



**Fachkonzept
Case Management
Münster**



Konzept zum rechtskreisübergreifenden Case Management im Kommunalen Integrationsmanagement der Stadt Münster

Erstellt in Kooperation mit den städtischen Einrichtungen, freien Trägern und Mitarbeiter*innen des Case Managements Münster



Impressum

Herausgeberin: Stadt Münster
Amt für Migration und Integration
Kommunales Integrationszentrum Münster
Text: Stefanie Weber, Thomas Meier
Grafiken: Elemente Designagentur
Abbildungen: Camila Alves Bräse; eigene Darstellungen
Redaktion: Thomas Meier, Stefanie Weber, Jonas Borgmann
Druck: Fachstelle Expedition & Druck
Mai 2024, 50 Stück
1. Auflage

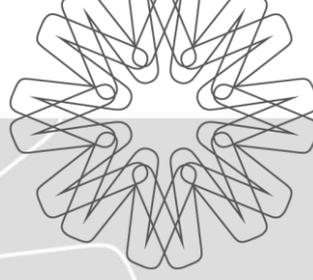
Gefördert durch

Ministerium für Kinder, Jugend, Familie,
Gleichstellung, Flucht und Integration
des Landes Nordrhein-Westfalen



Kommunales
INTEGRATIONS | NRW
Management

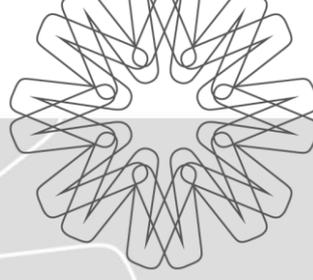




Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	4
Ausgangslage.....	4
Definition KIM-Case Management.....	5
Haltung, Ethik und Grundprinzipien.....	6
Zielsetzung von der Fallebene zur Systemebene.....	6
Kapitel 1 Allgemeine Informationen.....	9
Zusammenarbeit in Münster.....	9
Aufgaben der KIM-Koordination.....	10
Abgrenzung und Zusammenarbeit des KIM-Case Managements zu Migrationsfachdiensten.....	10
Kapitel 2 Ausgestaltung vor Ort.....	15
Zielgruppe.....	15
Kriterien für ein Case Management.....	15
Was ist ein Fall?.....	16
Zugangsregelung.....	19
Phasen des Case Managements.....	21
Netzwerkaufbau und -pflege.....	24
Weiterentwicklung der Fachkompetenzen im Case Management.....	24
Beendigung Case Management.....	25
Falldokumentation und -evaluation.....	27
Sicherheitskonzept.....	27
Kapitel 3 Systemübergreifende Arbeit.....	29
Netzwerkarbeit.....	29
Zusammenarbeit mit der Ausländer- und Einbürgerungsbehörde.....	33
Kapitel 4 Ausblick und Fortschreibung.....	37
Anhang A – Trägerübersicht Case Management Münster.....	39
Anhang B – Erhebungsbogen.....	53





Einleitung

Das Landesprogramm "Kommunales Integrationsmanagement NRW" (im Folgenden "KIM" genannt) wird seit 2020 in Münster umgesetzt. Ziel des Programms ist es, die gesellschaftliche Teilhabe von Menschen mit Migrationsvorgeschichte zu verbessern. Auf individueller Ebene geschieht dies durch ein rechtskreisübergreifendes KIM Case Management (KIM CM). Auf Systemebene wird die Zusammenarbeit aller integrationsrelevanten Akteure durch die Schaffung effektiver und effizienter Strukturen optimiert (vgl. §9 Teilhabe- und Integrationsgesetz NRW – TIntG).

Auf lokaler und überregionaler Ebene treffen viele Akteur*innen aufeinander, welche Hand in Hand daran arbeiten, um bestmögliche Teilhabechancen für zugewanderte Personen zu ermöglichen. Ziel des KIM ist es, die Zugewanderten zu befähigen, sich selbstständig und eigenverantwortlich in ihrem neuen Lebensumfeld zurechtzufinden. Um dies zu erreichen, will das KIM an den Schnittstellen der verschiedenen Rechtskreise und der verschiedenen Institutionen, Vereine und Angebote in kooperativer Arbeitsweise die dafür notwendige Öffnung und Ausrichtung sicherstellen.

Eine wesentliche Voraussetzung für eine erfolgreiche Zusammenarbeit ist eine gemeinsam definierte Grundlage. Diese sollte Schnittstellen klären, Absprachen treffen und Austauschformate initiieren, um eine bestmögliche Orientierung in allen relevanten Bereichen für Menschen mit Flucht- oder Migrationsvorgeschichte zu erreichen.

Das Konzept zum Case Management (CM) im KIM wurde in Zusammenarbeit mit den beteiligten Trägern der Freien Wohlfahrtspflege (Caritas Münster e.V., Gemeinnützige Gesellschaft zur Unterstützung Asylsuchender e.V. - GGUA e.V., Deutsches Rotes Kreuz Münster e.V. und Chance e.V.) sowie der Stadt Münster (Sozialamt und Kommunales Integrationszentrum) erarbeitet. Es leistet einen Beitrag zur gemeinschaftlichen Gestaltung der Arbeit.

Ausgangslage

Die Implementierung des KIM wurde vom Rat der Stadt Münster am 23. Juni 2021 beschlossen (Ratsvorlage V/0409/2021). Die Steuerung des KIM (Baustein 1) in Münster liegt im Kommunales Integrationszentrum (KI) der Stadt Münster.

Im Sinne einer strategischen Partnerschaft auf Augenhöhe wurden die zwölf CM-Stellen (Baustein 2) zwischen den Trägern der Freien Wohlfahrtspflege und der Stadtverwaltung zu gleichen Teilen vergeben. In Münster sind folgende Einrichtungen mit entsprechenden Stellenanteilen beteiligt (Stand Dezember 2023):

Freie Wohlfahrtspflege: 6,0 Stellen

Caritas Münster e.V.: 2,5 Stellen

DRK Münster e.V.: 2,0 Stellen

GGUA e.V.: 1,0 Stellen

Chance e.V.: 0,5 Stellen

Stadt Münster: 6,0 Stellen

Sozialamt: 5,0 Stellen

KI: 1,0 Stellen





Durch Ausschreibungsverfahren wurden die Trägerbeteiligungen festgelegt. Die Stellen werden eigenständig durch den entsprechenden Träger besetzt. Diese paritätische Verteilung der CM-Stellen ermöglicht es, langjährige praktische Erfahrungen und Expertise in der Beratung und Integrationsarbeit der Träger der Freien Wohlfahrtspflege und Zugänge in die Verwaltung gewinnbringend zu verknüpfen.

Eine Übersicht über die in Münster beteiligten Case Management-Träger ist [Anhang A](#) zu entnehmen.

Darüber hinaus werden je eine landesgeförderte Personalstelle in der Ausländer- und der Einbürgerungsbehörde Münster (Baustein 3) eigenständig verwaltet.

Definition KIM-Case Management

Die Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V. definiert das Case Management wie folgt:

„Case Management ist eine Verfahrensweise in Humandiensten und ihrer Organisation zu dem Zweck, bedarfsentsprechend im Einzelfall eine nötige Unterstützung, Behandlung, Begleitung, Förderung und Versorgung von Menschen angemessen zu bewerkstelligen. Das Handlungskonzept ist zugleich ein Programm, nach dem Leistungsprozesse in einem System der Versorgung und in einzelnen Bereichen des Sozial- und Gesundheitswesens effektiv und effizient gesteuert werden können.“¹

Im KIM Münster wird CM als ein prozessorientierter Ansatz zur ganzheitlichen Beratung und Unterstützung von Menschen mit komplexen Bedarfen verstanden. Es umfasst die Identifizierung, Planung, Koordination, Umsetzung und Bewertung von Dienstleistungen und Ressourcen, um die individuellen Ziele und Bedürfnisse der CM-Klient*innen zu erreichen.

Dabei steht die Förderung von Selbstbestimmung, Autonomie und Lebensqualität unter Berücksichtigung von sozialen, gesundheitlichen und psychosozialen Aspekten im Vordergrund. KIM-Case Manager*innen arbeiten interdisziplinär und kooperieren mit verschiedenen Fachkräften, um eine umfassende Versorgung im Einzelfall sicherzustellen. Die individuellen Bedürfnisse und Ziele der Klient*innen sind handlungsleitend und stehen im Mittelpunkt.

Es gibt unterschiedliche Herangehensweisen im Rahmen der theoretischen Definition von Case Management, sodass nicht zwingend von einer einheitlichen Arbeitsweise ausgegangen werden kann. Ausschlaggebend ist die Orientierung am Bedarf der Personen, um ein flexibles und anpassungsfähiges, atmendes System zu schaffen.

¹ Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (Hrsg.), Case Management Leitlinien, Rahmenempfehlungen, Standards und ethische Grundlagen, Heidelberg 2015, Online-Abruf über <https://www.dgcc.de/case-management/> am 27.10.2023.





Haltung, Ethik und Grundprinzipien

Der wesentliche Kern des KIM-CM besteht darin, eine kooperative (Versorgungs-) Leistung auf der Grundlage der Klient*innenorientierung zu erbringen. Das bedeutet, dass das CM interdisziplinär und rechtskreisübergreifend arbeitet. Die Ausrichtung der zu koordinierenden Unterstützungsangebote beinhaltet die Orientierung an der Nutzer*innenperspektive und deren personenbezogene Einbeziehung in alle Abläufe mit dem Ziel der eigenständigen Verantwortungsübernahme. Um dies sicherzustellen, müssen die Klient*innen über die entsprechenden physischen, psychischen, sozialen und organisatorischen Voraussetzungen verfügen. Die individuelle Ausrichtung der Unterstützungsleistungen wird durch die vorhandenen Ressourcen der Klient*innen bestimmt. Das CM fördert die Selbstbefähigung bzw. das Empowerment der Klient*innen durch stetige Motivation, Information, Beratung und Unterstützung.

Dabei versteht sich das KIM-CM als Interessenvertretung der Klient*innen. Im kooperativen Verbund sorgt das CM dafür, dass die Abstimmung zwischen den am Fall beteiligten Akteur*innen – professionell wie ehrenamtlich – und den Klient*innen funktioniert.

„Case Management ist gemäß dem Selbstverständnis und den Standards der DGCC ein trans- und interprofessionelles Handlungskonzept zur Bearbeitung komplizierter und komplexer sozialer Problemlagen. Das Handlungskonzept Case Management bedarf keines eigenen Berufes und ist auch nicht an einen speziellen Beruf gebunden. Case und Care Management besteht im Kern aus Interaktionsarbeit in personenbezogenen Dienstleistungssystemen/ Humandiensten.“² Um dieser Aufgabe gerecht zu werden sind Fachkompetenz im Bereich des CM, soziale Kompetenz, Koordinierungsfähigkeit, ein hohes Maß an Selbstständigkeit sowie Methoden- und Verfahrenskompetenz relevant.

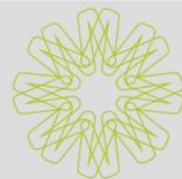
Zielsetzung von der Fallebene zur Systemebene

Das Ziel des KIM ist es, die Querschnittsaufgabe Integration flächendeckend in den Regelstrukturen zu verankern und zu einem abgestimmten Verwaltungshandeln aus einer Hand zu kommen. Daher arbeitet KIM nicht nur auf der Ebene der individuellen Integrationsbedarfe im operativen Bereich des CM, sondern verwendet auch einen erheblichen Teil der personellen Ressourcen auf die Analyse der Einzelfälle.

Im Rahmen von Fallrekonstruktionen sollen im CM Lücken und Hürden im Integrationsprozess fallübergreifend sichtbar gemacht werden. In Zusammenarbeit zwischen allen integrationsrelevanten Regeldiensten sollen dann Integrationshemmnisse durch die (Weiter-) Entwicklung effizienter Strukturen abgebaut werden. Das Ziel besteht darin, eine verbesserte Leistungserbringung in den Regelstrukturen zu erreichen.

² DGCC Fachgruppe Weiterbildung (2016): Positionspapier. Qualifikationsrahmen zertifizierter Case Manager und Case Managerinnen (DGCC). Online-Abruf über: https://www.dgcc.de/wp-content/uploads/2017/02/DQR_Positionspapier_FG_WB_DGCC.pdf am 06.10.2023





Aufgabe der KIM-Lenkungsgruppe ist die Festlegung von Zielen zur Verbesserung der Struktur auf der Grundlage der Ergebnisse der in den KIM-Bausteinen erarbeiteten Analyse. Sie stellt außerdem die notwendigen Rahmenbedingungen für die Zusammenarbeit zwischen den Institutionen sicher. Die Lenkungsgruppe setzt sich aus kommunalen Entscheidungsträger*innen verschiedener Institutionen zusammen.

Konkrete Projektvorschläge und Maßnahmen zur Optimierung von Abläufen an den Schnittstellen der Regelangebote werden in Projektarbeitsgruppen (PAG) erarbeitet. Diese Gruppen setzen sich aus Expert*innen des KIM-CM, der KIM-Koordination sowie weiterer beteiligter Einrichtungen und Fachämter zusammen und arbeiten an fallübergreifenden Themen, siehe [Abbildung 1](#).

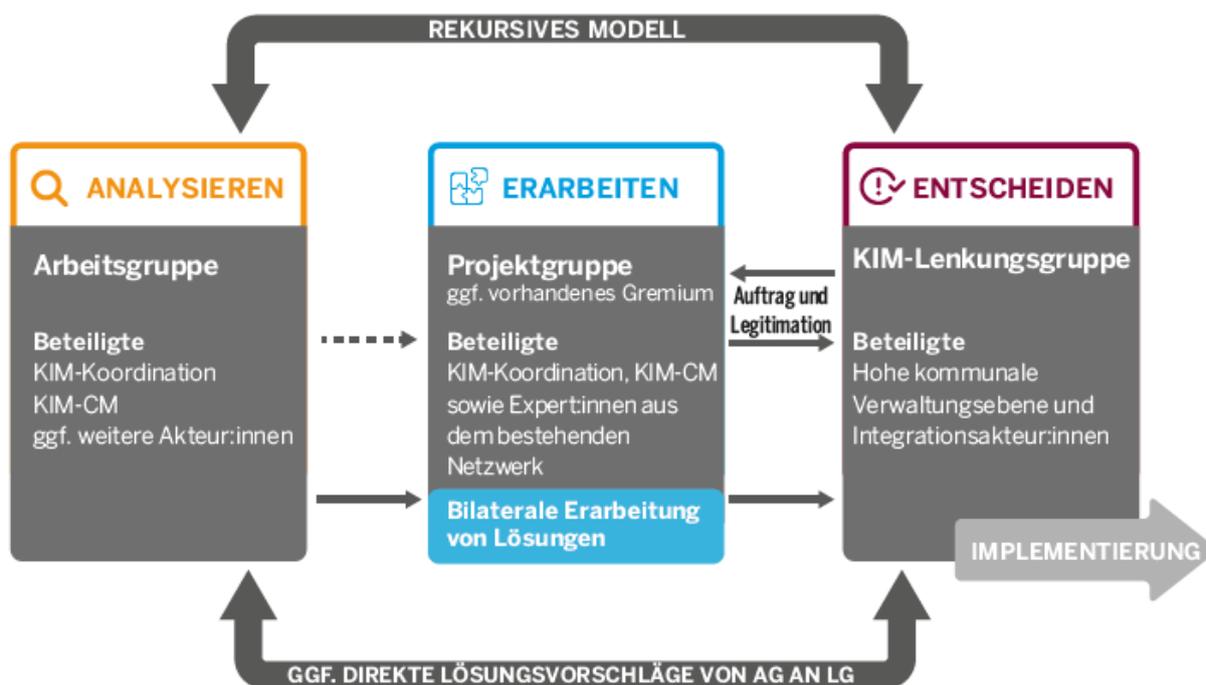
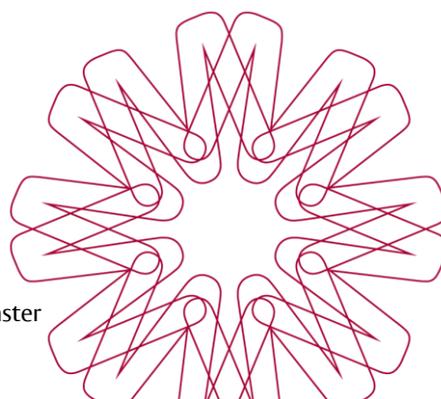
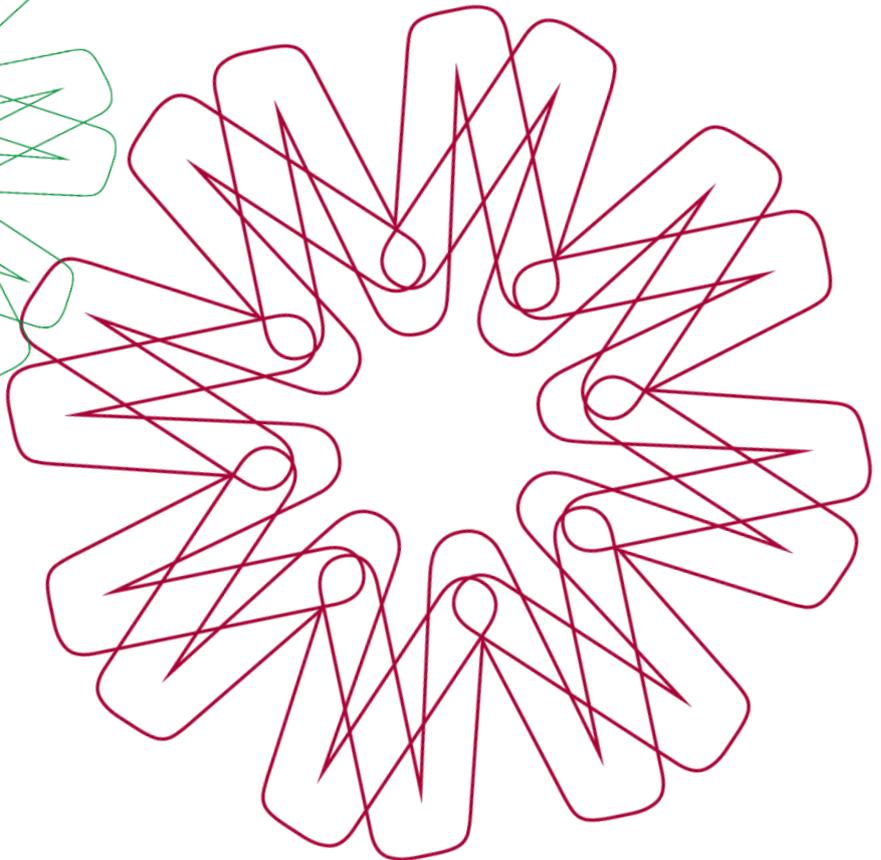
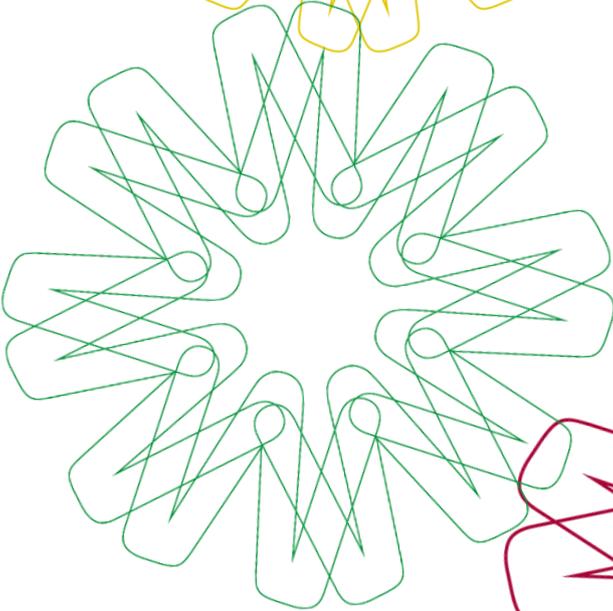
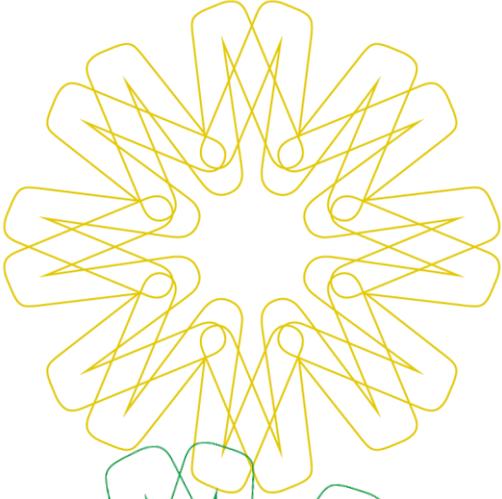
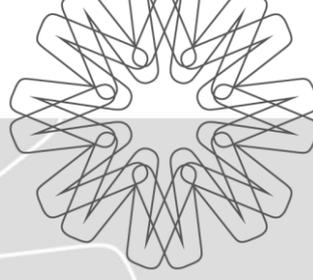


Abb. 1: Case Management im KIM NRW, aus: Handreichung Ministerium für Kinder, Jugend, Familie, Gleichstellung, Flucht und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen







Kapitel 1 Allgemeine Informationen

In diesem Kapitel werden unterschiedliche Bereiche der Zusammenarbeit und Abgrenzung zu anderen Beratungsdiensten in Münster erläutert. Die hier festgehaltenen Rahmenbedingungen gelten ausschließlich für Münster und werden fortlaufend überprüft.

