzlichen Anforderungen des Fallmanagements.

Rollenverständnis

In dem Bestreben, standortübergreifend möglichst einheitliche Voraussetzungen für eine erfolgreiche Umsetzung des Fallmanagements zu schaffen und damit die Handlungssicherheit bei den beteiligten Akteuren zu unterstützen, gelten folgende Leitplanken als Grundverständnis für ein funktionierendes, lebendiges Fallmanagement bei Jobcenter t.a.h:

Fallmanager:innen:

- sorgen für eine konstante Auslastung ihrer Betreuungskapazitäten und eine engmaschige Kontaktdichte in der Beratung (i.d.R. einmal im Monat).
- besprechen die Gründe bei Zu- und Abgang in bzw. aus der Betreuung persönlich mit der/dem zuständigen Arbeitsvermittler:in
- bauen sich in ihrem räumlichen und inhaltlichen Tätigkeitsbereich ein Netzwerk mit relevanten Akteuren des Hilfesystems auf
- finden individuelle Lösungen in der Beratungsarbeit und wirken als Impulsgeber
- bieten aktiv Unterstützung im Team an, beispielsweise durch kollegiale Fallbesprechungen oder Multiplikation von spezifischem Fachwissen
- reflektieren ihr Handeln und den Gesamtprozess Fallmanagement kontinuierlich und bringen Ideen und Anregungen in den entsprechenden Kommunikationsformaten ein

Arbeitsvermittler:innen:

- Prüfen im laufenden Integrationsprozess bei allen ELB mit komplexer Profillage regelmäßig - spätestens alle sechs Monate, ob die Voraussetzungen für eine erstmalige oder erneute Zuweisung in das FM, vorliegen. Das Ergebnis der Prüfung wird wiederkehrend in VerBIS dokumentiert.

Teamleiter:innen:

- stellen die fachliche und organisatorische Einbindung des FM in die Mul-Teams sicher
- sind im Rahmen der Fachaufsicht für die Sicherstellung der Beratungsqualität und die Nachhaltigkeit der Fallmanagement-Standards nach dieser Handlungsanweisung verantwortlich

Prozess

Fallzugang

In jedem Beratungsgespräch mit den Kund:innen prüft die/ der Arbeitsvermittler:in die Zuweisungskriterien für die Übergabe ins Fallmanagement. Die Identifizierung von FM-Potenzialen sollte frühestmöglich im Beratungsprozess erfolgen und Verzögerungen in der Überstellung ins Fallmanagement vermieden werden, um eine bestmögliche, bedarfsentsprechende Beratung zu gewährleisten. Die Übergabe ins Fallmanagement wird über das Profiling gesteuert. Liegen entsprechende Handlungsfelder vor, sind Kund:innen auf Grundlage der folgenden Zugangskriterien in VerBIS für das Fallmanagement vorzumerken.

Die Übergabe von Kund:innen in das FM soll erfolgen, wenn:

- ELB keine ausreichenden Fähigkeiten besitzen, ihre Hilfebedürftigkeit vollständig oder teilweise aus eigener Kraft zu beenden und die Gründe hierfür in ihrer Person oder in Mitgliedern ihrer Bedarfsgemeinschaft zu suchen sind (beschäftigungsorientierter Ansatz).
- durch eine Betreuung im FM verhindert werden kann, dass durch Zunahme und Verfestigung der Vermittlungshemmnisse eine weitere Entfernung vom Arbeitsmarkt und eine Fortdauer des Leistungsbezuges eintreten (sozial-integrativer Ansatz).
- bei weniger als drei Handlungsbedarfen Verfestigungen in mindestens einem Handlungsbedarf vorliegen.
- in der bisherigen Betreuung durch die AV weitere und tieferliegende Vermittlungshemmnisse vermutet, aber im Rahmen der regulären Arbeitsvermittlung nicht festgestellt werden können

Im Falle fachlicher Bedenken zu einer Überstellung durch das FM ist eine gemeinsame Fallerörterung mit der /dem Arbeitsvermittler:in erforderlich. Sollte keine Einigung zu erreichen sein, ist zur Entscheidung die zuständige Teamleitung Markt und Integration zu beteiligen.

