

Geschäftsweisung M&I 05/19

Fallmanagement Ü25

vom 12.12.2019

A. Fallmanagement (FM) als wichtiger Teil kundenorientierter Dienstleistungen

I. Grundauftrag

Aufgabe der Grundsicherung ist es, alle erwerbsfähigen Leistungsberechtigten (eLb) qualifiziert, umfassend und entsprechend ihren individuellen Bedürfnissen mit dem Ziel der Eingliederung in Arbeit und/oder Ausbildung zu unterstützen.

Kundinnen und Kunden des Jobcenters Bremen, die mindestens 3 Handlungsbedarfe in den Schlüsselgruppen „Rahmenbedingungen“ und/oder „Leistungsfähigkeit“ aufweisen und die nach dem Ergebnis des Profilings voraussichtlich nicht innerhalb von 12 Monaten in den Arbeitsmarkt integriert werden können, sollen im FM betreut werden.

II. Definition des FM

Fallmanagement in der Beschäftigungsförderung ist ein auf die Kundin / den Kunden ausgerichteter Prozess mit dem Ziel der möglichst nachhaltigen Integration in den Arbeitsmarkt.

Das Konzept Fallmanagement beschreibt den systematischen Prozess des FM mit den Kundinnen und Kunden und ggf. den Mitgliedern der BG als auch die Zusammenarbeit mit den Dienstleistern, Kooperationspartnern und im Netzwerk.

Wichtigste Aufgaben des FM sind die Beratung durch die Fallmanagerinnen und Fallmanager sowie der Aufbau und Ausbau von Netzwerken.

III. Differenzierte Betreuungsstufen

Die Kundinnen und Kunden im FM werden folgenden 2 Betreuungsstufen zugeordnet:

- beschäftigungsorientiertes Fallmanagement (bFM)
- unterstützendes Fallmanagement (uFM)

Der Schwerpunkt liegt hierbei auf dem beschäftigungsorientierten FM. In ihrem Gesamtbestand betreuen die FM(innen) $\frac{3}{4}$ der Kundinnen und Kunden im bFM sowie $\frac{1}{4}$ im uFM. Abweichungen von dieser Aufteilung sind bei Bedarf nur zu Gunsten des Anteils bFM möglich, um die Ressourcen im FM optimal zu nutzen.

Ein Wechsel von Kundinnen und Kunden zwischen den Betreuungsstufen ist mit entsprechender Begründung möglich.

IV. Ziele des Fallmanagements im Jobcenter Bremen

Ziel des Konzepts ist es, die Standards im FM zu stärken und eine qualitativ hochwertige Betreuung – unter Berücksichtigung des verfügbaren Personalansatzes – sicherzustellen.

Kernelemente des FM (siehe auch [Weisung 201710002](#)) sind:

- Systematischer Problemlöseprozess, der die Prozessschritte „Erstberatung“, „Assessment“, „Integrationsplanung/Eingliederungsvereinbarung“ und „Leistungssteuerung“ umfasst.
- Eine auf den Einzelfall bezogene Koordinationsleistung, die über einen bestimmten Zeitraum ein bestehendes Angebot an Dienstleistungen aufeinander abstimmt.
- Die Interaktion mit den Hilfebedürftigen, die notwendig ist, um Bedarfe erkennen zu können, Ziele zu vereinbaren und Hilfe- bzw. Integrationspläne entwerfen zu können.
- Einzelfallübergreifender bedarfsorientierter Auf- und Ausbau von Netzwerken und Maßnahmen, damit die im Einzelfall benötigten Leistungen auch verfügbar sind.

Das Konzept ermöglicht es, in einem begrenzten Maße auch Kundinnen und Kunden des Jobcenters, die die Voraussetzungen des bFM so nicht erfüllen (da nicht mittelfristig von einer Integration in Arbeit ausgegangen werden kann), die aber besondere soziale Schwierigkeiten haben, durch die Fallmanagerinnen und Fallmanager im uFM kompetent beraten und betreuen zu lassen.