Zusammenarbeit in Münster

Die Zusammenarbeit im trägerübergreifenden Netzwerk des KIM-CM wird konzeptionell verstanden und gewährleistet eine multiperspektivische Ausrichtung. Der partizipative Aushandlungsprozess zur Entwicklung einer tragfähigen gemeinsamen Arbeitsweise wird im Sinne des Subsidiaritätsprinzips als besonders fruchtbar und wertvoll empfunden.

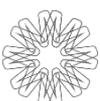
Die Zusammenarbeit der KIM-CM-Träger und -Einrichtungen sowie der KIM-Koordination folgt einer festgelegten Struktur. Gemeinsame Teamsitzungen finden zwischen dem CM und der Koordination im 14-tägigen Rhythmus mit einer Dauer von drei Stunden statt. Feste Themen dieses Austausch- und Organisationsformats sind:

- ▶ Kollegiale Fallberatung, bei Bedarf
- ▶ Klärung von Fall- und Fachfragen
- ▶ Anliegen und Ergebnisse aus dem Clearingteam
- ▶ Abstimmung und Themen zu anstehenden Terminen
- ▶ Organisatorisches, aktuelle Entwicklungen, Klärung inhaltlicher Fragestellungen
- ▶ Entwicklung abgestimmter Strukturen und Standards.

Die Teamsitzungen werden rotierend von den Koordinator*innen moderiert und durch Case Manager*innen protokolliert.

Im alternierenden 14-tägigen Rhythmus sind drei Stunden für Netzwerk- und Austauschtreffen sowie Arbeitsgruppen eingeplant. Die Planung dieser Treffen erfolgt in Zusammenarbeit zwischen der Koordination und dem CM. Auch die Fortschreibung dieses KIM-CM-Fachkonzepts wird im Rahmen eines Fachaustauschs erarbeitet.

In der vierteljährlichen Leitungsrunde finden Absprachen zwischen der KI-Leitung, den Leitungen der CM-Träger und der KIM-Koordination statt. Die Leitungsrunde trifft gemeinsame Entscheidungen zu den fachlichen Rahmenbedingungen für das KIM-CM unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Trägerstrukturen. Ziel ist es, gemeinsame und abgestimmte Standards zu den strategischen Zielen des KIM-CM in tragfähiger Weise für alle beteiligten Träger zu treffen und diese fachlich auszuhandeln. Die Dienstaufsicht für die KIM-CM-Stellen liegt bei den jeweiligen Trägern.





Aufgaben der KIM-Koordination

Die KIM-Koordination ist in Abstimmung mit der KI-Leitung verantwortlich für die fachliche Ausrichtung und Steuerung des KIM-Prozesses. Dabei organisiert sie regelmäßige Austauschformate auf der Ebene des trägerübergreifenden CM und baut die Netzwerkstruktur auf. Die Grundlagen für die Zusammenarbeit des CM werden gemeinsam erarbeitet und in diesem Fachkonzept verankert.

Für die Durchführung von Fallrekonstruktionen und die Einrichtung der PAG im Rahmen der Strukturanalyse schafft die KIM-Koordination die Rahmenbedingungen. Die fachlichen Impulse zum Netzwerkaufbau und zur Strukturanalyse kommen aus den CM-Fällen. Die Koordination gibt darüber hinaus in Zusammenarbeit mit dem CM fachliche Impulse zur Abstimmung gemeinsamer Leitlinien in der Leitungsrunde der CM-Träger.

Abgrenzung und Zusammenarbeit des KIM-Case Managements zu Migrationsfachdiensten

Eine gute Zusammenarbeit mit den Migrationsfachdiensten vor Ort ist von zentraler Bedeutung. Die Beziehungen zu den Migrationsfachdiensten der Migrationsberatung für erwachsene Zugewanderte (MBE), den Jugendmigrationsdiensten (JMD), der Regionalen Beratung sowie auch zur Europa.Brücke.Münster werden vom KIM-CM Münster durch regelmäßige Austauschtreffen, durch gemeinsame Netzwerkarbeit, z.B. im Austausch mit Ausländer- und Einbürgerungsbehörden sowie zu anderen thematischen Schwerpunkten und durch eine enge Zusammenarbeit der Fachkräfte in der Fallarbeit gepflegt.

Zudem wurde mit diesen Fachdiensten die Bereitschaft zur Beteiligung an KIM-Fallrekonstruktionen abgestimmt. Die Teilnahme an diesen fallbasierten Arbeitsgemeinschaften ist ein wichtiger Aspekt, um ein umfassendes Wissen zu erlangen und systematische Prozessstörungen fachlich fundiert benennen zu können.

KIM-Case Management und die Regionale Beratung für Geflüchtete

Im Gegensatz zum KIM-CM verfügt die Regionale Beratung in Münster über einen niedrigschwelligen Zugang. Das bedeutet, dass Klient*innen sich direkt an die Träger der Regionalen Beratung (Caritas Münster e.V. und GGUA e.V.) wenden können, um eine Beratung in aufenthalts- oder sozialrechtlichen Fragen sowie zur Orientierung vor Ort zu erhalten.

Die Regionale Beratung kann, im Gegensatz zum KIM-CM, in Krisensituationen angefragt werden.

In der Regionalen Beratung ist der Fokus klar auf Aufenthaltssicherung gerichtet. Das KIM-CM arbeitet in aufenthaltsrechtlichen Fragestellungen eng mit der Regionalen Beratung zusammen. Klient*innen mit aufenthaltsrechtlichen Fragestellungen werden an die Regionale Beratung vermittelt und begleitet. Im regelmäßigen gegenseitigen Austausch werden die Rollen in den Fällen klar verteilt und abgesprochen.





Im Rahmen des KIM-CM-Clearings werden singuläre Bedarfe im Bereich Aufenthaltsrecht an die Regionale Beratung verwiesen. Fälle aus der Regionalen Beratung, die im Laufe des Beratungsprozesses KIM-CM-Kriterien aufweisen, können durch Fachkräfte der Regionalen Beratung zur Aufnahme in das KIM-CM angefragt werden. Die Anfrage erfolgt über eine zentrale [Zugangsregelung](#).

Die kurzen Wege zwischen KIM-CM und der Regionalen Beratung sowie regelmäßige Austauschtreffen sind von großem Wert für die effektive und vertrauensvolle Zusammenarbeit.

KIM-Case Management und Migrationsberatung für Erwachsene

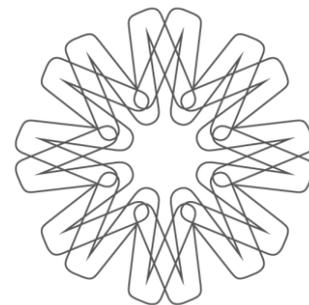
Die Zusammenarbeit und der Austausch zwischen KIM-CM und MBE ist strukturell in gleicher Weise geregelt wie bereits in der Abgrenzung vom Beratungsangebot der Regionalen Beratung beschrieben. Zu differenzieren sind die jeweiligen Zielgruppen und Schwerpunkte der unterschiedlichen Beratungsangebote.

Da die MBE über ein eigenes Case Management verfügt, wird im Rahmen des KIM-CM-Clearings grundsätzlich eine Vorrangigkeit der MBE anhand der Bedarfslage geprüft.

- ▶ Vermittlung in Sprach-/ Integrationskurse
- ▶ Aufenthaltsrechtliche Beratung
- ▶ Sozialrechtliche Beratung
- ▶ Kinderbetreuung
- ▶ Arbeitsvermittlung
- ▶ Gesundheit
- ▶ Wohnen.

Zur Zielgruppe der MBE gehören vorrangig:

- ▶ Erwachsene Zugewanderte ab 27 Jahre
- ▶ EU-Bürger*innen
- ▶ Personen mit Aufenthaltserlaubnis
- ▶ Gestattete mit guter Bleibeperspektive (Herkunftsländer Eritrea, Somalia, Syrien, Afghanistan)
- ▶ Gestattete mit Nähe zum Arbeitsmarkt
- ▶ Geduldete nach §60 a AufenthG
- ▶ Spätaussiedler*innen.





KIM-Case Management und Jugendmigrationsdienste

Das Beratungsangebot der JMD ist dem der MBE inhaltlich sehr ähnlich. Zu unterscheiden sind die Zielgruppen. Personen, die das 27. Lebensjahr erreichen, fallen i.d.R. aus der Zuständigkeit der JMD raus und wechseln zur MBE.

Ein besonders hoher Beratungsbedarf des JMD Münster besteht in den Bereichen

- ▶ Ausbildungsplatzsuche
- ▶ Sprachkursvermittlung
- ▶ Wohnungssuche
- ▶ Sozialrecht
- ▶ Schule
- ▶ Bildungsberatung.

Im gegenseitigen Austausch wurden folgende Schnittstellen zum KIM-CM identifiziert:

- ▶ Familiensysteme (insbesondere U27 mit Kindern; aber auch andere Konstellationen, in denen einzelne Familienmitglieder nicht über JMD aufgenommen werden können)
- ▶ Personen, die das 27. Lebensjahr erreicht haben und aus der Beratung des JMD ausscheiden
- ▶ Klient*innen aus dem ehemaligen Teilhabemanagement (THM) der Landesinitiative „Gemeinsam klappt´s“: 18 bis 27-jährige Personen mit einer Duldung oder Gestattung könnten perspektivisch in die Zielgruppe des JMD fallen, wenn sie keine CM-Fälle (mehr) sind und beim JMD bedarfsgerecht beraten werden können.

Die Abgrenzungskriterien zwischen JMD und KIM-CM liegen – wie in der Abgrenzung zu Regionaler Beratung und MBE – vor allem in:

- ▶ Formale Voraussetzungen des Zugangs ins KIM-CM im Gegensatz zum offenen Beratungsangebot beim JMD
- ▶ Keine Aufnahme aufgrund akuter Krisen durch KIM-CM
- ▶ Prozessorientierung des KIM-CM im Gegensatz zu konkreten Anliegen der Beratung des JMD
- ▶ Koordinierung und Begleitung der Unterstützungsleistungen durch KIM-CM im Gegensatz zur vorwiegenden Orientierungs- und Verweisberatung durch JMD.

KIM-Case Management und die EUROPA.BRÜCKE.MÜNSTER

Die EUROPA.BRÜCKE.MÜNSTER (EBM)/Ankommen in Münster_EU (AIM_EU) ist die erste Anlaufstelle in Münster für Unionsbürger*innen in prekären Lebenslagen. Das Angebot umfasst Beratung, Begleitung und Unterstützung in den Bereichen Wohnen, Gesundheit,





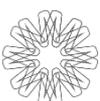
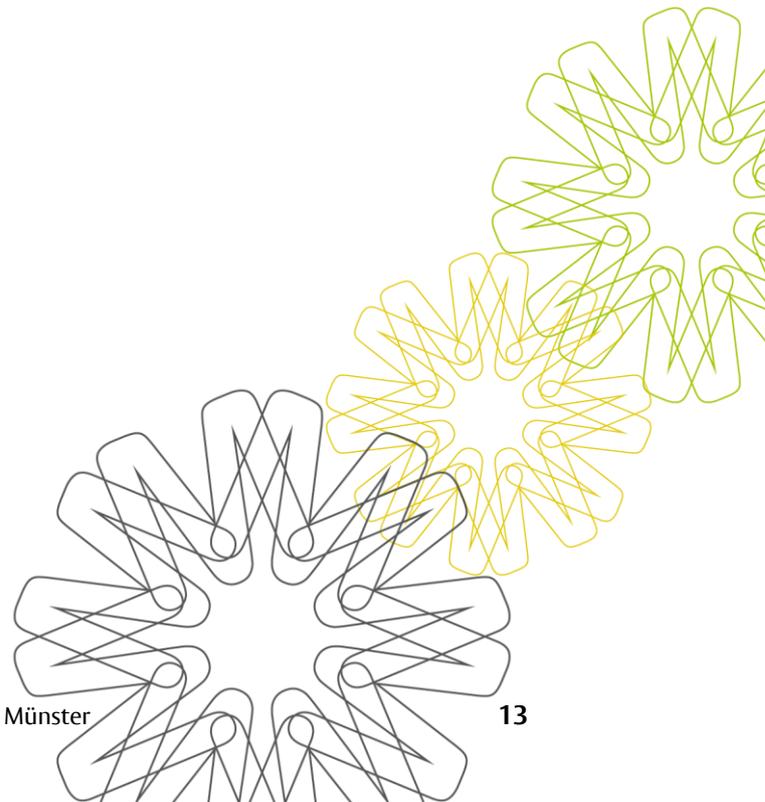
Existenzsicherung sowie Bildung und Teilhabe. Ziel ist die Verbesserung der Lebenslagen von Unionsbürger*innen und ihren Kindern. Im Gegensatz zum KIM-CM in Münster verfügt die EBM über einen niedrighschwelligen Zugang für Klient*innen und ist u.a. Ansprechpartnerin in schwierigen Lebenslagen und akuten Krisensituationen, in denen Einzelpersonen und Familien ihre existenziellen Bedarfe nicht (vollständig) decken können und/oder von Wohnungslosigkeit betroffen sind.

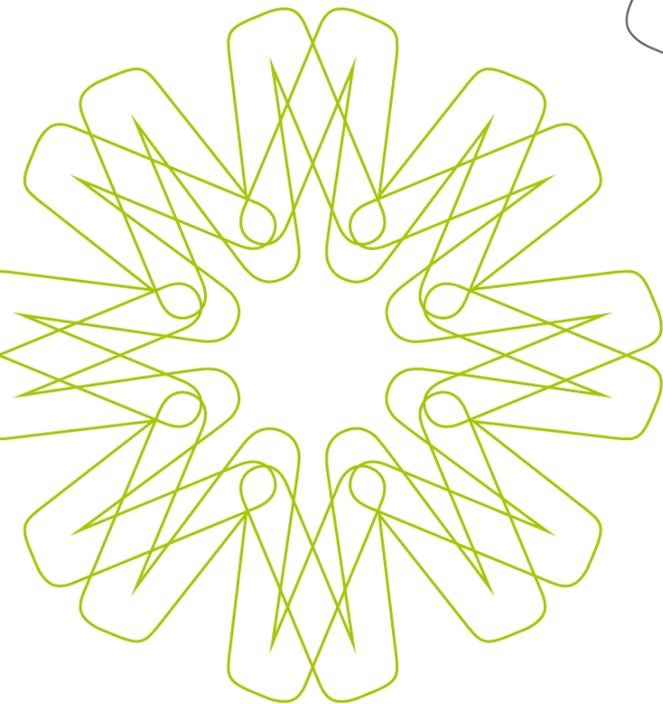
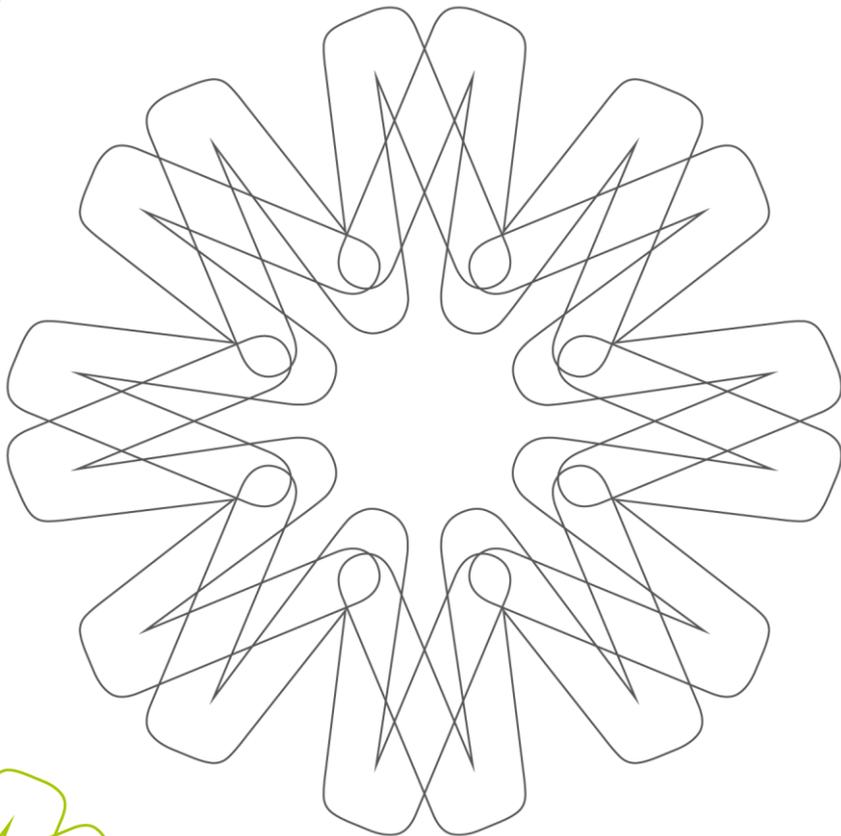
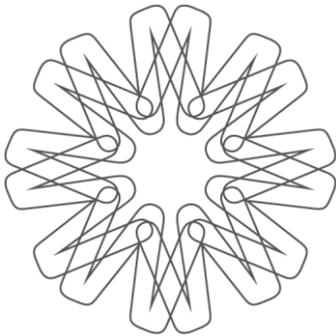
Eine Kooperation mit der EBM wurde im Rahmen protokollierter Absprachen auf zwei Ebenen getroffen: auf der Ebene der Fallarbeit und auch auf der Ebene gemeinsamer Strukturanalysen.

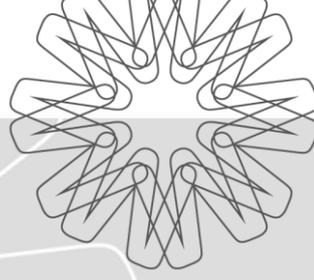
Auf der Ebene der Fallarbeit können Fälle nach der Bewältigung erster akuter Krisen und der Stabilisierung der Lebensverhältnisse in der weiteren prozesshaften Begleitung in das KIM-CM übernommen werden. Eine Übergabe erfolgt über den zentralen und digitalen Erhebungsbogen zur Fallanfrage an das KIM-CM. Das KIM-CM kann darüber hinaus in komplexen, einzelfallbezogenen Fragestellungen im Zusammenhang mit dem Freizügigkeitsrecht an die EBM als Fachberatungsstelle herantreten.

Gleichzeitig werden Fallanfragen zu Unionsbürger*innen, in denen es um eine niedrighschwellige Begleitung zur Stabilisierung der Lebensverhältnisse geht, vom KIM-Clearingteam an die EBM vermittelt.