Sonderfall Arbeitsgelegenheiten (AGH)

Zudem sollen alle AGH Teilnehmer:innen für die Dauer der AGH Teilnahme in die Hauptbetreuung des Fallmanagements übernommen und betreut werden. Die AGH-Kund:innen verbleiben auch nach Ende der AGH in der Hauptbetreuung des Fallmanagements, wenn eine Betreuung durch das Fallmanagement sinnvoll und notwendig erscheint. Die Hauptbetreuung des Fallmanagements wird bis zur Beendigung der AGH-Teilnahme fortgesetzt, auch wenn hiermit eine Betreuungsdauer von drei Jahren überschritten wird.

Keine Kund:innen für eine Übergabe in das FM sind:

- Kd., bei denen ein ärztliches oder psychologisches Gutachten beauftragt wurde und die Eröffnung des Gutachtens noch aussteht,
- deren Antrag auf Altersrente bzw. Erwerbsminderungsrente sich in laufender Bearbeitung (einschließlich im Widerspruchsverfahren) befindet,
- bei denen die Voraussetzungen nach § 19 SGB III geprüft werden oder vorliegen (Rehabilitand:innen),
- die primär eine Ausbildung oder ein Studium aufnehmen möchten

Zuordnung als Hauptbetreuer/Begründung der Aufnahme in das FM

Innerhalb von drei Tagen ist den Kund:innen ein:e Fallmanager:in als Nebenbetreuer:in in VerBIS zuzuordnen. Nach der Einstiegsberatung erfolgt die Umstellung von Nebenbetreuung auf Hauptbetreuung FM. Die Übernahme ist nachvollziehbar aufgrund der vorliegenden Zugangsgründe sowie nach einer gemeinsamen Fallerörterung zu dokumentieren. Erkenntnisse aus Vorgesprächen im Bereich der Arbeitsvermittlung, der Leistungssachbearbeitung, der Eingangszone sowie aus Beobachtungen in Maßnahmen und Rückmeldungen durch Träger sind im Übernahmevermerk zu berücksichtigen. ELB, bei denen diese Voraussetzungen erfüllt sind, sollen in der Regel innerhalb von 14 Tagen eine Einstiegsberatung im FM erhalten.

Bei Wohnortwechsel ist eine nahtlose Übernahme in das FM im neuen Standort zu gewährleisten.

Klärungsphase

Nach Übernahme der Kund:innen in die FM-Hauptbetreuung ist mit den Kund:innen innerhalb von drei Monaten und unter Berücksichtigung des mindestens monatlichen Kontaktes eine tragfähige Arbeitsbeziehung herzustellen. Dabei sind wesentliche Kooperationsstrukturen für den FM-Betreuungsprozess, der sich ggf. an die 3-monatige Klärungsphase anschließt, zu entwickeln. Fallmanager:innen dienen innerhalb der Klärungsphase als Türöffner - sie gewährleisten die fachliche Identifizierung der Handlungsschwerpunkte als wichtige Basis, die eine weitere, kooperative Zusammenarbeit im Rahmen des Fallmanagements erst möglich macht.

Kund:innen, bei denen eine Bereitschaft zur Mitarbeit bzw. Veränderung zunächst nicht vorliegt, sollen im Rahmen der Klärungsphase ermuntert werden, das Beratungsangebot anzunehmen. Diesen Kund:innen sind die Vorteile der Mitarbeit, aber auch nachteilige Folgen einer Nichtbeteiligung aufzuzeigen. Die Kund:innen sollen dazu bewegt werden, ein Arbeitsbündnis mit der/ dem Fallmanager:in einzugehen. Wichtig ist dabei, eine vertrauensvolle Beratungsumgebung zu schaffen. Häufig befinden sich die Kund:innen in einer belastenden Situation mit negativen Erfahrungen - hier ist es wichtig, die Kund:innen aufzubauen, ggf. Widerstände zu identifizieren und abzubauen. Um Kund:innen da abzuholen, wo sie stehen, können in der weiteren Beratung unterschiedliche Beratungsformate (persönlicher Folgekontakt, Videotelefonie oder telefonisches Beratungsgespräch) angeboten werden.