Auf der Systemebene verfolgen KIM und EBM das gemeinsame Ziel, strukturelle Verbesserungen zur Erhöhung der Teilhabechancen zugewanderter EU-Bürger*innen zu erreichen. Daher wurde eine Absprache zu regelmäßigem Austausch halbjährlich und der Durchführung von Fallrekonstruktionen bei Bedarf unter Beteiligung der Kolleg*innen der EBM zu EU-Fällen getroffen.







Kapitel 2 Ausgestaltung vor Ort

Zielgruppe

Im Case Management können Neuzugewanderte und Menschen mit Migrationsvorgeschichte mit multikomplexen Bedarfen unabhängig von Alter, Geschlecht, Staatsangehörigkeit oder Aufenthaltsstatus individuell beraten werden. Sie müssen ihren Wohnort oder ständigen Aufenthalt in Münster haben und es darf keine andere Beratungsstelle vorrangig sein.

Das Angebot ist kostenlos und vertraulich und beruht auf der freiwilligen Mitwirkung der Klient*innen.

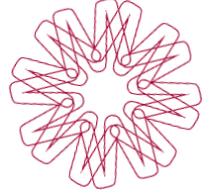
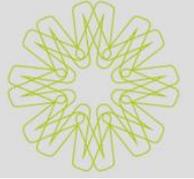


Abb. 2: Beispielhafte Darstellung eines Falls einer Familie mit sieben Personen und deren Themen

Kriterien für ein Case Management

Im Rahmen eines partizipativen Prozesses mit der Freien Wohlfahrtspflege und städtischen Ämtern wurde ein Kriterienkatalog für Münster entwickelt, der die Aufnahmemodalitäten für das Case Management formal regelt.





Ein CM-Fall weist folgende Kriterien auf:

- ▶ Migrationsgeschichte
- ▶ Komplexe Bedarfslage im Rahmen der Integration
- ▶ Mehrere Akteur*innen sind/ werden beteiligt
- ▶ Gewöhnlicher Aufenthalt in Münster
- ▶ Einwilligung in das Beratungsangebot
- ▶ Bereitschaft zur Mitwirkung.

Was ist ein Fall?

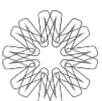
Im KIM-CM gibt es grundsätzlich eine Vielzahl von Fallkonstellationen. Ein Fall kann sowohl eine einzelne Person als auch ein Familien- oder Personensystem, also mehrere Individuen, umfassen, sofern der Fall selbst [CM-Kriterien](#) aufweist.

Die Fälle sind unterschiedlich intensiv und können unabhängig von der Personenzahl nach den Kategorien A (hoher Bedarf) bis C (geringer Bedarf) bzw. D (Nachbetreuung, Verweisberatung) klassifiziert werden. Die [Tabelle 1](#) zeigt die Kategorien.



Abb. 3: Kategorisierung nach Personenzahl und Beratungsbedarf

Fälle der Kategorie A binden viele Ressourcen im CM und sind länger in der Beratung. Die Klient*innen verfügen in der Regel kaum über eigene Ressourcen und haben einen hohen Unterstützungsbedarf. Gemäß dieser Kategorisierung wird einem Fall der Kategorie A ein größerer zeitlicher Aufwand zugesprochen. Entsprechend fällt der zeitliche Aufwand sukzessive von der Kategorie A nach D ab, wobei der Unterstützungsbedarf analog geringer wird. Die Klient*innen verfügen über viele eigene Ressourcen bzw. entwickeln diese und benötigen weniger Hilfestellung.





In der Kategorie D werden Fälle abgebildet, die das CM weitestgehend bereits durchlaufen haben und nur noch einen marginalen und temporären Bedarf haben. Diese Fälle befinden sich in der Entkopplungsphase des CM. Ebenso werden hier auch Verweisberatungen erfasst, die ggf. noch nicht vollständig aus der Beratung entlassen werden können. Die Fälle bewegen sich idealtypisch von der Kategorisierung A zu D.

Da es sich um sehr komplexe Fälle handelt, kann es z.B. vorkommen, dass Fälle der Kategorie C kurzfristig wieder zu Kategorie A-Fällen werden.

Es ist möglich, dass Fälle nicht in der Kategorie A beginnen. Bei der Arbeit mit Klient*innen ist eine Arbeitsbeziehung erforderlich, die zunächst aufgebaut werden muss. Im Idealfall führt dies dazu, dass der*die Klient*in der/dem Berater*in vertraut und möglicherweise weitere Bedarfslagen offenbart. So kann sich der Fall von der Kategorie B zu A entwickeln und umgekehrt.



Abb. 4: Kategorisierung nach Komplexität und Beratungsbedarf

Im aufgezeigten Spektrum können Fallkonstellationen der Kategorie A auftreten, die sich durch hohe Komplexität bei Einzelpersonen auszeichnen, sowie ein Fallsystem der Kategorie C, das viele Personen, aber geringe Komplexität aufweist.

Es ist wichtig, auch die Anzahl der beteiligten kooperierenden Akteure, die Anzahl der Bedarfswelder, die Phase des CM-Prozesses, die Dringlichkeitsstufen bzw. den Druck im Fall sowie mögliche Barrieren wie Behinderungen, Sprachbarrieren oder Suchtverhalten zu berücksichtigen. Um einen Fall der Kategorie A zuzuordnen, sollten mindestens vier der sieben zuvor genannten Kriterien (grün hinterlegt) erfüllt sein. Für Kategorie C sind zwei von sieben Kriterien notwendig.

Die Fallkategorisierung dient auch als Hilfsmittel zur Bewertung der eigenen Arbeitsauslastung bzw. Einschätzung der Kapazitäten für weitere Fallaufnahmen.





Tab. 1: Fallkategorisierung, eigene Darstellung

Kategorisierung der Fälle				
	schwierig	mittel	leicht	Nachberatung / Verweis
Kriterien	A	B	C	D
Aufwand: Std./Woche	4	3	2	0,25
Dringlichkeitsstufe	1	2	3	3
Bedarfsfelder	ab 3	2	1	1
Akteure	ab 4	unter 4	abgestimmt	Verweis
Phase CM	1-3	4-5	6-7	
Fälle im Familiensystem	ab 3	2	0-1	0-1
bes. Barrieren	1	2	3	./.
	mind. 4 v 7	3 v 7	2 v 7	1 v 7

Legende	
<i>Dringlichkeitsstufe/Druckstufe</i>	
1	akut
2	wechselnd/ selten
3	entspannt/nie

<i>bes. Barrieren</i>	
1	CM hinderlich
2	CM teilweise hinderlich
3	CM keine Auswirkung

Fallverteilung	bei 60% Fallarbeit			
	A	B	C	D

60/40% Prinzip	60% Std je VZÄ
1,0 VZÄ	23,4
0,75 VZÄ	17,55
0,5 VZÄ	11,7

für 1,0 VZÄ					
Eingabefeld	4	2	2	5	13 Fälle
Std/ Woche	16	6	4	1,25	27,25 Std

für 0,75 VZÄ					
Eingabefeld	2	2	5	2	11 Fälle
Std/ Woche	8	6	10	0,5	24,5 Std

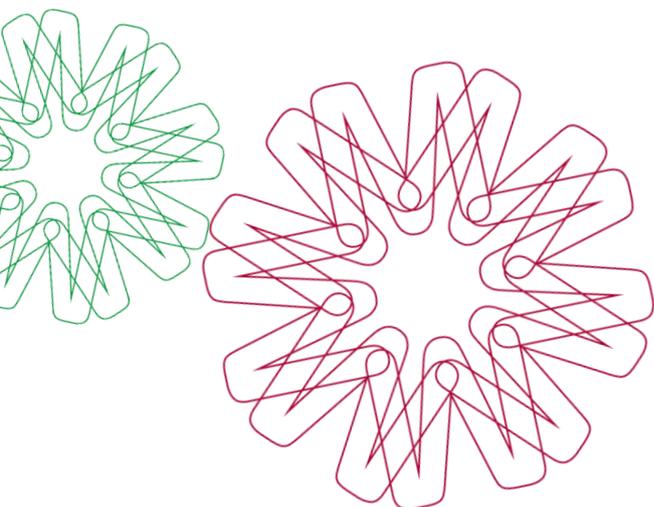
für 0,5 VZÄ					
Eingabefeld	1	1	0	5	7 Fälle
Std/ Woche	4	3	0	1,25	8,3 Std

<i>Phasen des CM</i>	
Phase 1	Intake
Phase 2	Assessment
Phase 3	Zielvereinbarung
Phase 4	Linking
Phase 5	Monitoring
Phase 6	Re-Assessment
Phase 7	Evaluation

Kapazität frei	Kapazität voll
----------------	----------------

Anm.: Lediglich für interne/ eigene Planung für Fallaufnahmen.
bes. Bedarfe: z.B. physische, psychische, sprachliche, andere

V 1.3 /27.11.23





Zugangsregelung

Die Zugangsregelung gibt Klarheit und Transparenz über den Verweis in das KIM-CM und stellt strukturierte, verbindliche Regelungen her. Der Zugang in das CM ist nicht niedrigschwellig, sodass ein Verweis in das CM über andere Fachdienste o.ä. erfolgt, siehe [Abbildung 5](#).

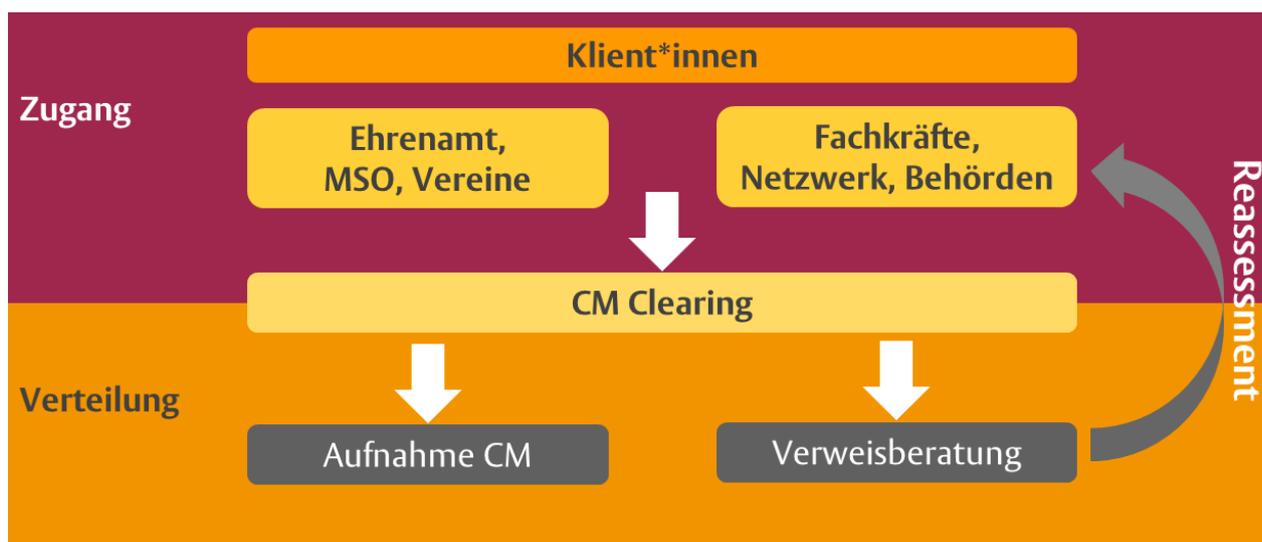


Abb. 5: Vereinfachte Darstellung der Zugänge in das Case Management

Das aktuelle Verfahren zur Fallaufnahme wird nachfolgend beschrieben, siehe auch [Abbildung 6](#) als grafische Darstellung.

- (1) Fallanfragende Stellen wie Migrationsberatungsstellen reichen den „Erhebungsbogen Clearing“ ([Anhang B](#)) als digitales Formular ein. Der ausgefüllte Bogen wird automatisiert an das Funktionspostfach kim-cm@stadt-muenster.de versendet.
- (2) Ein Case Management-Clearing Team (CMC), bestehend aus je einer Person der Stadtverwaltung und eines Trägers, führt einen standardisierten Clearing-Kontakt mit der fallanfragenden Stelle bzw. der gemeldeten Person durch, z.B. per Mail, Telefon oder persönlich.
- (3) Im Falle einer Ablehnung wird mittels Verweisberatung sichergestellt, dass eine alternative Unterstützung vorhanden ist und die fallanfragende Stelle sich ggf. mit anderen Fachdiensten vernetzen kann.
- (4) Wird der Fall nach erfolgreicher Klärung im CM aufgenommen, erfolgt eine Kapazitätsprüfung im CM-Team zwecks Fallübernahme.
- (5) Wenn keine Kapazitäten verfügbar sind, wird der Fall auf eine Warteliste gesetzt. Hier erfolgt ebenfalls eine Rückmeldung mit Verweisberatung an die fallgebende Stelle, um die Wartezeit bis zur Fallaufnahme sinnvoll zu überbrücken und frühzeitig mögliche Kontakte aufzubauen und ggf. Maßnahmen zu initiieren.





- (6) Nach der Kapazitätsklärung erfolgt eine Zuweisung zur entsprechenden CM-Fachkraft.
- (7) Das CMC vermittelt die jeweiligen Kontaktdaten zum Fall und der CM-Fachkraft.
- (8) Es beginnt der Regelkreislauf der Case Management-Arbeit (siehe auch [Phasen des Case Management](#)).

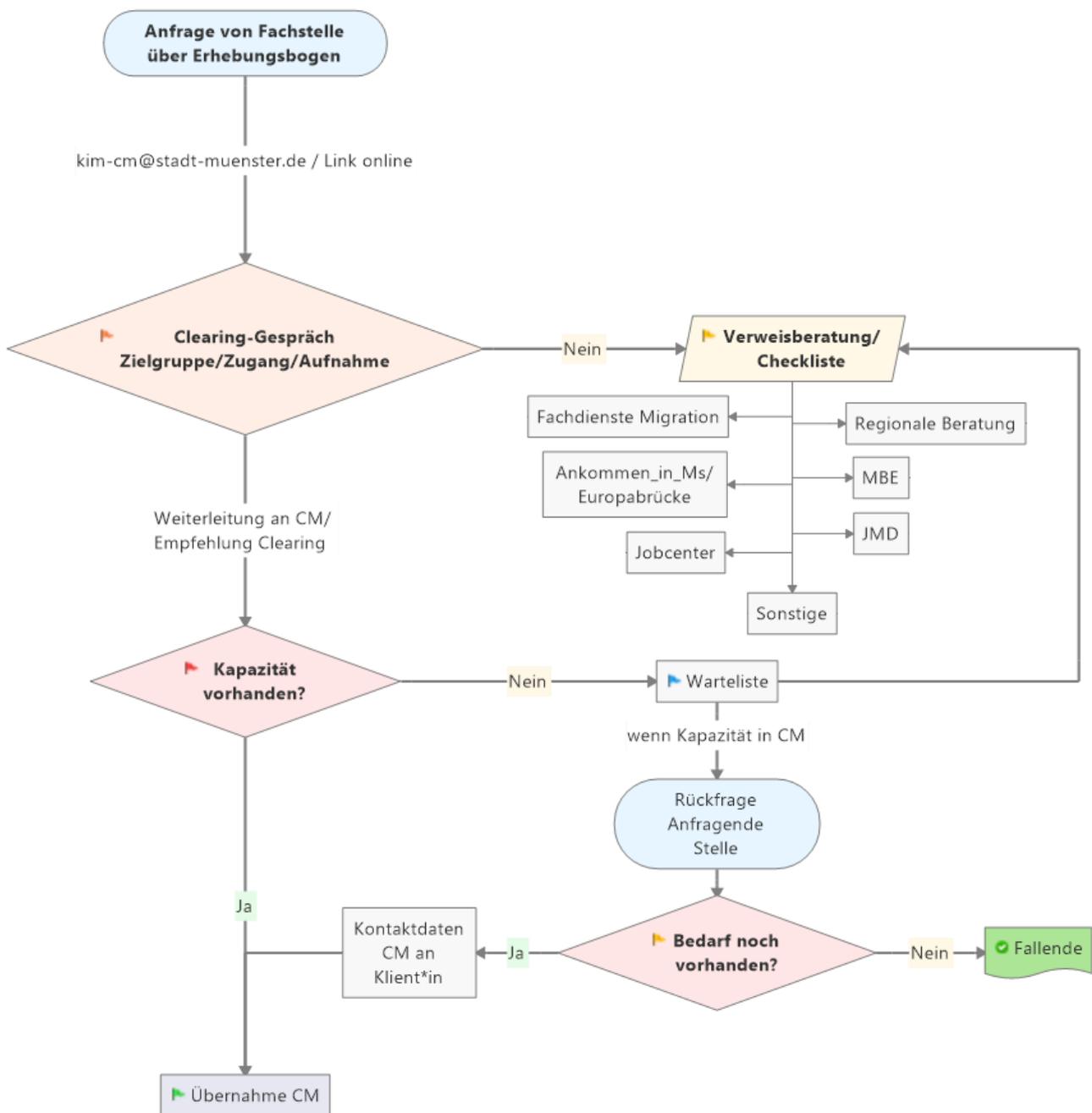
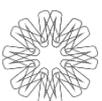


Abb. 6: Workflow im Case Management – von der Fallanfrage bis zur Fallarbeit





Zudem sind über die am Case Management beteiligten Trägerstrukturen bestimmte Zugänge sichergestellt. Das Sozialamt verfügt über eine gute Vernetzung mit den überwiegend selbst betriebenen kommunalen Unterbringungseinrichtungen und den dort untergebrachten Personen. Die Case Management-Stelle im KI soll insbesondere Zugänge über Migrant*innenselbstorganisationen und die Ausländerbehörde offenhalten. Durch die freien Träger GGUA e.V., Caritas Münster e.V. und DRK Münster e.V. ist der Kontakt zu den Migrationsfachdiensten MBE und Regionale Beratung sowie den weiteren jeweils angesiedelten Fachdiensten gewährleistet.

Clearing-Team

Das Clearing-Team besteht aus zwei Personen, einer städtischen und einer von der Freien Wohlfahrtspflege. Jeder Vollzeitäquivalent wird mit einem wöchentlichen Maximal-Stundenkontingent von 10,0 Stunden angesetzt. Somit hat die Clearingstelle eine wöchentliche Kapazität von 20,0 Stunden. Im Falle einer dauerhaften Über- oder Unterkapazität erfolgt eine erneute Prüfung und gegebenenfalls Anpassung.

Die Personen im CMC sind sowohl in den Bereichen der Sozialen Arbeit vor Ort, der lokalen Akteur*innen als auch in aufenthaltsrechtlichen Fragestellungen erfahren und können eine fundierte Einschätzung vornehmen. Das CMC ist nicht geeignet für Personen mit weniger als 0,75 VZÄ.

Phasen des Case Managements

Im CM werden standardmäßig verschiedene Phasen durchlaufen, die nicht zwangsläufig aufeinander aufbauen, siehe [Abbildung 7](#). Alle in Münster tätigen Case Manager*innen sind nach Maßgabe des Landesprogramms durch die Paritätische Akademie geschult und zertifiziert. Die nachfolgenden Informationen entstammen dem Schulungsprogramm³.

Phase 1: Intake (Klärungsphase)

Die Klärungsphase dient der Feststellung, ob CM für die spezifische Problemlage der Klient*innen notwendig und sinnvoll ist, sowie der Vereinbarung und Überleitung in das CM-Angebot.

- ▶ Access/Outreach: Zugang zum CM, Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit Informationsvermittlung über das CM.
- ▶ Case Finding: Anhand festgelegter Kriterien erfolgt im Zuge eines Erstgesprächs, manchmal auch vorher, die Auswahl bzw. Festlegung, ob eine Klient*in CM benötigt.
- ▶ Intake: Gemeinsame Entscheidung von Klient*in und Case Manager*in, ob das CM beginnt. Besprechung von Rahmenbedingungen, ggf. Kontraktabschluss.