Leistungsminderung

Die Umsetzung des individuellen Integrationsplans ist auch im Fallmanagement mit Rechten und Pflichten für die/den Leistungsberechtigten verbunden. Die §§ 31 bis 32 SGB II sind in der Praxis im Fallmanagement, wie alle anderen gesetzlichen Vorschriften, rechtmäßig umzusetzen. Die Entscheidung über den Eintritt einer Leistungsminderung orientiert sich ausschließlich an der Rechtslage.

Betreuung im Fallmanagement

AGH Teilnehmer:innen sind unabhängig von der Klärungsphase während der gesamten Dauer der Teilnahme an einer AGH im Fallmanagement zu betreuen.

Es sind zwei Varianten der Betreuung im FM möglich:

- **Vollständige Übergabe** der Betreuung von der AV in das FM (Grundsatz)
- **Begleitende Betreuung**, sog. Nebenbetreuung (Ausnahme)

Bei vollständiger Betreuungsübergabe stellen die Fallmanager:innen die Bewerberbetreuung auf sich um (Hauptbetreuung^[1]). Eine begleitende Betreuung im FM wird durch Hinzufügen von den jeweils zuständigen Fallmanager:innen in die Nebenbetreuung dokumentiert. Leistungsrechtliche Zuständigkeiten bleiben von der Aufnahme in das FM unberührt.

Aus der ganzheitlichen Fallverantwortung nach vollständiger Übergabe in das FM ergibt sich eine umfassende Entscheidungsbefugnis, die ihre Grenze in der gesetzlichen Weisungslage findet. Diese alleinige Fallkompetenz bezieht sich auf alle notwendigen Schritte zur Integration (insbesondere Zuweisungen in arbeitsmarktpolitische Maßnahmen, Nutzung flankierender Leistungen, Nutzung von Beschäftigungsprogrammen etc.).

Elemente des Beratungsprozesses

Die nachfolgenden Strukturelemente der Prozessbegleitung sollen auf die jeweiligen Problemlagen und die aktuellen Handlungsbedarfe flexibel abgestimmt werden:

Einstiegsberatung

In der persönlichen Einstiegsberatung erfolgt die Prüfung der Prozessvoraussetzungen. Dabei werden folgende Ziele verfolgt:

- Die Fallmanager:innen schaffen gegenüber den ELB Transparenz über das Verfahren und die weiteren Schritte.
- Die ELB werden für die aktive Mitarbeit gewonnen (Schaffung eines Arbeitsbündnisses).

Im Rahmen der Beratungsarbeit des FM besteht nunmehr die Möglichkeit, die sog. besuchende Beratung und assistierte Integrationsplanung anzubieten bzw. durchzuführen, um nach individuellem Bedarf die Kund:innen passgenau und nachhaltig zu unterstützen. Auch eine Einstiegsberatung kann unter Umständen über eine besuchende Beratung oder eine Walk and Talk Beratung angebahnt werden. Bei der Entscheidung darüber, ob eine besuchende Beratung durchgeführt wird, haben die Fallmanager:innen der Bewertung des wirtschaftlichen Einsatzes ihrer Zeitressourcen Priorität einzuräumen. In begründeten Einzelfällen können Fallmanager:innen ihre Telefonnummer an im FM betreute Kund:innen, Netzwerkpartner:innen oder Dritte aushändigen.

Aktivierendes Assessment

Das aktivierende Assessment dient dazu, Informationen und Daten zu den ELB und ihren individuellen persönlichen Lebenssituationen zu gewinnen und daraus eine Beurteilung der sozialen und arbeitsmarktrelevanten Situation abzuleiten.

Hemmnisse und Ressourcen der ELB werden unter dem Aspekt der Arbeitsmarktintegration bzw. sozial-integrativen Stabilisierung bewertet, insbesondere werden bereits vorhandene Lösungsansätze erhoben. Das Profiling der Kund:innen ist entsprechend anzupassen und zu aktualisieren. Es erfolgt eine Konzentration auf Ziele und notwendige Aktivitäten zur Zielerreichung.

Integrationsplanung

Die Integrationsplanung setzt die im Assessment gewonnenen Erkenntnisse in konkrete Planungen um und formuliert konkrete Ziele. Handlungserfordernisse müssen nachvollziehbar aufgegriffen sowie systematisch bearbeitet, dokumentiert und nachgehalten werden.