³ Kemp, E. (2023). Workshop für KIM Koordinator*innen zur Weiterentwicklung des Fachkonzepts Case Management am 21.02.2023 in Münster





Phase 2: Assessment (Einschätzung, Erhebung)

- ▶ Erhebung, Bewertung und Dokumentation der subjektiven Einschätzungen, Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche des Adressatensystems sowie der fachlich-professionell festgestellten individuellen Ressourcen- und Problemlage. Dialogischer Austausch zur Vornahme einer fachlichen Bewertung einer Situation, die in der Regel auf einer
 - Netzwerkanalyse,
 - Problemanalyse als Wertschätzung und für einen guten Beziehungsaufbau zwischen Klient*in und Berater*in,
 - Stärken- und Ressourcenanalyse basiert.

Phase 3: Planning (Planung)

Abgeleitet aus den Ergebnissen des Assessments wird nun im Dialog mit den Klient*innen, im Rahmen von Fallkonferenzen etc., ein Serviceplan erstellt. Dieser enthält ein Motto (Die Vision der Klient*innen: Was soll nach Beendigung aller Hilfeleistungen erreicht worden sein?)

- ▶ mehrere Rahmenziele (thematische/ Rahmen- bzw. Teilziele),
- ▶ mehrere Handlungsziele (kurzfristige Ziele bzgl. konkreter Maßnahmen und Leistungen),
- ▶ erfolgt nach dem Bottom-up-Verfahren – die Klient*innen sind die Basis („bottom“), nur sie können bestimmen, welche Bedürfnisse sie haben und welche Ziele bzw. welchen Plan sie verfolgen möchten,
- ▶ unter Berücksichtigung der sog. SMARTS-Regel.

Phase 4: Linking (Durchführung, Verknüpfung)

In dieser Phase wird ein auf die Bedürfnisse und Ziele der Klient*innen abgestimmtes, fallbezogenes Netzwerk gebildet. Eine offizielle Autorisierung erleichtert die Position des CM.

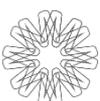
Die Case Manager*innen

- ▶ vermitteln, beraten und begleiten dabei,
- ▶ treffen Absprachen, nehmen Kontakt zu externen Institutionen, Personen und Kooperationspartner*innen auf.

Ziel dieser Phase ist die Schaffung einer optimalen Versorgungslösung für und unter Einbeziehung der Klient*innen, die dann als Maßnahmen anlaufen.

Phase 5: Monitoring (Prozessbegleitung)

- ▶ Nachdem das im Versorgungsplan vereinbarte Maßnahmen- und Unterstützungsprogramm in der Phase des Linkings zusammen mit den Klient*innen und den beteiligten Diensten nach und nach „installiert“ worden ist, werden die Durchführung und die beabsichtigten Wirkungen dieser Maßnahmen in der Phase des Monitoring beobachtet.





- ▶ Die richtige Balance zwischen guter Informiertheit, Kontrolle, Intervention und Selbstregulation ist während des Monitorings für die Beteiligten eine besondere Herausforderung.

Phase 6: Evaluation (Auswertung)

- ▶ Die Evaluation steht am Ende eines jeden CM Prozesses und umfasst dessen abschließende Bewertung und definierten Abschluss.
- ▶ Sie beinhaltet die Prüfung und zusammenfassende Beurteilung der Ergebnisse der im Verlauf des Case Managements erbrachten Leistungen nach den in der Serviceplanung festgelegten Kriterien sowie den im Verlauf des Case Managements beobachteten Veränderungen im Hilfebedarf der Klient*innen (Monitoring).
- ▶ Sie besteht aus einer den gesamten Leistungsprozess reflektierenden Zusammenfassung, dem Festhalten der erreichten Zielsetzungen und Zustände bzw. ggf. der Analyse der Bedingungen, die eine positive Zielerreichung verhinderten.

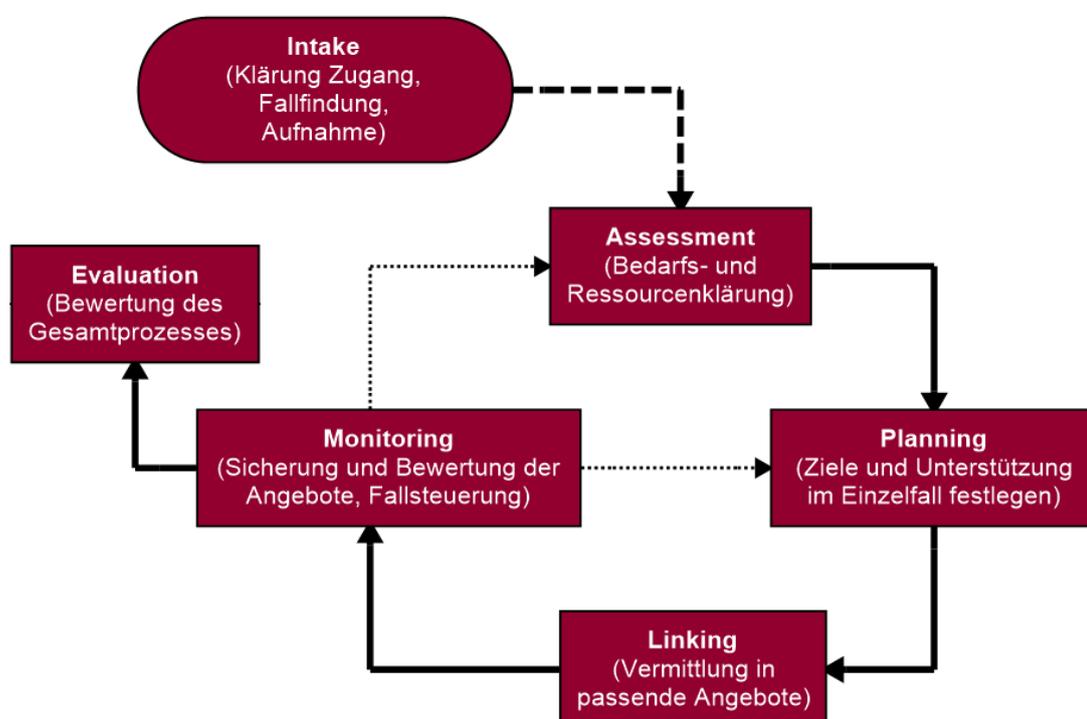


Abb. 7: Phasenmodell des Case Managements nach Rocco, Rammel-Faßbender, Löcherbach. 2009)





Netzwerkaufbau und -pflege

Auf institutioneller Netzwerkebene bedeutet CM den Aufbau und die Steuerung einer verbindlichen Zusammenarbeit professioneller und freiwilliger Akteure in der Region, die Hilfe anbieten und für den Einzelfall abgestimmt werden können. Im Idealfall findet die Zusammenarbeit standardisiert und aufeinander abgestimmt statt.

Handlungsbedarf lässt sich aus den Erkenntnissen der Fallsteuerung ableiten. Weitere Ausführungen finden sich in Kapitel 3 [Systemübergreifende Arbeit](#).

Weiterentwicklung der Fachkompetenzen im Case Management

Die Weiterentwicklung der Kompetenzen der eingesetzten Fachkräfte im CM ist ein wichtiger Bestandteil der Sozialen Arbeit. Neben den Angeboten der Träger werden auch innerhalb der Umsetzung des Landesprogramms in Münster Standards als Qualitätsmerkmal gesetzt.

Kollegiale Fallberatung

Kollegiale Beratung ist eine niederschwellig konzipierte, lösungsorientierte Methode der Personal- und Qualitätsentwicklung für beruflich Handelnde in der Bildungsarbeit, Sozialen Arbeit und im Gesundheitswesen. Der Beratungsprozess zielt auf Wege zur Lösung eines dargestellten Falls im Rahmen einer kleinen Gruppe von gleichberechtigten Kolleg*innen. Er verläuft nach einer mit den Gruppenmitgliedern vereinbarten Struktur, oft Leitfaden genannt, interaktiv in verteilten Rollen: Fallgeber*in, Moderator*in und Berater*innen. Auf externe professionelle Beratungsexpertise wird verzichtet.⁴

Um eine gemeinsame Basis für die Anwendung der Methode zu schaffen, wurde Anfang 2023 ein Workshop unter professioneller Leitung für das KIM-CM und die Koordination durchgeführt. Die erlangten Kenntnisse und Materialien werden regelmäßig in der Umsetzung angewandt. Die Kollegiale Fallberatung ist grundsätzlicher Bestandteil der Teamsitzungen im 14-tägigen Rhythmus und kann bei Bedarf eingesetzt werden.

Fallkonferenzen

Eine Fallkonferenz im Zuwanderungsprozess bietet die Möglichkeit, die Kommunikation der einzelnen Behörden und Organisationen zu moderieren, fokussieren und die Abläufe zu beschleunigen.

Ziel der Fallkonferenzen ist es, fallbezogene Lösungsansätze für den Einzelfall gemeinsam zu erarbeiten, Kommunikationsstrukturen festzulegen und Verbindlichkeiten im Zusammenspiel zu schaffen. So sollen mit den beteiligten Akteur*innen Perspektiven erarbeitet und aufgezeigt werden. In einer Fallkonferenz definieren die Beteiligten klar, wie sie den Fall weiter behandeln und welche Schritte sie als nächstes einleiten.

⁴ Schindler, W. (2023). Kollegiale Beratung. In: Socialnet. Lexikon. Online-Abruf über: <https://www.socialnet.de/lexikon/Kollegiale-Beratung> am 27.10.2023





Fallkonferenzen werden in der Regel durch die Case Manager*innen in ihrer Rolle als Fallkoordinator*innen initiiert und moderiert. Bei Bedarf kann die KIM-Koordination durch Moderation und Organisation unterstützend tätig werden. Fallkonferenzen können unter Beteiligung der Betroffenen oder ohne sie stattfinden. In jedem Fall sollten die betreffenden Personen im Vorfeld einwilligen und durch die Case Manager*innen über die Ergebnisse und Absprachen informiert werden. Eine entsprechende Entbindung von der Schweigepflicht muss für alle an der Fallkonferenz Beteiligten eingeholt werden.⁵

Supervision

Supervision kann zum einen als Beratungskonzept verstanden werden, mit dessen Hilfe Einzelne, Teams, Gruppen oder Organisationen ihre berufliche Praxis mit dem Ziel zunehmender Professionalisierung reflektieren. Zum anderen kann die Verbindung von Berufs- und Privatleben ein Thema für Supervision sein. Im Organisationskontext ist Supervision durch die Intervention von außen darüber hinaus ein Format für organisationale Lernprozesse.⁶ Die Supervision ist ein wichtiger Bestandteil Sozialer Arbeit und dient sowohl den Case Manager*innen als auch den Koordinator*innen zur Stärkung der professionellen Haltung.

Der Raum, um Rollen- und andere Konflikte im Team zu bearbeiten und über gemeinsame Standards der Arbeit des KIM-CM zu reflektieren, ist insbesondere in einem heterogenen Netzwerk unterschiedlicher Träger mit verschiedenen Schwerpunkten und Organisationsformen (Freie Träger und Verwaltung) von hohem Wert. Die Supervision dient dabei dem gegenseitigen Verständnis und stärkt die Haltung der gemeinsamen Ausrichtung der Arbeit im CM. Sie schafft somit eine fundierte Grundlage für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen den Bausteinen 1 und 2 wie auch im trägerübergreifenden Verbund des CM.

Supervision findet als integriertes Arbeitsinstrument unter Beteiligung aller Case Manager*innen und Koordinator*innen mit ca. sechs Terminen pro Jahr statt.

Beendigung Case Management

In einem freiwilligen Programm wie dem KIM können Klient*innen und/oder Case Manager*innen Fälle auf unterschiedliche Weise beenden. Die Art der Fall-Beendigung ist entscheidend für das weitere Vorgehen und wird im Folgenden erläutert.

Regelgerechter Abschluss

Das CM mit den Klient*innen wird im Idealfall durch ein Abschlussgespräch beendet, in welchem die vergangene Zusammenarbeit evaluiert wird und mögliche weitere Schritte in die Hände der Klient*innen gelegt werden. Sollte ein solches Abschlussgespräch von Seiten der Klient*innen nicht gewünscht werden, kann darauf auch verzichtet werden.

⁵ Binner et al. (2011). Die Organisation und Durchführung von Fallkonferenzen – ein Leitfaden. Institut für Soziale Gesundheit, Berlin.

⁶ Schröder, P. (2019). Supervision. In: Socialnet. Lexikon. Online-Abruf über <https://www.socialnet.de/lexikon/Supervision> am 27.10.2023





Ein regelgerechter Abschluss kann stattfinden, wenn die Ziele der Klient*innen erreicht wurden.

Abbruch

Unter ungünstigen Umständen wird ein Fall nicht regelgerecht beendet, sondern einseitig abgebrochen. Hierbei kann ein Abschlussgespräch zielführend sein, um die Abbruchgründe zu eruieren und zu dokumentieren, dies ist allerdings bedingt durch den Abbruchgrund nicht immer möglich.

Ein einseitiger Abbruch erfolgt, wenn die Klient*innen oder das CM nicht mehr zur Zusammenarbeit bereit sind oder wenn länger als sechs Monate kein Kontakt mehr zustande gekommen ist. Dabei sind die sechs Monate als Richtwert zu verstehen. Im Einzelfall kann der Richtwert in Abhängigkeit vom Fallverlauf abweichen.

Begründung Abschluss oder Abbruch

Zielerreichung

- ▶ Die im individuellen Förderplan vereinbarten Ziele wurden (angemessen) erreicht. Ausschlaggebend ist die Zufriedenheit der Klient*innen.
- ▶ CM wird beendet durch die CM Fachkraft, i.d.R. im Konsens mit den Klient*innen.
- ▶ Abschlussgespräch mit Evaluation findet am Ende statt (Kernfrage: Sind die angestrebten Veränderungen auch wirklich zustande gekommen?)

oder

- ▶ es wird bewusst auf das Abschlussgespräch verzichtet.
- ▶ Gegenseitige Entpflichtung und Entlassung der Klient*innen aus dem Beratungsprozess.

*Beendigung durch Klient*in*

- ▶ Die im individuellen Förderplan vereinbarten Ziele werden auf Wunsch der Klient*innen nicht weiterverfolgt (positive Entwicklung der Eigenkräfte, Abbruch...).
- ▶ CM wird beendet durch die Klient*innen, i.d.R. im Konsens mit der CM-Fachkraft.
- ▶ Wenn möglich bzw. wenn gewünscht wird ein Abschlussgespräch mit Evaluation geführt.
- ▶ Gegenseitige Entpflichtung und Entlassung der Klient*innen aus dem Beratungsprozess.
- ▶ Abmeldung der CM-Fachkraft als Kontaktperson bei Akteur*innen/Fachdiensten.

Beendigung durch Fachkraft

- ▶ Die Zusammenarbeit wird auf Wunsch der CM-Fachkraft beendet (mögliche Gründe z.B. Befangenheit, Rollenkonflikt, Vertrauensverlust, gesundheitliche Gründe, Beratungsresistenz, Zielerreichung nicht möglich, Sonstige).
- ▶ Die Gründe werden in der Dokumentation festgehalten.
- ▶ Ggf. erfolgt eine Übergabe an andere Case Manager*innen/ Berater*innen, wenn gewünscht.





- ▶ Wenn möglich bzw. wenn gewünscht wird ein Abschlussgespräch mit Evaluation geführt.
- ▶ Es erfolgt eine gegenseitige Entpflichtung und Entlassung der Klient*innen aus der Zielvereinbarung und dem Beratungsprozess.
- ▶ Die CM-Fachkraft meldet sich als Kontaktperson bei Akteur*innen/Fachdiensten ab.

Mangelhafte/ Eingestellte Kooperation

- ▶ Eine positive Zielerreichung ist aufgrund mangelnder oder eingestellter Kooperation seitens der Klient*innen nicht gegeben.
- ▶ CM wird i.d.R. einseitig beendet durch CM-Fachkraft.

*Umzug Klient*in*

- ▶ Ggf. Weitervermittlung an CM oder andere Beratungsangebote am neuen Wohnort.
- ▶ CM wird einvernehmlich beendet.
- ▶ Wenn möglich bzw. wenn gewünscht, wird ein Abschlussgespräch mit Evaluation geführt.
- ▶ Gegenseitige Entpflichtung und Entlassung der Klient*innen aus dem Beratungsprozess.

Fehlender Kontakt

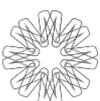
- ▶ Letzter „Fall-Kontakt“ hat vor mehr als sechs Monaten stattgefunden.
- ▶ Abschiebung oder Tod der Klient*innen.

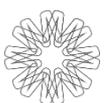
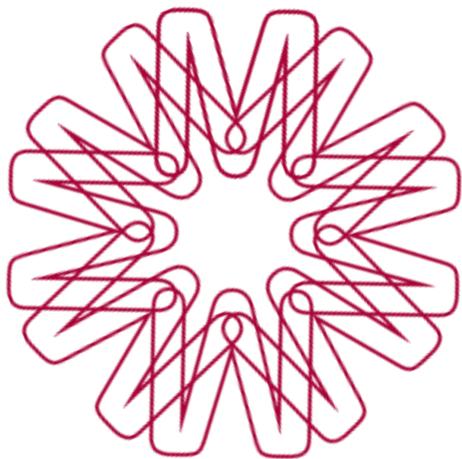
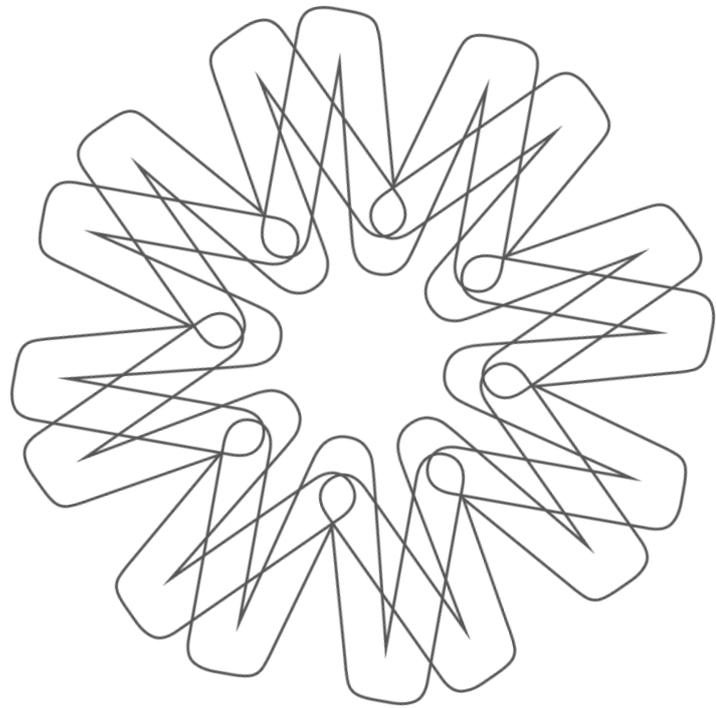
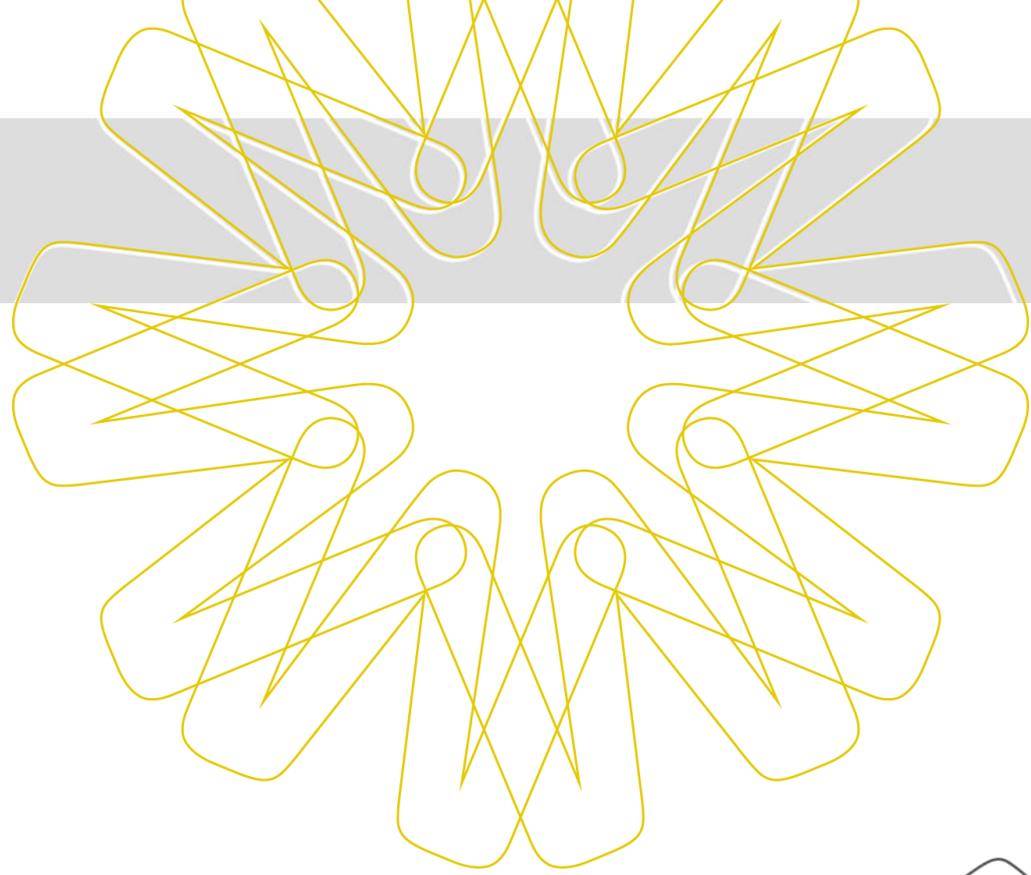
Falldokumentation und -evaluation

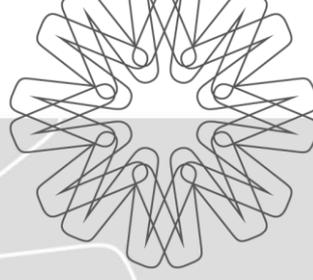
Jeder CM-Fall wird von den Case Manager*innen dokumentiert. Die Art und Weise der Dokumentation wird individuell und trägerabhängig geregelt. Als Orientierungshilfe dienen die Arbeitshilfen aus dem Schulungskonzept der Paritätischen Akademie. Eine einheitliche Dokumentationsweise wird voraussichtlich mit der Bereitstellung der landesweiten KIM-Datenbank eingeführt.

Sicherheitskonzept

Die Erstellung und Verfügbarkeit eines Sicherheitskonzeptes für die Mitarbeiter*innen im CM obliegt dem jeweiligen Anstellungsträger für das Case Management (Caritas, Chance e.V., DRK, GGUA und Sozialamt). Für das KI Münster gilt das Sicherheitskonzept des Amtes für Migration und Integration, genannt „Großes Sicherheitskonzept“.







Kapitel 3 Systemübergreifende Arbeit

Für die Case Manager*innen in Münster gilt ein Verhältnis von 60% Ressourcen für individuelle Fallarbeit zu 40% für Fall- und Strukturanalyse sowie Netzwerkarbeit, Arbeitsgruppen und die Mitwirkung in bestehenden Gremien und der Lenkungsgruppe. Diese besonderen Aufgaben der systemübergreifenden Arbeit mit 40% der CM-Ressourcen sind im Hinblick auf die mögliche Fallanzahl in der individuellen Beratung immer zu berücksichtigen.

40% der zur Verfügung stehenden Arbeitszeit wird im Rahmen der KIM-Struktur durch Teamsitzungen, kollegiale Fallberatung, Netzwerken, konzeptionelle Arbeit, Fallanalysen im Sinne von Fallrekonstruktionen, Veranstaltungen sowie regelmäßige Supervision genutzt.

Netzwerkarbeit

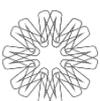
Eine ganzheitliche Betrachtung und aktive Mitwirkung an der Netzwerkarbeit ermöglicht es Sozialarbeiter*innen, Klient*innen umfassend zu unterstützen. Die Netzwerkarbeit ermöglicht den effizienten Einsatz begrenzter Ressourcen. Durch die Kooperation mit anderen Organisationen und Fachkräften können Dienstleistungen besser koordiniert und auf die Bedürfnisse der Klient*innen zugeschnitten werden.

Dabei werden nicht nur individuelle Bedürfnisse in den Blick genommen, sondern auch die sozialen Kontexte, in denen Menschen leben. Potenzielle Risiken können durch die Zusammenarbeit von Institutionen frühzeitig erkannt und angegangen werden, bevor sie sich zu schwerwiegenden Problemen entwickeln.

Im Rahmen des ganzheitlichen Ansatzes des KIM-CM findet die Netzwerkarbeit in den relevanten Arbeitsbereichen statt. Um die Kapazitäten ressourcenschonend und gleichzeitig umfassend einzusetzen, wurden in folgenden Arbeitsbereichen Arbeitsgruppen gebildet, die jeweils aus mindestens zwei Case Manager*innen und einer koordinierenden Person bestehen:

Arbeit

Der Arbeitsbereich „Arbeit“ zielt darauf ab, die Teilhabechancen für Migrant*innen auf dem lokalen Arbeitsmarkt auszuschöpfen, zu fördern und langfristig zu erhöhen. Dazu ist es notwendig, dass die Case Manager*innen einen weitreichenden Überblick über die bestehenden Angebote erhalten, Projekte und Maßnahmen kennen sowie über Zugänge zu diesen verfügen. Gleichzeitig analysieren und erkennen sie spezifische Defizite und Hürden der bestehenden Angebote im Kontext Migration, setzen sich für eine interkulturelle Öffnung und somit für die Erhöhung der Teilhabechancen von Personen mit einer Migrations- oder Zuwanderungsgeschichte ein. Bisherige Netzwerkpartner*innen in diesem Arbeitsbereich sind neben dem Jobcenter und der Agentur für Arbeit das Jugendausbildungszentrum der Caritas (JAZ) sowie weitere Projekte der Träger der Freien Wohlfahrtspflege, Bildungsträger, die Beratungsstelle Arbeit des Soziokultur Achtermannstraße e.V. (vormals Cuba e.V.) sowie das Netzwerk MAMBA 4U in Münster (ein Programm der WIR – Netzwerke integrieren Geflüchtete in





den regionalen Arbeitsmarkt, gefördert durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfond Plus).

Die Arbeitsgruppe Arbeit stellt die Ermittlung der weiteren Bedarfe, den Auf- und Ausbau der Netzwerke in diesem Arbeitsbereich sowie die Bearbeitung identifizierter Hürden auf Basis der Fallarbeit im CM sicher.

Aufenthalt

Der Arbeitsbereich Aufenthalt bzw. Aufenthaltsrecht umfasst in der Netzwerkarbeit des KIM einen komplexen und weitreichenden Bereich. In diesen fließen sowohl die Zusammenarbeit mit dem Baustein 3, also der lokalen [Ausländer- und Einbürgerungsbehörde](#) als auch die unter dem Kapitel „[Abgrenzung und Zusammenarbeit des KIM CM zu Migrationsfachdiensten](#)“ beschriebene Zusammenarbeit mit den lokalen Migrationsfachdiensten ein. Die zentrale Bedeutung des Aufenthaltsrechts als Grundlage des Integrationsprozesses spiegelt sich in der Grundkonzeption des KIM durch die Förderung der Personalstellen in den Ausländer- und Einbürgerungsbehörden wider. Um das Ziel einer Optimierung der Prozesse vor Ort zu erreichen, arbeiten die Bausteine 1 - 3 eng zusammen. Die [Beteiligung der Münsteraner Träger](#), die seit Jahren eine hohe Expertise in der aufenthaltsrechtlichen Beratung aufgebaut haben, ist ein wichtiger Bestandteil der lokalen strategischen Ausrichtung.

Bildung

Bildungsthemen spielen überwiegend dann eine Rolle, wenn vorrangige grundlegende Bedürfnisse wie Wohnen, Aufenthalt, Arbeit, Kinderbetreuung und Ernährung gesichert sind. Hinzu kommt, dass viele Prozesse durch andere Bereiche wie dem Amt für Schule und Weiterbildung oder andere Bildungsträger vorrangig bearbeitet werden und hier oftmals eine Verweisberatung stattfindet. Die AG Bildung verschafft sich daher Informationen aus der Bildungslandschaft und vernetzt mit örtlichen Strukturen, insbesondere zur Schulsozialarbeit und den Fallscouts sind hier Kontakte zielführend. Darüber hinaus gibt es Unterstützungsnetzwerke im Bereich Lernförderung sowie Leistungen nach dem Bildungs- und Teilhabepaket (BuT). Die Einbindungen in den Programmbaustein Übergang Schule-Beruf im KI wird derzeit neu aufgestellt, eine intensive Kooperation ist angestrebt.

Weiterhin sind die Themen Deutsch-Lernen unter Einbindung der Sprachkursträger von großer Relevanz sowie die Schnittstelle zu psychologischen Beratungsstellen (u.a. Schulpsychologie), um sowohl den Aspekt der Lernleistungsstörungen bei Kindern und Jugendlichen im Blick zu behalten als auch die Beschäftigung mit dem Thema der kognitiven Beeinträchtigungen bei Erwachsenen und deren Konsequenzen für die Arbeit auf Fall- und Systemebene.

Ehrenamt

Das Ehrenamt kann eine große Ressource bei der Begleitung und Beratung von Klient*innen sein. Ehrenamtliche unterstützen so die Arbeit des CM und erhöhen die Teilhabechancen der Klient*innen. Die Aufgaben der Ehrenamtlichen müssen dabei klar abgestimmt sein und dürfen keine hauptamtlichen Aufgaben ersetzen. Vereinzelt können auch Fälle aus dem Ehrenamt an das





CM gemeldet werden. Es besteht eine Kooperation mit der Freiwilligenagentur und die Arbeitsgruppe nimmt an den regelmäßigen Austauschtreffen zum „Ehrenamt in der Migrationsarbeit“ teil. Es bestehen zudem teilweise Überschneidungen mit der Arbeitsgruppe MSO.

Kinder und Jugend

Das Themenfeld Kinder & Jugend wurde bisher noch nicht vollständig evaluiert und strukturiert.

Eine wichtige Rolle spielt hierbei die Vernetzung und Kooperation der Case Manager*innen mit den verschiedenen Trägern und Institutionen im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe. In Münster gibt es eine Vielzahl von Jugendzentren, Hilfen und Angeboten im Rahmen der sogenannten „Hilfen zur Erziehung“ (§ 27ff SGB VIII) sowie Freizeitangebote für Kinder und Jugendliche.

Eine enge Vernetzung und Kooperation mit dem Jugendamt der Stadt Münster sowie den entsprechenden Einrichtungen und Akteur*innen, beispielsweise zur Erziehungsbeistandschaft oder der sozialpädagogischen Familienhilfe, sowie regelmäßige Austauschformate werden angestrebt. Gegenseitige Wünsche und Erwartungen sollen frühzeitig geklärt und Kooperationen geplant werden. Eine Möglichkeit besteht darin, gemeinsam mit dem Jugendamt ein Kinderschutzkonzept zu entwickeln, das auf das CM abgestimmt ist.

Weiter sollen die Case Manager*innen im Rahmen der Teamsitzungen einen umfangreichen Überblick über die Angebotslandschaft der Kinder- und Jugendhilfe erhalten. Dies soll durch gegenseitige Informationsweitergabe der Case Manager*innen (i. S. v. Multiplikation) und Einladung relevanter Akteur*innen aus der Jugendhilfe unterstützt werden.

Gesundheit

Gesundheitsversorgung und Kenntnisse über das Gesundheitssystem sind für Menschen mit Migrationsvorgeschichte ein komplexes Themenfeld. Die Inhalte können in der Regel nur über langfristige Prozesse erschlossen und verstanden werden. Auch für die Fachkräfte stellt der Bereich eine Herausforderung dar. Die Arbeitsgruppe hat den Zweck, gesundheitsrelevante Strukturen und Angebote zu ermitteln, zu komprimieren und zu verknüpfen. Zudem werden Informationen aus regionalen Netzwerken auf Umsetzbarkeit für die eigenen Bedarfe aufbereitet und überprüft. Es finden unterschiedliche Austauschformate mit diversen Gesundheitsfachstellen – u.a. den Frühen Hilfen, der EU-TB, Refugio Münster oder Klar für Gesundheit – und dem CM in Münster statt. Darüber hinaus ist die Teilnahme und Mitwirkung an unterschiedlichen gesamtstädtischen Prozessen zu gesundheitsrelevanten Themen obligatorisch, gerade um den Blick aus der Migrationsgesellschaft berücksichtigt zu wissen. U.a. sind hier der Hitzeaktionsplan und der Aktionsplan LSBTIQ* sowie der Aktionsplan zur Gesundheit in der nachhaltigen Stadt Münster nennenswert.

Migrant*innenselbstorganisationen (MSO)

Die MSO repräsentieren die Menschen mit Migrationsvorgeschichte in der Stadt Münster. Sie haben dabei einen direkten Zugang zur Zielgruppe des KIM und bieten vielfältige





niederschwellige Beratungs- und Unterstützungsangebote. Durch einen regelmäßigen Austausch mit verschiedenen MSO wurden einzelne Absprachen bzgl. des Verweises an die Angebote getroffen. Die Klient*innen können so passgenauere Unterstützung bei der Stabilisierung ihrer Lebenssituation erfahren. In Einzelfällen verweisen die MSO auch Klient*innen an das CM. Darüber hinaus liefern die MSO wertvolle Impulse für die Umsetzung des KIM-Prozesses, weshalb es auch zwei Vertreter*innen in der Lenkungsgruppe gibt. Die Arbeitsgruppe trifft sich in unregelmäßigen Abständen mit verschiedenen MSO und schaut sich passende Angebote an.

Sozialrecht

Sozialleistungen für Geflüchtete sind eine Voraussetzung der Existenzsicherung. Aus dem Aufenthaltstitel und den -papieren können unterschiedliche Ansprüche abgeleitet werden. Diese Ableitung und die Zuständigkeiten in den Behörden setzen sehr gute Kenntnisse der komplexen Rechtsgrundlagen voraus. Für Menschen aus anderen Rechtssystemen stellt der Zugang häufig eine Hürde dar. Eine Vernetzung mit den relevanten kommunalen Leistungsträgern wie u. a. dem Jobcenter, der Agentur für Arbeit, den Sozial- und Jugendämtern, dem Gesundheits- und Wohnungsamt ist für die Arbeit der Case Manager*innen ein wichtiger Pfeiler der Fallarbeit. Darüber hinaus spielt die Beteiligung von Expert*innen an Fallrekonstruktionen für die strukturelle Analyse eine entscheidende Rolle, da bei Rechtskreiswechsel häufig Unklarheiten bestehen und es zu Brüchen kommen kann.

Eine Beteiligung der Migrationsfachdienste, die zu sozialrechtlichen Fragen beraten, ist für die strategische Ausrichtung des KIM in diesem Arbeitsfeld richtungsweisend.

Stadtentwicklung/Quartiersmanagement

Viele Beratungs- und Unterstützungsangebote unterscheiden sich in den unterschiedlichen Quartieren. Oftmals gibt es viele interessante Angebote in den einzelnen Stadtteilen. Die Vernetzung mit den Akteur*innen vor Ort ist das Ziel der Arbeitsgruppe. Sie stellt KIM in verschiedenen Stadtteilen bzw. Stadtteilarbeitskreisen vor und kommt so in den Austausch mit möglichen Kooperationspartner*innen. Der Schwerpunkt liegt dabei aktuell auf den Stadtteilen Berg Fidel, Coerde und Kinderhaus. Auf der Systemebene gibt es zudem noch einen Austausch im Organisationsteam Quartiere und der AG Demografie.

Wohnen

Die Wohnungssuche in Münster ist für viele Klient*innen eine Herausforderung. Oftmals finden sie keine passende oder eigene Wohnung. Es gibt auch kein zielgruppenspezifisches Angebot für die Wohnungssuche. Die Arbeitsgruppe unterstützt in Zusammenarbeit mit dem Sozialamt und den freien Trägern im Rahmen der Neuausrichtung der Wohnungslosenhilfe in Münster die Schaffung passender Angebote und passenden Wohnraums. Sie beteiligt sich an mehreren Arbeitsgruppen im Rahmen der Neuausrichtung. Hierdurch entsteht u.a. ein direkter Kontakt zum Sozialdienst für Wohnungsnotfälle und zum Projekt „Endlich ein Zuhause“, welche bei drohendem Wohnungsverlust tätig werden. Darüber hinaus gibt es auch Kontakt zum Amt für Wohnungswesen und Quartiersentwicklung.





Zusammenarbeit mit der Ausländer- und Einbürgerungsbehörde

Zur rechtlichen Verstetigung der Integration von Menschen mit besonderen Integrationsleistungen werden durch das KIM zwei Personalstellen in der Stadt Münster gefördert, je eine in der Ausländerbehörde (ABH) und der Einbürgerungsbehörde (EBH). Die Förderung soll dazu dienen, die Umsetzung des Aufenthalts- und des Staatsangehörigkeitsgesetzes (StAG) in den zuständigen kommunalen Behörden zu unterstützen und die Zusammenarbeit der Migrations- mit der Integrationsverwaltung zu fördern.

Zum einen geht es insbesondere um eine Unterstützung der Umsetzung von Bleiberechten nach § 25a und 25b AufenthG für gut integrierte Erwachsene und Jugendliche, zum anderen soll die Umsetzung von Einbürgerungen gut integrierter Menschen mit ausländischer Staatsangehörigkeit gefördert werden.

Um diese Ziele in Münster zu erreichen, arbeiten die KIM-Bausteine 1 - 3 regelmäßig zusammen.

Zusammenarbeit mit der Ausländerbehörde in Münster

Die Zusammenarbeit zwischen den Bausteinen 1 - 3 ist in Münster auf zwei Ebenen wie folgt geregelt.

Strukturelle Ebene

Kooperationsabsprachen finden regelmäßig einmal je Quartal unter Beteiligung der Fachstelle „Humanitäre Aufenthalte und Rückkehrmanagement“ des Amtes für Migration und Integration, der KIM-Koordination und einer Vertretung des CM statt. Diese Absprachen dienen sowohl einem fachlichen Austausch zu generellen Themen aus der Fallarbeit zwischen CM und ABH als auch einer gemeinsamen strategischen Ausrichtung auf Koordinationsebene.

Einzelfallebene

Für die Zusammenarbeit auf der Fallebene zwischen Sachbearbeitung in der ABH und KIM-CM wurden Arbeitsabläufe unter folgenden Rahmenbedingungen erarbeitet:

- ▶ Der Fallaustausch findet unter Einwilligung der Klient*innen zwischen Sachbearbeitung ABH und KIM-CM statt.
- ▶ Klient*innen oder weitere Akteur*innen können je nach Situation, Auftrag und Besprechungsbedarf nach gemeinsamer Absprache einbezogen werden.
- ▶ Alle relevanten Informationen sollen ausgetauscht werden.
- ▶ Prüfungen, Verfahrensabsprachen, Hintergründe, wichtige Infos zu Einschätzungen und Systematik etc. sowie Fragen „Wo stehen wir im Einzelfall?“, „Was sind die nächsten Schritte?“ werden besprochen und geklärt.
 - Im Konfliktfall werden die Fachstellenleitung der ABH und die KIM-Koordination einbezogen.
 - Fachstellenleitung ABH und KIM-Koordination führen ein fallbezogenes Gespräch zur Klärung und zur Feststellung von möglichen Spielräumen (Stufe 1).





- Ist eine Klärung zwischen Fachstellenleitung ABH und KIM-Koordination nicht möglich, wird ein Gespräch zwischen Fachstellenleitung, Sachbearbeitung, KIM-Koordination und CM vereinbart (Stufe 2).
- Die nächsten Schritte werden vereinbart/besprochen.
- Es kann zu unterschiedlichen Auffassungen zwischen ABH und CM kommen, z.B. zu Härtefällen.
- ▶ Im Konfliktfall wichtig zu beachten:
 - Fairer Umgang miteinander.
 - Die Sachebene steht im Vordergrund.
 - Gegenseitiges Rollenverständnis.
- ▶ Um das gegenseitige Rollenverständnis zu schärfen, werden einmal pro Jahr gemeinsame Austauschformate durch die KIM-Koordination organisiert.