Leistungssteuerung

Die Leistungssteuerung erfolgt durch die Fallmanager:innen in der Regel durch

- Begleitung und Steuerung des Prozesses nach individuellem Bedarf
- Wertung der Teilergebnisse und Nachsteuerung

Gesprächsabstände

Die Gesprächsabstände orientieren sich an der individuellen Situation der Kund:innen (i.d.R. monatlicher Kontakt).

Auf Grund des besonderen Arbeitsbündnisses im Beratungsprozess ist eine Abwesenheitsvertretung des zuständigen FM, bezogen auf die Beratungsinhalte des FM, nur nach Rücksprache mit den ELB und deren Einverständnis möglich.

Vertretung im Fallmanagement

Fallmanagerinnen können die Abwesenheitsvertretung und entsprechende Kund:innenbetreuung von Arbeitsvermittler:innen übernehmen.

Beendigung des Fallmanagements

Die Betreuung von ELB im FM wird beendet, wenn

- die unter Fallzugang genannten Voraussetzungen nicht mehr vorliegen und eingeschätzt werden kann, dass die ELB auch ohne Betreuung im FM Integrationsfortschritte erzielen bzw. in Beschäftigung integriert werden können.
- eine unbefristete Arbeitsmarktintegration der ELB erfolgt ist.
- nach Einschätzung der Fallmanagerin/ des Fallmanagers während der Betreuung im FM keine Verbesserung der Perspektiven im Hinblick auf eine dauerhafte Arbeitsmarktintegration oder Annäherung an den Arbeitsmarkt erkennbar ist.
- eine Zunahme und Verfestigung der Vermittlungshemmnisse und damit eine weitere Entfernung zum Arbeitsmarkt trotz Betreuung im FM erkennbar ist.
- ein Zuständigkeitswechsel für die ELB (SGB XII, etc.) erfolgt.
- nach der Klärungsphase mangelnde Tragfähigkeit des Arbeitsbündnisses vorliegt.
- die Wirtschaftlichkeit des Fallmanagements entfällt (z.B. wenn eine ausreichende Anbindung der Kund:innen an Dritte erfolgt ist).

Sobald die Unterstützung bei der Integrationsarbeit bei gleicher Effizienz wirtschaftlicher erbracht werden kann, ist die Betreuung durch die Fallmanagerin/den Fallmanager zu beenden und sind die ELB an die AV zu übergeben. Dabei muss sichergestellt sein, dass die Stabilisierung der ELB in ausreichendem Maße hergestellt wurde.

Mit Ablauf von sechs Monaten nach Aufnahme in das FM sind die Gründe für die Fortführung sowie die prognostizierbaren Erfolgsaussichten von den Fallmanager:innen in VerBIS zu dokumentieren. Die Überprüfung der Fortführung soll danach alle sechs Monate wiederholt werden. Bei Teilnehmenden einer AGH ist für die Dauer der AGH die Grundlage einer Fortführung des FM gegeben.

Auf Grund der individuellen Problemlagen und auch unterschiedlicher Verläufe in der Zusammenarbeit im Rahmen des FM sowie der sozial-integrativen Komponente beträgt die maximale Betreuungsdauer drei Jahre. Befinden sich Kund:innen zum Zeitpunkt des Erreichens der maximalen Betreuungsdauer in einer AGH, wird die FM-Hauptbetreuung trotzdem bis zur Beendigung der AGH-Teilnahme fortgesetzt. Sobald die Unterstützung bei der Integrationsarbeit oder Stabilisierung bei gleichen Erfolgsaussichten wirtschaftlicher erbracht werden kann, ist die Betreuung durch die Fallmanager:innen zu beenden und sind die ELB an die AV zu übergeben. Die Gründe für die Beendigung sowie die Fortführung der FM-Betreuung sind nachvollziehbar zu dokumentieren.

Integration und Sicherung der Nachhaltigkeit

FM sichert bei Bedarf den Integrationserfolg durch nachgehende Betreuung (z.B. durch Krisenintervention, Netzwerknutzung etc.).