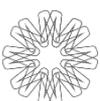
Großer Fallaustausch mit externen Beteiligten (Fallkonferenz)

- ▶ Anlässe sind z. B.
 - Vereinbarungen zu Integrationsleistungen sind zu treffen.
 - Informationsaustausch mit Beteiligung externer Personen erscheint notwendig.
 - Eine „besondere Härte“ soll geklärt werden.
- ▶ Voraussetzung dafür ist, dass alle fallbezogenen relevanten Informationen im Vorfeld ausgetauscht wurden (siehe [Rahmenbedingungen](#)).
- ▶ Persönliche Konflikte können auf dieser Ebene nicht geklärt werden und dürfen hier nicht einfließen.
- ▶ Alle Absprachen sollten schriftlich fixiert werden.

Zusammenarbeit mit der Einbürgerungsbehörde in Münster

Die Zusammenarbeit mit der EBH verfolgt die Zielsetzungen:

- ▶ Entwicklung und Umsetzung von Konzepten in der EBH,
- ▶ Steigerung der Effizienz von Antragsprüfungen auf Einbürgerung,
- ▶ Beratung und Unterstützung,
- ▶ Diversitätsorientierte Sensibilisierung der Mitarbeitenden,
- ▶ Optimierung der Schnittstelle ABH – EBH,
- ▶ Netzwerkaufbau.





Strukturelle Ebene

Eine Optimierung der Prozesse in der EBH wird im Rahmen des KIM durch regelmäßige Informationsveranstaltungen unterstützt.

Informationsveranstaltungen zur Einbürgerung werden regelmäßig von der EBH angeboten. Die Termine sind über die Homepage der EBH zugänglich. Das Format wurde zunächst in Zusammenarbeit zwischen EBH und KIM-Koordination initiiert und wird inzwischen einmal pro Monat von der EBH organisiert und durchgeführt. Durch den niedrighschwelligen Zugang und eine übersichtliche Informationsdichte werden potenzielle Antragstellende über die Anforderungen der Antragstellung, erforderliche Dokumente und Nachweise sowie Bearbeitungszeiten und Verfahrensabläufe informiert. Diese komprimierte Form der Vorabinformation entlastet die Einzelfallbesprechungen in der EBH und trägt zur Transparenz der Abläufe bei.

Zur weiteren Optimierung der Zusammenarbeit auf der strukturellen Ebene bietet die EBH in Kooperation mit der KIM-Koordination regelmäßig (ca. zweimal jährlich und bei Bedarf wegen wichtiger Änderungen des Verfahrens oder Informationsaustausch) Informationsveranstaltungen für KIM-Case Manager*innen und MBE sowie JMD Berater*innen an. Ziel dieses Formats ist ein bedarfsgerechter fachlicher Austausch zu Themen rund um die Einbürgerung wie bspw.

- ▶ Anforderungen bei der Antragstellung/ Transparenz der Verfahrensabläufe,
- ▶ Gesetzesänderungen,
- ▶ Identitätsnachweise,
- ▶ Erfahrungen aus der Beratung,
- ▶ Gegenseitiges Rollenverständnis und Sensibilisierung,
- ▶ Information zu den Angeboten der EBH (Informationsveranstaltung, Internetauftritt).



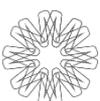
Abspraken zur gemeinsamen strategischen Ausrichtung des KIM im Kontext der Einbürgerung finden im vierteljährlichen Rhythmus zwischen KIM-Koordination und zuständiger Sachbearbeitung der EBH statt.

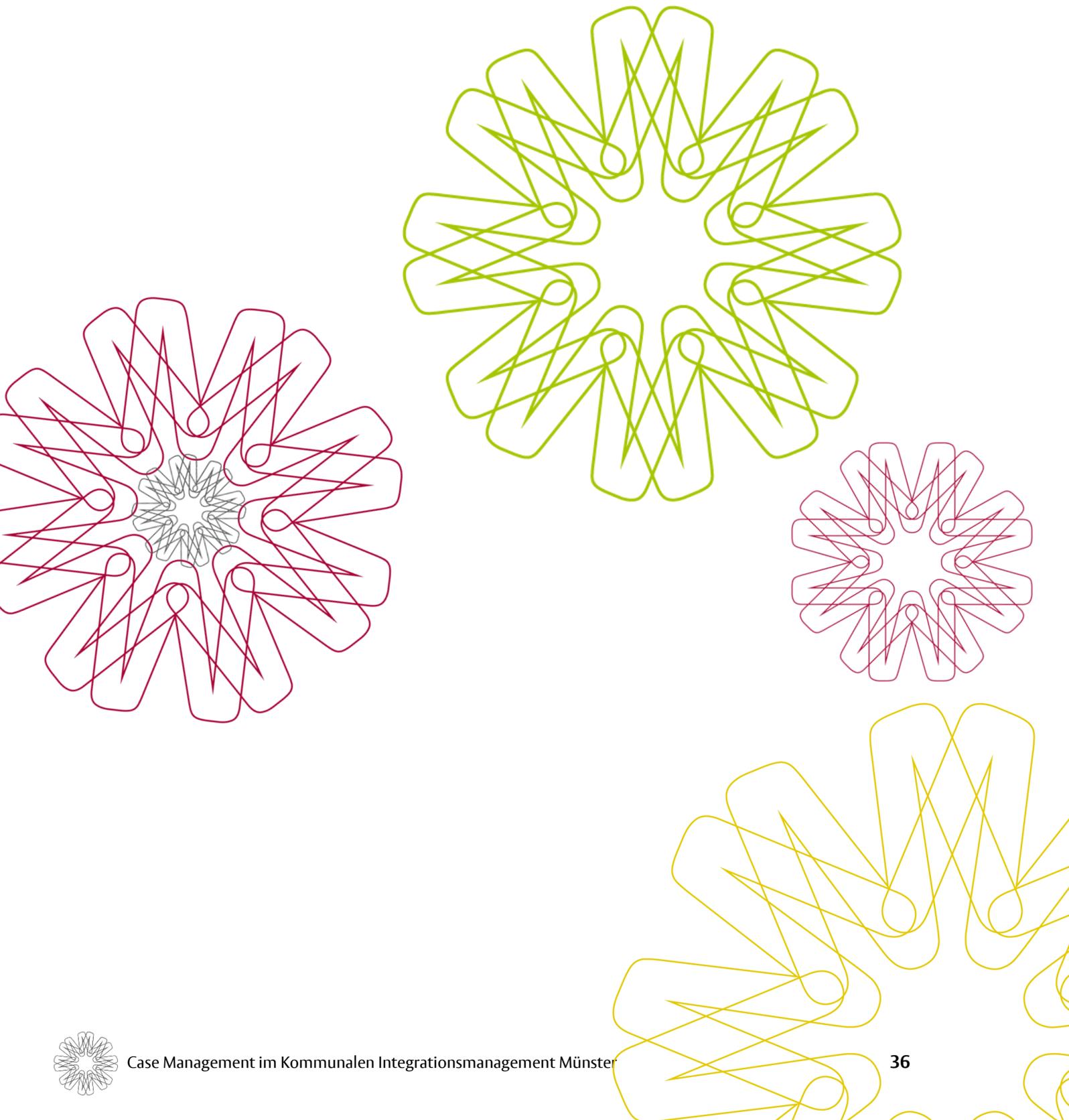
Eine engere Vernetzung zwischen ABH und EBH wird angestrebt. Einen Schwerpunkt des Austauschs soll die Transparenz zu Anforderungen an Dokumente und Nachweise wie beispielsweise Pässe und Identitätsnachweise bilden.

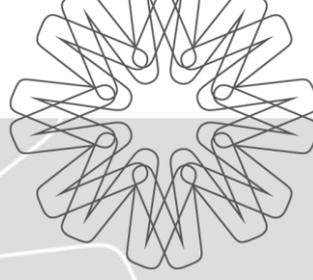
Einzelfallebene

Um einen Austausch und konkrete Absprachen auf der Einzelfallebene zu gewährleisten, wurden direkte Kontakte zwischen den Sachbearbeiter*innen der EBH, den KIM-Case Manager*innen sowie auch den Berater*innen der MBE und des JMD hergestellt. Die Anforderungen der EBH an eine Einbürgerung im Einzelfall können so direkt mit der zuständigen Sachbearbeitung besprochen und geklärt werden. Die Entbindung von der Schweigepflicht durch die Klient*innen ist eine grundlegende Voraussetzung für die Zusammenarbeit auf der Einzelfallebene.

Bei einem Wunsch auf Einbürgerung wird auf die regelmäßigen Informationsveranstaltungen der EBH zur Einbürgerung hingewiesen.







Kapitel 4 Ausblick und Fortschreibung

Das KIM-CM-Konzept für die Stadt Münster wurde im Rahmen eines partizipativen Prozesses in Zusammenarbeit zwischen den KIM-CM*innen und der KIM Koordination erarbeitet. Zu diesem Zweck wurde eine Arbeitsgemeinschaft gegründet, die eine Vertretung aller beteiligten Träger gewährleistet. Die Fortschreibung des KIM-CM-Konzepts soll zukünftig in gleicher Weise fortgesetzt werden. Die AG Konzept bleibt daher unter Sicherstellung aller Trägerperspektiven erhalten und nimmt die Arbeit an der Fortschreibung im Anschluss an die Veröffentlichung auf.

Das vorliegende Fachkonzept bietet einen umfassenden Einblick in die Grundlagen und Anwendungsgebiete des CM. Dabei können nicht alle offenen Fragen beantwortet werden. Einige der Aspekte der Zusammenarbeit im KIM-CM werden erst künftig weitere Fragen aufwerfen und Abstimmungsprozesse notwendig machen. Ebenso werden weitere Erkenntnisse aus den Evaluationen des Landes zum KIM-Prozess die Handlungsanweisungen und Ausrichtung in den Kommunen prägen. Ein Aspekt wird beispielsweise die Einführung einer einheitlichen Datenbank für das KIM bilden.

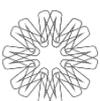
Clearingverfahren und Fallaufnahmen

Das derzeitige Clearingverfahren wurde im September 2023 eingeführt und befindet sich daher in der Erprobung. Durch eine ausstehende Evaluation sollen künftig gegebenenfalls Anpassungen erfolgen. Hierzu gehört u.a. eine Checkliste zur Klärung des Aufenthaltsrechtlichen Status. Darüber hinaus muss der zeitliche und personelle Aufwand des Clearingprozesses langfristig evaluiert werden.

Abzustimmen wäre gegebenenfalls die Erarbeitung eines programmübergreifenden Clearingverfahrens, das von allen Migrationsfachdiensten gemeinschaftlich Anwendung finden könnte.

Überprüft werden sollte im Weiteren die Dauer des Verbleibs im CM. Zum einen sollen möglichst viele Klient*innen von einem CM profitieren können, zum anderen müssen Fälle, die aufgrund geringer Aussichten auf Verselbständigung durch ein CM nicht erfolgreich zum Abschluss gebracht werden können, zielgerichtet abgebrochen werden. Dies betrifft insbesondere Fälle, die über ein CM hinaus der Betreuung bedürfen. Die Lücke fehlender Betreuungsangebote im Integrationsprozess darf dauerhaft nicht durch CM bedient werden.

Der Umgang mit Fallanfragen, die wegen fehlender Kapazitäten nicht sofort aufgenommen werden können, in Verbindung mit einer Warteliste ist bislang nicht zufriedenstellend geklärt. Derzeit verfügt die Warteliste über zehn Plätze. Darüber hinaus gehende Anfragen werden verwiesen mit Hinweis auf erneute Kontaktaufnahme zu einem späteren Zeitpunkt (ca. drei Monate).





Fehlende Finanzierung von Dolmetscherleistungen

Grundsätzlich stellt die fehlende Finanzierung von Dolmetscherleistungen bei Terminen mit Rechtsfolgen sowie im Gesundheitssektor eine gravierende Lücke in der Arbeit der Case Manager*innen dar. Der Sprachmittlungspool des KI kann durch das CM lediglich für Erstgespräche angefragt werden und stellt somit eine wichtige Brücke dar. Die Finanzierung von darüberhinausgehenden zwingend notwendigen Dolmetscherleistungen ist derzeit nicht verfügbar. Die gleichberechtigte Teilhabe und Grundversorgung von Zugewanderten kann dadurch nicht sichergestellt werden.

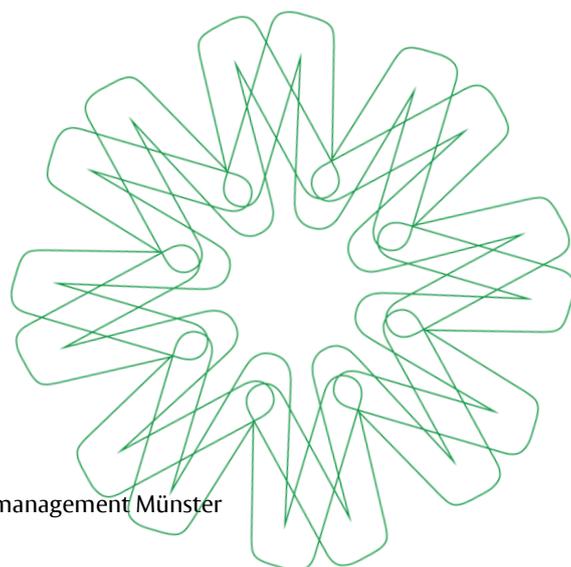
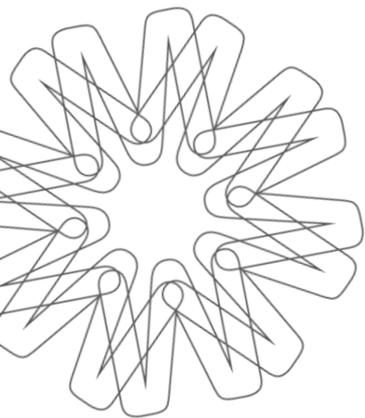
Datenbank

Eine einheitliche Datenbank zur Dokumentation und Evaluation für das CM ist derzeit in der Erarbeitung durch das Land NRW. Als vorübergehende Lösung behilft sich das KIM in Münster mit einer Softwarelösung ausschließlich zur statistischen Auswertung. Bis zur geplanten Einführung einer landesweiten Datenbank obliegt die Falldokumentation den einzelnen Trägern.

Schutzkonzepte

Instrumente zum Schutz vor Gewalt, Machtmissbrauch, physischem und psychischem Missbrauch, Vernachlässigung und Missachtung von Kinderrechten, die dem Schutz vulnerabler Gruppen dienen, konnten bislang noch nicht systematisch und vollumfänglich für das CM in Münster erarbeitet werden.

Die Verständigung auf gemeinsame Standards soll durch Fortbildungen erzielt und durch ständige Reflektion aktualisiert werden.





Anhang A – Trägerübersicht Case Management Münster





Caritasverband Münster e.V.

Seit August 2021 wurde das Case Management innerhalb der Caritas Münster fachlich an den Fachdienst Integration und Migration angegliedert, um von dem vorhandenen zielgruppenspezifischen Fachwissen der Mitarbeitenden profitieren zu können. Die Kernkompetenzen des Fachdienstes für Integration und Migration liegen in der rechtlichen Beratung von Menschen mit Migrationsvorgeschichte. Zu den Beratungsangeboten zählen u.a. die landesgeförderte Regionale Flüchtlingsberatung und Verfahrensberatung für minderjährige unbegleitete Asylsuchende, mit den Beratungsschwerpunkten der aufenthalts- und sozialrechtlichen Beratung, Familienzusammenführung, Asylverfahrensvorbereitung und Arbeitsaufnahme. Die Beratung richtet sich an asylsuchende Menschen mit einer Aufenthaltsgestattung oder Duldung. Das Beschwerdemanagement in der ZUE unterstützt geflüchtete Menschen auch schon vor der kommunalen Zuweisung dabei, ihre Rechte kennenzulernen und einzufordern.



*Für Menschen.
Für Münster.*

Darüber hinaus verfügt der Fachdienst über die bundesgeförderte Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) mit dem Schwerpunkt der sozial- und aufenthaltsrechtlichen Beratung, Integrationsförderung, sowie Unterstützung bei der beruflichen Eingliederung für Menschen mit einem bereits gesicherten Aufenthaltsrecht, beispielsweise durch Vermittlung an Sprachkurseangebote, Unterstützung bei der Anerkennung von Ausbildungen und Abschlüssen.

Neben den unterschiedlichen aufenthaltsrechtlichen Beratungen verfügt der Fachdienst über berufsintegrierende Beratungsangebote und Maßnahmen, wie z.B. die durch das Jobcenter finanzierten Integrationshilfen nach § 16a Nr. 3 SGB II und der im JAZ angesiedelten Maßnahme nach § 45 SGB III „Berufliche Integration für Menschen mit Migrationshintergrund“ (BIMIA), deren Ziel im Abbau von Barrieren zur Arbeitsaufnahme sowie in der Förderung von Selbstwirksamkeitspotenzialen liegt.

MAMBA 4U ist ein beim JAZ angesiedeltes trägerübergreifendes Projekt. Projektziel ist die Beratung, Vermittlung und Qualifizierung von geflüchteten oder bleibeberechtigten Personen um den Zugang zum Arbeitsmarkt herzustellen. Die Caritas Münster übernimmt die Beratung und Begleitung junger Flüchtlinge und Migrant*innen unter 25 Jahren und hat daher umfassende Erfahrungen im Umgang mit der Zielgruppe und im Bereich der Arbeitsvermittlung sammeln können.

Das Projekt Bridge-building bringt geflüchtete Familien kurz nach dem Ankommen in Münster mit Ehrenamtlichen zusammen, die Zeit schenken, im Alltag entlasten oder bei verschiedenen Angelegenheiten Hilfestellung geben. Außerdem befinden sich drei kommunale Übergangseinrichtungen für Geflüchtete in Betrieb der Caritas.

Weiterhin verfügt der Bereich über die Integrationsagentur und die Servicestelle Antidiskriminierung. Hier werden Projekte zur Diversitätsförderung umgesetzt und erhalten



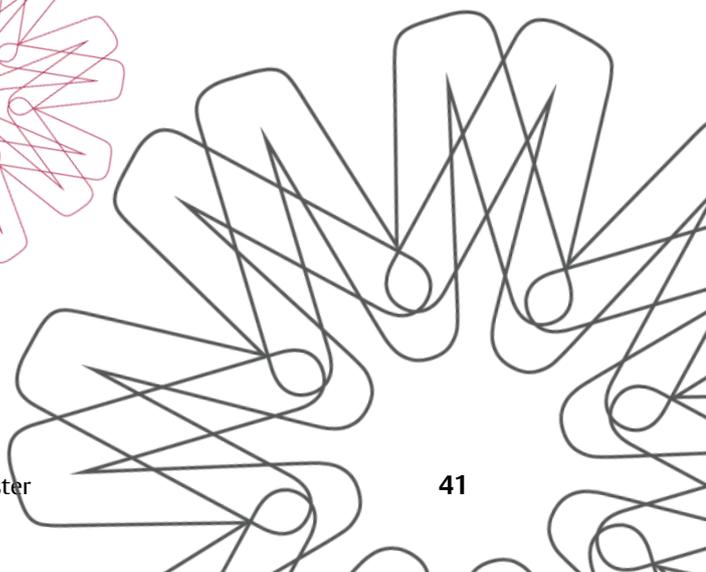
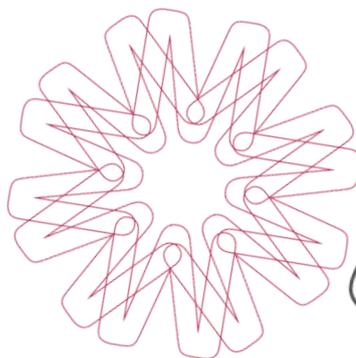


Menschen mit Diskriminierungserfahrungen zielgerichtete Beratung und Begleitung. Darüber hinaus bietet die Stelle Schulungs- und Bildungsangebote für Betriebe und Einrichtungen zur Sensibilisierung und Prävention an.

Die Caritas Münster verfügt über zahlreiche sozialraumorientierte Angebote, durch die die Zielgruppe unterstützt wird. Dazu zählen, u.a. die Kooperationsprojekte mit Kirchengemeinden, die Bahnhofsmision und die Vor-Ort Caritasberatungsstellen in den unterschiedlichen Stadtteilen, die z.B. Kinder- und Familienberatungen, niederschwellige allgemeine Sozialberatungen, Schuldner- und Insolvenzberatung, Gewaltberatung für Männer und Beratung im Rahmen des Sozialdienstes für Wohnungsnotfälle, die über die gesamte Stadt Münster verteilt sind und so kurze Wege und eine gute Erreichbarkeit für Klient*innen bieten. In enger Zusammenarbeit ist es so möglich, bereichsübergreifend als Fachspezialisten die Ratsuchenden zu unterstützen.

Aktuell ist das Case Management bei der Caritas Münster mit 2,5 Stellen besetzt. Die Mitarbeiterinnen verfügen über fachspezifische Zusatzqualifikationen wie die Case Management Ausbildung nach DGCC, systemische Weiterbildung nach DGSF, vielfältige aufenthalts- und sozialrechtliche Qualifikationen und unterschiedliche Sprachkompetenzen.

Um bei den stetigen rechtlichen Veränderungen mithalten zu können, nehmen alle Mitarbeitenden an regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen sowie an Fachtagungen teil. Ebenfalls gibt es die Möglichkeit zur Teilnahme an der bereichsübergreifenden „Kollegialen Beratung“ und regelmäßig findet eine „Supervision“ statt. In monatlichen Teamsitzungen werden die relevanten Entwicklungen systematisch und komprimiert an die Mitarbeitenden des Fachdienstes weitergegeben und deren Umsetzung in der Beratung besprochen und dokumentiert.





Chance e.V.

Der Chance e.V. ist seit 1987 in der Beratung, Unterstützung und Beschäftigung von straffällig gewordenen Menschen sowie (randständigen) Personen in besonders prekären Lebenssituationen tätig. Um diese Ziele zu erreichen, bietet der Chance e.V. als sozialer Dienstleister regional und überregional qualifizierte Leistungen in den Bereichen „Beschäftigung“, „Beratung“, „Vermittlung“ und „Wohnen“ an.



Daher setzt er u.a. verschiedene Projekte und Maßnahmen um, um Menschen vorwiegend aus dem SGB II und SGB III Rechtskreis aufzusuchen, zu begleiten und zu unterstützen. Chance e.V. hat das Ziel, diese Menschen durch geeignete Hilfsmaßnahmen zu einer Teilhabe am gesellschaftlichen Leben in sozialer Verantwortung zurückzuführen. Er will ihnen darüber hinaus Arbeit und soziale Betreuung anbieten, um hierdurch die Eingliederung in das Arbeits- und Sozialleben zu fördern. Die individuelle Unterstützung im Bereich der beruflichen Integration beabsichtigt, die Teilnehmenden soweit zu befähigen, dass der Zugang zum ersten Arbeitsmarkt (wieder) gewährleistet ist. In ressourcenorientierten Einzelcoachings werden mögliche Vermittlungshemmnisse gemeinsam erkannt, minimiert und beseitigt. Dazu gehören Themen wie der Zugang zum Arbeitsmarkt, qualifizierter Spracherwerb, gesundheitliche Aspekte, Unsicherheiten im Umgang mit Ämtern und Existenzängsten. In Zusammenarbeit mit den Teilnehmenden werden realistische Zukunftsperspektiven geschaffen und umgesetzt.

Dazu kooperiert der Verein auch mit externen Anbietern, die das eigene Leistungsbild ergänzen. Eine Vermittlung erfolgt nicht allein in Arbeit und Beschäftigung, sondern auch bei speziellen Hilfebedarfen in externe Facheinrichtungen.

Das Grundgerüst jedes Coaching-Ansatzes, der Ganzheitlichkeit, Personenzentrierung, Mehrdimensionalität, Wirkungs- und Phasenorientierung umgreift, findet sich als „roter Faden“ in allen unseren Projekten und Maßnahmen im Bereich der beruflichen Integration wieder und hat sich hier über Jahre hinweg in der Praxis bewährt.

Seit 2016 engagiert sich der Chance e.V. mit eigens konzipierten Projekten verstärkt den Integrationsprozess migrierter Menschen in Deutschland zu begleiten, unterstützen und zu initiieren. Hierbei ist es dem Verein wichtig entlang des gesamten Integrationsprozesses eine effiziente und interdisziplinäre Versorgung der Zielgruppe zu schaffen und verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz, der auch das System „Familie“ mit in den Fokus nimmt. Dieser Ansatz sorgt dafür, dass Einzelpersonen aufeinander abgestimmte Integrationsketten durchlaufen und diese familiär abgestimmt sind, ohne die Familie zu überfordern. So bestehen je nach Lebenslage der migrierten Menschen unterschiedliche Herausforderungen, die hintereinander, oft aber auch parallel bewältigt werden müssen. Wie auch im Kommunalen Integrationsmanagement steht beim Chance e.V. die Entfaltung der Potenziale der Menschen im Mittelpunkt, nicht Hindernisse und Barrieren, ihnen Chancen zu eröffnen und eine verlässliche, kommunale Struktur für ihre individuellen Integrationsbedarfe zu bieten.

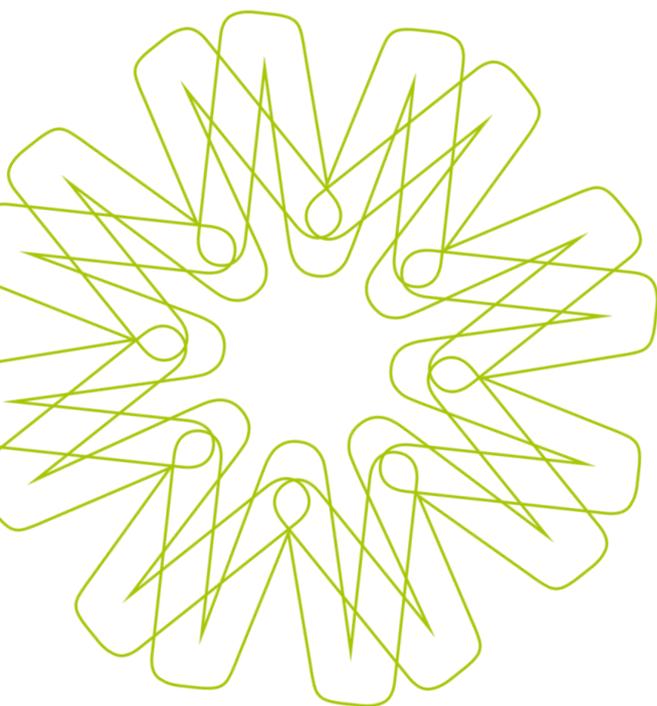




Das Auftragsverständnis und Handeln des Vereins und seiner Mitarbeitenden ist geprägt von Toleranz, Respekt, Anerkennung und Gerechtigkeit gegenüber den Hilfebedürftigen. Das Verständnis der Zielgruppe basiert auf der Anerkennung der Individualität des Einzelnen verknüpft mit dem Angebot bestmöglicher Beratung und Unterstützung durch den Chance e.V. Die Weiterentwicklung unserer Angebote prädestiniert uns, verschiedene Stränge der Hilfsangebote für die oben beschriebene Zielgruppe in weitere Projekte zu bündeln und die Erfahrungen einfließen zu lassen. Zu diesen Angeboten gehören u.a. Beratungs- und Wohn-Angebote für Haftentlassene, Angebote für Angehörige straffälliger Menschen sowie Schuldner-, Sucht-, Opfer- und Gewaltberatung, sowie die psychosoziale Prozessbegleitung.

Innerhalb des Vereins bietet der Chance e.V. in seinen Projekten unterschiedliche Beschäftigungs-Maßnahmen an. Das Hauptaugenmerk liegt auf der Förderung der beruflichen Integration von Personen, deren Zugang zum Arbeitsmarkt eingeschränkt ist. Zielgruppe sind Menschen, die von Langzeitarbeitslosigkeit betroffen sind, sowie haftentlassene und von Haft bedrohte Menschen. Ziel der Beschäftigung und Qualifizierung ist der Abbau von Vermittlungshemmnissen und die Wiedereingliederung in den allgemeinen Arbeitsmarkt.

Im Rahmen der Ganzheitlichen Betreuung zum Aufbau der Beschäftigungsfähigkeit kann der Chance e.V. daher als multiprofessionelle Institution auf eine Vielzahl unterschiedlicher interner Ressourcen zurückgreifen und in der Zusammenarbeit mit den Teilnehmenden nutzen.





Deutsches Rotes Kreuz Münster e.V.

Der DRK-Kreisverband Münster e.V. wurde 1907 gegründet und ist ein anerkannter Verband der freien Wohlfahrtspflege und Teil der Nationalen Hilfsgesellschaft (DRK e.V.). Das DRK Münster bietet eine Vielzahl sozialer Dienstleistungen an und gliedert sich in fünf Fachbereiche: Nationale Hilfs-gesellschaft, Kindertagesbetreuung, Soziale Dienste, Pflege und Alltagshilfen sowie Interne Dienstleistungen. Hinzukommen als therapeutische Einrichtungen das Autismus-Therapiezentrum Münster, die Autismus-Ambulanz Dülmen und die Ärztliche Kinderschutzambulanz. Mit den Freiwilligen-diensten (FSJ und BFD) ist das DRK Münster Träger zahlreicher Einsatzstellen in Westfalen-Lippe. Der ehrenamtliche Bereich umfasst neben dem Katastrophenschutz und Sanitätsdienst zudem die Blutspende, den Kleiderladen und weitere soziale Projekte.



DRK-Kreisverband
Münster e. V.

Das Team Migration ist Teil des Fachbereichs Soziale Dienste und begleitet neuzugewanderte Menschen in Münster und bietet Unterstützung an zwei Standorten in Münster, im DRK-Zentrum Berliner Platz und im DRK-Zentrum Coerde, an. Ziel ist es, jedem Menschen die bestmögliche individuelle Beratung und Begleitung zu bieten. Dabei stehen stets die Interessen der Ratsuchenden im Fokus. Das Beratungsangebot ist zugeschnitten auf die unterschiedlichen Bedürfnisse und Fragen von neuzugewanderten Menschen. Im Bedarfsfall werden Klient*innen zu wichtigen Terminen begleitet oder Zuhause aufgesucht.

Das DRK Münster beteiligt sich mit zwei Vollzeitstellen am KIM Case Management, welches fester Bestandteil des Teams Migration ist. Die Mitarbeitenden nehmen an Teamsitzungen, Supervisionen und kollegialen Fallberatungen sowie Fort-, Weiterbildungen und Fachtagungen teil und haben die berufliche Qualifizierung „Case Management KIM NRW“ erfolgreich abgeschlossen. Das Team Migration ist eng in die örtlichen Netzwerke und stadtteilbezogenen Arbeitskreise eingebunden. Durch die enge Vernetzung können Klient*innen passgenau an für sie relevante Beratungsstellen und -angebote angebunden werden, sowohl trägerintern, als auch extern.

Die Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) berät schwerpunktmäßig Neuzugewanderte ab 27 Jahren zu sozial- und aufenthaltsrechtlichen Fragen, bei Fragen zu Integrations- und Sprachkursen oder zur Kinderbetreuung und unterstützt unter anderem bei der Vermittlung in Arbeit und Ausbildung oder bei der Anerkennung ausländischer Zeugnisse und Berufsabschlüsse. Die MBE bietet dabei sowohl Kurzzeitberatung, als auch Case Management an.

Mit dem DRK-Suchdienst werden Menschen unterstützt, die durch bewaffnete Konflikte, Katastrophen, Flucht, Vertreibung oder Migration von ihren Nächsten getrennt wurden. Es wird bei der Suche nach Angehörigen unterstützt und versucht Kontakt aufzubauen und Familien zu vereinen. Familienzusammenführungen nach dem Aufenthaltsgesetz bilden hier einen weiteren Schwerpunkt.





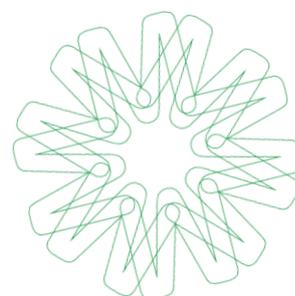
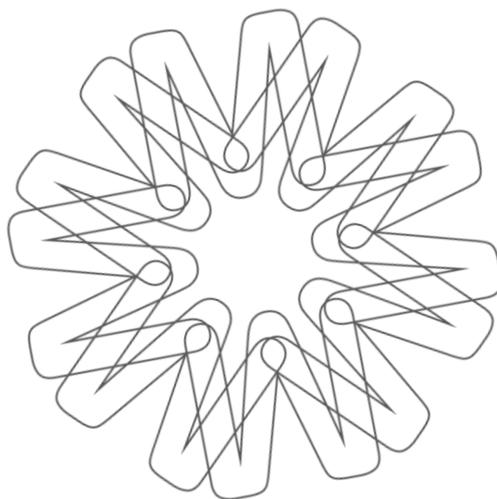
Der Beratungsfachdienst hat als zentrale Aufgabe die psychosoziale Betreuung arbeitssuchender Menschen mit Migrationsvorgeschichte im Stadtteil Coerde, die beim Jobcenter angebunden sind. Hierbei stehen die Unterstützung und Beratung bei der Stellensuche im Mittelpunkt.

Einen weiteren Bestandteil des Teams Migration bildet die Beratungsstelle Antidiskriminierung (ADA), die Menschen mit Diskriminierungserfahrungen mit dem Schwerpunkt Rassismus im Arbeitskontext unterstützt und berät. Gemeinsam mit der DRK-Integrationsagentur setzt sich die ADA für die diversitätssensible Öffnung, die Förderung des bürgerschaftlichen Engagements, die Antidiskriminierungsarbeit und die Integrationsarbeit im Sozialraum ein. Die Angebote „Sortier’ Papier“ und „Joblotsen“ der DRK-Integrationsagentur unterstützen zum einen Menschen beim Sortieren von Dokumenten und amtlicher Post und zum anderen bei der Arbeitssuche und bei allen Fragen rund um den Bewerbungsprozess.

Ergänzt wird das Angebot durch die Stadtteilorientierte Sozialarbeit, die in den Stadtteilen Coerde und Mauritz-West Beratung für Menschen mit und ohne Migrationsvorgeschichte insbesondere zu sozialrechtlichen Fragen (SGB XII) und sozialen Notlagen bietet und zielgruppenorientierte Angebote entwickelt und umsetzt.

Durch das KIM erhält eine neue Zielgruppe Zugang zum Case Management, welches sich als ein adäquates Instrument erweist, um Klient*innen mit hohem Beratungsbedarf oder multikomplexen Problemlagen zu begleiten. Ziel der individuellen Begleitung ist, zusammen mit Klient*innen Lösungen auf persönliche Fragen zu erarbeiten und gemeinsam eine Stabilisierung der Lebenssituation und einen Weg in die Selbstständigkeit zu erreichen.

Ein weiteres zentrales Ziel ist die Verbesserung der Teilhabechancen neuzugewanderter Menschen in Münster. Das KIM bildet eine wichtige Schnittstelle zwischen den Fachberatungsstellen und der öffentlichen Verwaltung. Durch die Mitarbeit des DRK Münster im KIM Case Management sollen aktiv Lücken und Stolpersteine im Integrations- bzw. Teilhabeprozess mit aufgedeckt und gemeinsam mit Behörden und Akteur*innen der kommunalen Integrationsarbeit Lösungen entwickelt werden, um Teilhabechancen im Sinne der Zielgruppe zu verbessern.





GGUA Flüchtlingshilfe / GGUA e.V.

Die GGUA wurde 1979 unter dem Namen Gemeinnützige Gesellschaft zur Unterstützung Asylsuchender e.V. gegründet und ist Mitglied des Paritätischen NRW. Sie ist ein eingetragener Verein, der soziale und aufenthaltsrechtliche Beratung für Flüchtlinge anbietet. Ziel ist es, Geflüchtete und Migrant*innen zu beraten, bei der Durchsetzung ihrer Rechte zu unterstützen, sowie ihre Teilhabe zu fördern.



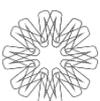
Die Beratungsangebote der GGUA e.V. begleiten die verschiedenen Phasen von Ankommen bis Einbürgerung: Die Asylverfahrensberatung richtet sich an Schutzsuchende in asyl- und aufenthaltsrechtlichen Verfahren sowohl in der Zentralen Unterbringung des Landes NRW als auch an Ratsuchende nach der Zuweisung nach Münster in der Beratungsstelle der GGUA e.V. im Zentrum der Stadt. In der Zentralen Unterbringungseinrichtung des Landes Nordrhein-Westfalen (ZUE) bietet die GGUA ergänzend ein psychosoziales Beratungsangebot an. Dieses umfasst traumazentrierte Fachberatung, die Unterstützung beim Zugang zu psychiatrischer Regelversorgung und die Vermittlung zu externen Fachstellen.

Schwerpunktthema der NRW landesgeförderten Regionalen Beratung ist die individuelle Begleitung von Menschen ohne gesicherten Aufenthaltsstatus unter Berücksichtigung der individuellen Lebenssituation, der Bedarfe und Ressourcen der Einzelperson oder Familie, mit dem Ziel ein dauerhaftes Bleiberecht zu erlangen und zu verfestigen. Aufgabe ist es, den Ratsuchenden Perspektiven aufzuzeigen, rechtliche Spielräume auszuloten, aber auch immer wieder die Grenzen des Machbaren klarzustellen.

Das Netzwerkprojekt "MAMBA4U" bietet Vermittlung und Qualifizierung zur beruflichen Eingliederung an. Gemeinsam mit den Netzwerkorganisationen "Gesellschaft für Berufsförderung und Ausbildung mbH/ Geba", dem "Handwerkskammerbildungszentrum HBZ", dem "Jobcenter Münster" und dem "Jugendausbildungszentrum JAZ der Caritas Münster", wird der Berufseinstieg und die Qualifizierung von Geflüchteten gefördert und begleitet. Die Angebote im Netzwerk bieten Beratung und Vermittlung für Arbeitsuchende an, als auch für interessierte Arbeitgebende, die Fragen zu aufenthaltsrechtlichen und bürokratischen Anforderungen haben.

In gemeinsamer Trägerschaft mit der AWO Münsterland-Recklinghausen bietet die GGUA mit dem Psychosozialen Zentrum "Refugio Münster" Beratung und Behandlung von psychisch belasteten Geflüchteten und Folterüberlebenden an. Die Arbeit des multiprofessionellen Teams von Refugio Münster umfasst mit Unterstützung durch Sprach- und Kulturmittler*innen die Beratung zu aufenthalts- und sozialrechtlichen Fragen, psychosoziale Beratung und Stabilisierung, (psycho-) therapeutische Einzel- und Gruppenangebote, die Erstellung von qualifizierten Stellungnahmen sowie die Weitervermittlung an externe Fachstellen.

Die Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) ist ein Beratungsangebot für freizügigkeitsberechtigte EU-Bürger*innen und Menschen mit Zuwanderungsgeschichte ab





einem Alter von 27 Jahren, die sich dauerhaft hier aufhalten. Gegenstand der Beratung sind unter anderem der Erwerb der deutschen Sprache, berufliche Orientierung und Qualifizierung, aufenthalts- und sozialrechtliche Ansprüche, Familienzusammenführung, Krankenversicherungsschutz und Wohnungssuche. Ziel der Migrationsberatung ist es, den erwachsenen Zugewanderten so schnell wie möglich ein selbstständiges Handeln in allen Angelegenheiten des täglichen Lebens zu ermöglichen.