Dokumentation und Datenschutz

Die Fallmanager:innen nutzen zur Dokumentation die für alle Integrationsfachkräfte (IFK) üblichen VerBIS Funktionalitäten (z.B. Lebenslauf, Profiling etc.). Insofern die Gesprächsinhalte mit den ELB keine im Rahmen des FM besonders schützenswerten Inhalte betreffen, erfolgt die Gesprächsdokumentation in den für alle IFK üblichen Vermerktypen (z. B. Beratungsvermerk, Vermerk zur Standortbestimmung). Bezogen auf Gespräche im FM kann damit der Fall eintreten, dass auf Grund des Gesprächsinhalts ausschließlich ein Vermerk vom Typ FM (individuell) oder ausschließlich ein SOB- Vermerk oder ausschließlich ein Beratungsvermerk erstellt wird. Es ist genauso möglich, dass zu einem Termin mit abgegrenztem Inhalt verschiedene Vermerktypen zu nutzen sind. Vermerke vom Typ FM (individuell) sind nur für die betreuenden Fallmanager:innen, ihre FM Vertretung und die zuständige TL sichtbar. Die Dokumentation aller Arbeitsschritte im Rahmen der Betreuung im FM erfolgt unter Beachtung des [Sozialdatenschutzes in der aktuell gültigen Version der Anwenderhinweise, Arbeitshilfen, Weisungen und HEGA](#) .

Bedeutende Teile der Arbeit des FM sind quantitativ schwer zu erfassen und auswertbar.

Insbesondere über die Darstellung von Fortschritten der ELB innerhalb des Systems der Integrationsprognosen über VerBIS bieten sich aber Möglichkeiten, auch z.B. über das Umsetzen von Handlungsstrategien Erfolge in der Integrationsplanung angemessen zu dokumentieren.

Erfolgsmessung/Erfolgskriterien

Aufgrund der arbeitsmarktintegrativen und sozial-integrativen Zielsetzung des FM werden die nachfolgenden Kriterien für den Erfolg im FM festgelegt:

- Aufnahme einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung oder eines Ausbildungsverhältnisses sowie Selbstständigkeit über 15 Stunden/Woche
- Verminderung der Hilfebedürftigkeit, vorrangig durch die Aufnahme einer Beschäftigung (Nebenverdienst)
- Beendigung von Hilfebedürftigkeit durch Integration in Arbeit oder auf sonstige Weise
- Abbau von Handlungsbedarfen und Umsetzung von Handlungsstrategien
- erfolgreiche Teilnahme an einer Maßnahme (z.B. arbeitsmarktpolitische Maßnahmen, flankierende Maßnahme §16a SGB II, beschäftigungsfördernde Maßnahmen sonstige Maßnahmen vorrangiger Leistungsträger)
- nachhaltige Stabilisierung des ELB und Verhinderung des Entstehens neuer bzw. Verfestigung bestehender Handlungsbedarfe

Flankierende Leistungen/Netzwerkarbeit

FM setzt funktionierende Netzwerke voraus, die den Fall ganzheitlich und kontinuierlich entwickeln. Für Leistungen, die aus dem FM heraus nicht fachgerecht erbracht werden können, sind externe Angebote zu nutzen. Diese umfassen insbesondere spezielle Hilfen zu den Problemkreisen Kinderbetreuung, Lebenslagenberatung, Schuldnerberatung, Suchtberatung, Gesundheitsberatung, Wohnungssicherung und mehr.

Die Fallmanager:innen überwachen die sach- und zeitgerechte Erbringung dieser Dienstleistungen und prüfen sie im Hinblick auf Zielerreichung und Wirtschaftlichkeit. Die Fallmanager:innen sind aufgefordert, sich über das standortbezogene und standortübergreifende Hilfsangebot einen umfassenden Überblick zu verschaffen, Kontakte herzustellen, Kontakte zu sichern und auszubauen. Als interne und externe Ansprechpartner:in für den Bereich Netzwerkarbeit nehmen die Fallmanager:innen regelmäßig an Netzwerktreffen teil und informieren die AV ihres Teams regelmäßig zu den standortbezogenen und bei Bedarf überregionalen Netzwerkangeboten.

Betreuungsschlüssel

Der Betreuungsschlüssel bezieht sich auf einzelne Kund:innen, nicht auf Bedarfsgemeinschaften. Er wird einheitlich auf 1:75 (U25- und Ü25- Teams) festgelegt.

Fußnoten/Verweise

1. ↑ Zur technischen Umsetzung über Vormerkliste VerBIS siehe Arbeitshilfe VerBIS