Die Clearingstelle "Klar für Gesundheit" zur Verbesserung der gesundheitlichen Versorgung hat als Hauptziel die Klärung des Krankenversicherungsstatus der Ratsuchenden, damit eine medizinische Versorgung durch das Regelsystem erreicht wird. Zielgruppe sind alle Menschen unabhängig vom Aufenthaltsstatus in prekären Situationen ohne Krankenversicherungsschutz.

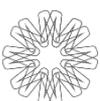
Das "Projekt Q" unterstützt haupt- und ehrenamtliche Berater*innen durch bundesweite Fortbildungen, Schulungen und Seminare und in komplizierten Einzelfall-Fragen.

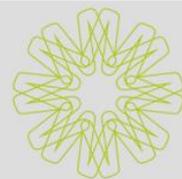
Das GGUA-Projekt "GK.zip- Zentrale Informationsstelle für Identitätsklärung und Pässe" bietet eine Onlineinformations-Plattform für Berater*innen des Landesprogramms "Soziale Beratung von Geflüchteten" sowie für die Case-Manager*innen in KIM an, die ständig aktualisiert wird. Die Webseite stellt neben rechtlichen Hintergründen zu z.B. Mitwirkungspflichten, länderspezifische Informationen zu Beschaffungen von Pässen oder anderen identitätsklärenden Dokumenten zusammen – mittlerweile sind Informationen zu 30 Ländern abrufbar. Darüber hinaus wenden sich die für das Projekt zuständigen Kolleg*innen auch mit Vorträgen an Berater*innen. Denn ungeklärte Identität ist auch ein ungeklärtes Phänomen und keineswegs monokausal zu erklären. In vielen Ländern werden Kinder gar nicht erst registriert, Schlepper und auch Sicherheitsbehörden in den Transitländern nehmen Pässe ab, die Auslandsvertretungen kooperieren nicht, es fehlen notwendige Dokumente wie Geburtsurkunden für den Passantrag und es gibt Menschen, die nie eine Staatsangehörigkeit hatten.

Das Patenschaftsprojekt „Schlauberger“ vermittelt ehrenamtliche Pat*innen mit Kindern und Jugendlichen mit Flucht- und Migrationshintergrund in sogenannte Lernpatenschaften, um damit einen Beitrag zur Verbesserung der Bildungschancen von Kindern und Jugendlichen aus Zuwandererfamilien zu leisten. Die GGUA vermittelt darüber hinaus weitere Einzel- und Sprachpatenschaften zu verschiedenen Themen in der praktischen Unterstützung im Alltag.

Das Projekt "Erstorientierung für Geflüchtete aus der Ukraine" hat das Ziel, eine telefonische Erstorientierung für Geflüchtete aus der Ukraine, aber auch für ehrenamtliche Unterstützer*innen und für Beratungsfachkräfte, die diese unterstützen, zu bieten. Die telefonische Erstberatung ist bundesweit ausgerichtet, allerdings mit Schwerpunkt auf NRW. Im Rahmen der Erstberatung sollen in erster Linie erste Hinweise zum Aufnahmeverfahren und zu den aufenthaltsrechtlichen und sozialrechtlichen Rahmenbedingungen in Deutschland gegeben sowie Beratungsstellen und Ansprechpartner*innen der jeweiligen Ankunftskommunen genannt werden.

Zu den Grundprinzipien der Angebote der GGUA e.V. gehören der enge Bezug auf die Genfer Flüchtlingskonvention, die Unabhängigkeit des Hilfsangebots, die Freiwilligkeit für die Beratenen,

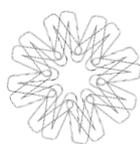
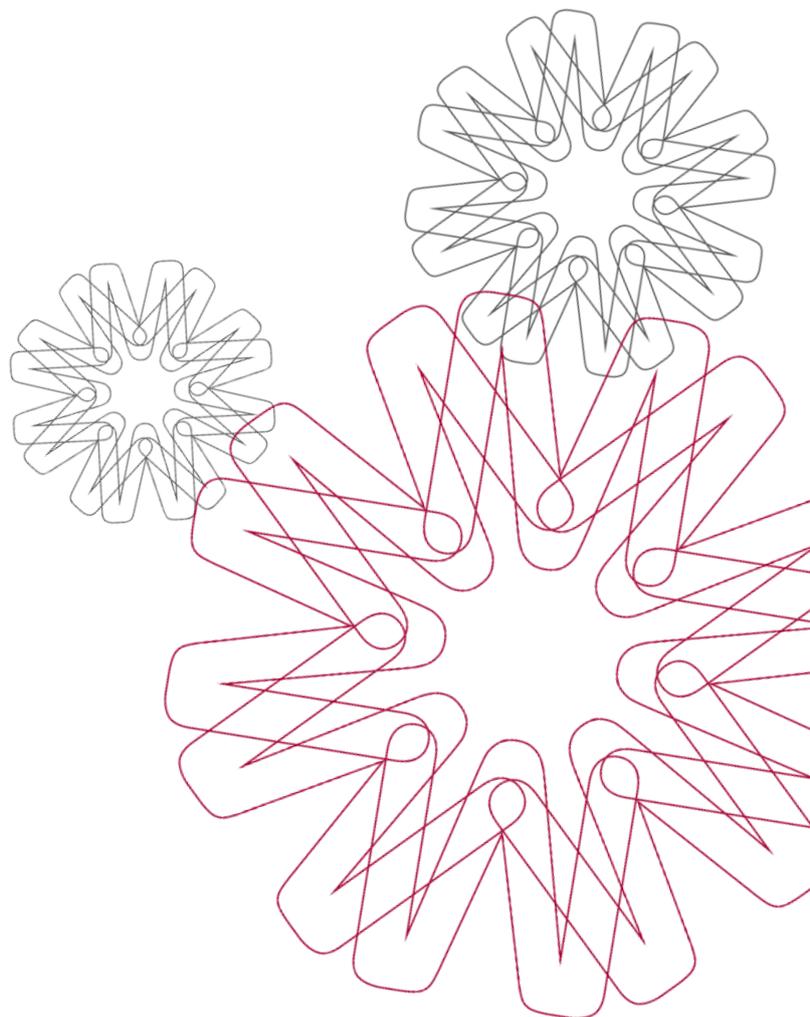




die Förderung der Selbsthilfepotentiale, die Klienten*innenzentriertheit und Ergebnisoffenheit der Beratung. Die Angebote sind grundsätzlich unentgeltlich.

Seit 1979 nimmt die GGUA e.V. eine Mittlerfunktion zwischen den Geflüchteten und Behörden, anderen am Verfahren beteiligten Stellen, Angeboten Sozialer Arbeit wie auch der Wohnbevölkerung ein. Über die Einzelfallarbeit hinaus tritt die GGUA e.V. in der Öffentlichkeitsarbeit (Radio Fluchtpunkt ist die Sendung im Bürgerfunk Münster zu den Themen Flucht und Asyl der GGUA-Flüchtlingshilfe), wie auch im politischen Diskurs sowohl kommunal wie auch überregional für Flüchtlingsschutz und Menschenrechte ein.

Die GGUA e.V. beteiligt sich als freier Träger in den Aufgaben des Case Management im Kommunalen Integrationsmanagement (KIM) der Stadt Münster seit August 2021, um Angebote und Möglichkeiten zur Teilhabe mit allen am Prozess beteiligten Behörden und Organisationen zu verbessern. Die Beteiligung an KIM erfolgt auf der Basis der Grundprinzipien der GGUA.





Kommunales Integrationszentrum Münster

Das Kommunale Integrationszentrum (KI) ist Teil eines landesweiten und flächendeckenden Netzwerkes für Integration in den Kommunen. Die Einrichtung eines Kommunalen Integrationszentrums erfolgt auf der Grundlage des Gesetzes zur Teilhabe und Integration des Landes NRW (TIntG).



Gefördert wird das Kommunale Integrationszentrum vom Ministerium für Kinder, Jugend, Familie, Gleichstellung, Flucht und Integration (MKJFGFI) sowie vom Ministerium für Schule und Bildung (MSB).

Das Kommunale Integrationszentrum Münster ist dem Amt für Migration und Integration zugeordnet und arbeitet zu den Handlungsfeldern des Migrationsleitbilds (MLB) und zu den Schwerpunkten "Integration durch Bildung" sowie "Integration als Querschnittsaufgabe". Zu diesen Themen ist es Ansprechpartner für interne und externe Organisationen und bündelt die Aufgabe der Integration in Kooperation mit den relevanten Fachämtern und Einrichtungen. Die weiteren Fachstellen des Amtes für Migration und Integration dienen der Umsetzung des Aufenthaltsrechts im Sinne des allgemeinen Aufenthaltsrechts (Fachstellen II und III) sowie der Umsetzung des Humanitären Aufenthalts und Rückführungsmanagements (Fachstelle IV) sowie der Verwaltung (Fachstelle V).

Im Amt für Migration und Integration nimmt das KI folgende Aufgaben wahr:

- ▶ Entwicklung und Begleitung integrationsrelevanter Projekte und Maßnahmen in Kooperation mit den Ressorts
- ▶ Mitwirkung bei der migrationsorientierten Weiterentwicklung des statistischen Datenbestandes und migrationspezifischen Monitorings
- ▶ konzeptionelle Steuerung und Weiterentwicklung der Flüchtlingsarbeit in enger Kooperation mit den Fachämtern
- ▶ Controlling zur Umsetzung des MLB.

Strukturelle Herausforderungen betreffen alle Lebensbereiche von Migrant*innen. Sowohl im TIntG NRW als auch im MLB der Stadt Münster sind Ziele formuliert, um die gesellschaftliche Teilhabe von zugewanderten Menschen zu verbessern.

Das KI koordiniert neben der Umsetzung der gesetzlich formulierten Ziele des Landes NRW auch die des MLB vom Rat der Stadt Münster.

Der Integration als Querschnittsaufgabe kommt aufgrund des steigenden Anteils von Menschen mit Migrationsvorgeschichte, dem branchenübergreifenden Fachkräftemangel sowie einer nachweislichen Chancenungleichheit beim Zugang zu den Regelsystemen eine wachsende Bedeutung zu.





Das Migrationsleitbild der Stadt Münster wird mit breiter Beteiligung als Selbstverständnis und Auftrag für die gesamte Stadtgesellschaft formuliert und gilt für die Arbeit aller integrationsrelevanten Akteur*innen. Parallel setzt das Landesprogramm zum Kommunalen Integrationsmanagement (KIM) einen weitreichenden Prozess der Netzwerkarbeit und der interkulturellen Öffnung von Verwaltung in Gang. Eine enge Verzahnung mit den Akteur*innen und Zielen des MLB schafft nutzbare Synergien für die jeweilige Koordinierung, Umsetzung und Vernetzung.

Die strategische Ausrichtung und Steuerung des Programms liegt im KI. Hierfür sind 2,5 Koordinationsstellen und eine halbe Assistenzstelle eingerichtet. Für die operative Arbeit im Case Management steht dem KI eine Stelle zur Verfügung, Gleichzeitig sind alle Case Management Stellen der einzelnen Programmteilnehmenden miteinander verzahnt und im Austausch.

Das KIM Case Management im KI steht im direkten Kontakt mit den Nutzer*innen des Programms und hat innerhalb des Amtes für Migration und Integration als Ziel, die Schnittstelle zu den Fachstellen der ausländerrechtlichen Aufgabenwahrnehmung auf operativer Ebene auf- und auszubauen sowie die intrakommunale Kooperation zu fördern.





Sozialamt Münster

Die Integrationsarbeit genießt in Münster seit langer Zeit eine hohe Priorität. Bereits im Jahr 2000/2001 hat die Stadt ein „Konzept zur Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen“ in kommunalen Einrichtungen



Sozialamt

entwickelt. Die Gesamtverantwortung und Steuerung für die Unterbringung und Betreuung aller Münster zugewiesenen Geflüchteten liegt bei der Stadtverwaltung in der Fachstelle Unterbringung und Betreuung von Geflüchteten des Sozialamts.

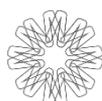
Die sozialarbeiterische Betreuung der städtischen Flüchtlingseinrichtungen bildete hierbei von Beginn an einen wichtigen Baustein des Unterbringungskonzepts und gehört bereits seit vielen Jahren zum Standard der Arbeit mit Geflüchteten in Münster. Die wesentlichen Aufgabenschwerpunkte der Fachstelle beziehen sich auf die Aufnahme, Unterbringung und Integration geflüchteter Menschen, hierbei insbesondere auf die vielen komplexen Facetten des schrittweisen Ankommens, des Spracherwerbs, des Wohnens, der Beschäftigungsaufnahme, der Bildungszugänge, der Gesundheit und der sozialen Beziehungen unter Berücksichtigung asyl- und aufenthaltsrechtlicher Realitäten.

Hier wird die Betreuungsarbeit träger- und institutionsübergreifend sowie mit umfassendem Wissen über Hilfesysteme, Beratungsangebote, Integrationsmaßnahmen und Aktivitäten unterschiedlichster Träger, Institutionen und Initiativen gebündelt. Diese Bündelung an zentraler Stelle ermöglicht ein effektives Zusteuern in passgenaue Angebote und stellt einen hohen Mehrwert für die Zielgruppe sowie für Kooperationspartner*innen dar.

Die Anforderungen an die Arbeit des Sozialdienstes für Flüchtlinge sowie rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen verändern sich kontinuierlich und nicht selten handelt es sich bei den Bewohner*innen um stark belastete Einzelpersonen oder (große) Familiengefüge mit zahlreichen unterschiedlichen Problemdimensionen (Familien mit Multiproblemlagen). Insbesondere Langzeitbewohner*innen der kommunalen Flüchtlingseinrichtungen sind auf eine engmaschige sozialarbeiterische Unterstützung angewiesen, um die Anforderungen, die im Rahmen des Integrationsprozesses zu bewerkstelligen sind, erfolgreich zu meistern.

In 2016 hat die nordrhein-westfälische Landesregierung das Modellprogramm „Einwanderung gestalten NRW“ ins Leben gerufen mit dem Ziel, die Integrationskraft der Kommunen (weiter) zu stärken, die rechtskreisübergreifende Zusammenarbeit zur Integration von allen eingewanderten Menschen in den Kommunen zu fördern und Organisationsentwicklungsprozesse anzustoßen. Umgesetzt wurde das Modellprojekt in der Fachstelle Unterbringung und Betreuung von Geflüchteten im Sozialamt mit dem Schwerpunkt eines kultursensiblen Case Managements im Rahmen einer vernetzten ämter- und institutionsübergreifenden Zusammenarbeit.

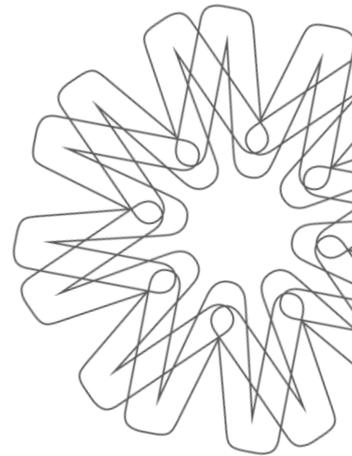
Nach Beendigung der erfolgreichen Modellphase des Projektes „Einwanderung gestalten NRW“ wurde das KIM Case Management mit fünf Vollzeitstellen in der Fachstelle implementiert. Die Beteiligung des Sozialamts an dem Landesprogramm ergab sich im Besonderen aus der





Teilnahme am beschriebenen Modellprojekt „Einwanderung gestalten NRW“, der erworbenen Fachexpertise und den Erfahrungswerten einerseits sowie, den umfassenden Kooperationsstrukturen und ämter- und institutionsübergreifende Netzwerkwissen aus der jahrelangen Migrationsarbeit der Fachstelle andererseits.

Durch die nachhaltige Verankerung des Handlungskonzeptes Case Managements soll der Vielseitigkeit der Aufgaben auf der Fall- und Systemebene sowie den besonderen Herausforderungen von Geflüchteten, die bislang ohne Zugang zu einem Case Management sind, Rechnung getragen werden. Damit dies gelingen kann, können potentielle Case Management Fälle durch den Zugang sowie das sozialarbeiterische Fachwissen der Einrichtungsleitungen identifiziert und an das Case Management vermittelt werden.





Anhang B – Erhebungsbogen





Erhebungsbogen

Hinweis

Über ein Clearingverfahren im Case-Management wird festgestellt, ob der Fall im KIM aufgenommen werden kann. Das Ausfüllen des Erhebungsbogens stellt **keine direkte Aufnahme** dar. Für eine Aufnahme sind zudem **Freiwilligkeit** und **aktives Mitwirken** der Person, sowie ein gewöhnlicher **Aufenthalt in Münster** notwendig.

Hiermit wird bestätigt, dass die Angaben auf Freiwilligkeit und Mitwirkung beruhen. Die ratsuchende Person ist über die Weitergabe der Informationen an das KIM Case Management informiert und damit einverstanden.

Angaben zur meldenden Stelle

Name Ihrer Institution: _____

Ihr Name: _____

Erreichbarkeit

Email _____

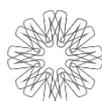
Telefon _____

Besteht bereits Kontakt zum Case Management? *

Nein wenn ja, mit wem _____

Angaben über Klient*in/ Familiensystem*

	m/ w/ d/ o.A.	Alter	Familienstand	Staatsangehörigkeit	Aufenthaltsstatus / §§
Person 1					
Person 2					
Person 3					
Person 4					
Person 5					
Person 6					
Person 7					





Wohnsituation

- private Unterkunft
- kommunale Unterbringung
- Sonstiges _____

Ist die Wohnsituation angemessen/ ausreichend?

- Ja
- Nein, weil _____

Gesundheitssituation

Liegen gesundheitliche Beeinträchtigungen bei einer der o.g. Personen (physisch/ psychisch) vor?

- Nein
- Wenn ja, welche _____

Kontaktsprachen*

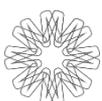
- Familiensprache(n): _____
- Deutsch, auf einem Sprachniveau (ähnlich wie) A1 A2 B1 B2
- Englisch
- Weitere: _____

Wird Dolmetschen / Sprachmittlung zur Verständigung benötigt? Nein Ja

Klärung der Bedarfslage

Liegt eine akute Krise vor? Nein Ja, und zwar _____

Bitte nennen Sie die relevanten Akteure, mit denen aktuell interagiert wird





Handlungsfelder von Belang/ zu bearbeitende Themen/ Interessen

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Alphabetisierung | <input type="checkbox"/> Freizeit-/ Kulturangebote |
| <input type="checkbox"/> Anbindung/ Nachbarschaft | <input type="checkbox"/> Gesundheit |
| <input type="checkbox"/> Arbeit/ Qualifizierung | <input type="checkbox"/> Mobilität |
| <input type="checkbox"/> Aufenthalt (Status/ Sicherung) | <input type="checkbox"/> Orientierung/ Alltagsgestaltung |
| <input type="checkbox"/> Bürokratie/ Unterstützung bei Behörden | <input type="checkbox"/> Rechtliches (Anwalt/ Strafen/ Widersprüche) |
| <input type="checkbox"/> Deutschkurse | <input type="checkbox"/> Schule/ Bildung |
| <input type="checkbox"/> Diskriminierungserfahrung | <input type="checkbox"/> Schwangerschaft |
| <input type="checkbox"/> Einbürgerung | <input type="checkbox"/> Wohnen |
| <input type="checkbox"/> Familiäre Situation | <input type="checkbox"/> Sonstiges: |
| <input type="checkbox"/> Finanzen/ Schulden | |
-

Welche Angebote/ Hilfen/ Maßnahmen wurden bereits installiert/ durchgeführt?

Sonstige Informationen/ Ressourcen/ Kenntnisse, die für die Einschätzung relevant sind.

Dieser Erhebungsbogen erfasst keine personenbezogenen Daten über die Klient*innen!

Das ausgefüllte Dokument senden Sie bitte ohne Passwortschutz an:

KIM-CM@stadt-muenster.de



www.stadt-muenster.de/zuwanderung/kim