B. Inhalt, Struktur und Umsetzung des differenzierten FM

I. Das beschäftigungsorientierte FM (bFM) im Sinne der [Weisung 201710002](#)

Für den Zugang ins bFM sind folgende Kriterien zu beachten:

- Kundinnen und Kunden mit mindestens 3 Handlungsbedarfen in den Schlüsselgruppen Leistungsfähigkeit und/oder Rahmenbedingungen, die nach dem Ergebnis des Profiling voraussichtlich nicht innerhalb von 12 Monaten in den Arbeitsmarkt integriert werden können;
- Einschätzung, dass die Betreuung im FM zu konkreten Integrationsfortschritten mit dem Ziel der mittel- bis langfristigen Beseitigung bzw. Verringerung des Hilfebedarfs durch Integration in Beschäftigung führt (voraussichtlich innerhalb von 2 Jahren).
- Kundinnen und Kunden, die diese Voraussetzungen erfüllen, sollen einen Zugang in das bFM erhalten. Grundsätzlich erfolgt die Übernahme mit Zustimmung der Kundin bzw. des Kunden auf freiwilliger Basis, die Vorteile einer Betreuung im FM werden ihnen vorteilsübersetzend dargelegt.

Der Kontakt zur Kundin / zum Kunden (grundsätzlich persönlich) soll im Zeitrahmen von jeweils **2 Monaten** hergestellt werden, spätestens ist jedoch nach 3 Monaten ein Kontakt erforderlich.

Die Kundinnen und Kunden verbleiben im bFM i.d.R. **bis zu 2 Jahre**. Jeweils nach 6 Monaten wird eine Entscheidung über die weitere Betreuung getroffen und in VerBIS unter „Profiling“ mit entsprechender Begründung unter „Betreuung im FM fortführen“ dokumentiert. Eine Verlängerung der Verbleibsdauer über 2 Jahre hinaus ist in begründeten Fällen auf maximal 3 Jahre möglich, Die zuständige Teamleitung muss der Verlängerung zustimmen. Die Gründe der Verlängerung sind in VerBIS nachvollziehbar und konkret darzulegen.

Zuordnung	Voraussetzungen Indizien	Handlungsmöglichkeiten	Kooperationspartner Netzwerkpartner
bFM	<p>Vorübergehende Leistungseinschränkungen;</p> <p>Persönliche und soziale Hemmnisse, z.B. Suchterkrankung, Schuldenproblematik, familiäre Schwierigkeiten, Wohnungsprobleme,</p> <p>Prozess, um Hemmnisse abzubauen, verläuft stetig und kann in absehbarer Zeit abgeschlossen werden;</p> <p>Stabilisierung der Lebenslage im Vordergrund;</p> <p>Integrationsplanung, die auf Vermittlungsfähigkeit abzielt, ist möglich;</p> <p>Teilnahme an Maßnahmen ist zeitnah möglich und sinnvoll;</p> <p>Herstellung der Vermittlungsfähigkeit ist in den nächsten 2 Jahren absehbar</p>	<p>Regelmäßige persönliche Vorgesprächen;</p> <p>Psychologische und ggf. ärztliche Begutachtung;</p> <p>Einleitung und Steuerung von Maßnahmen nach §16a SGB II;</p> <p>Orientierung zu den Angeboten der Arbeitsmarkt- und Netzwerkpartner;</p> <p>Vermittlung in niedrigschwellige und passgenaue Arbeits- bzw. Beschäftigungsgelegenheiten;</p> <p>Vermittlung in Arbeitsverhältnisse gem. §16e/16i SGB II);</p> <p>Orientierung in Maßnahmen nach § 45 SGB III;</p> <p>Vorbereitung auf Qualifizierung oder Beschäftigung;</p> <p>Vermittlung in Arbeit ggf. mit begleitendem Coaching.</p>	<p>Kooperationspartner nach § 16a SGB II, z. B. Schuldnerberatung, Sozialpsychiatrischer Dienst, Drogenberatung,</p> <p>Gesundheits- und Sozialdienstleister,</p> <p>Anbieter der Kinder- und Jugendhilfe,</p> <p>Fachdienst Wohnen,</p> <p>Beschäftigungsträger,</p> <p>Träger von Maßnahmen nach § 45 SGB III,</p> <p>Weiterbildungsträger,</p> <p>Arbeitgeber/Betriebe</p>

II. Das unterstützende Fallmanagement (uFM)

- Auch im uFM werden Menschen betreut, die mindestens 3 Handlungsbedarfe in den Schlüsselgruppen Leistungsfähigkeit und/oder Rahmenbedingungen aufweisen. Jedoch ergibt sich hier aus dem Profiling, dass eine Verbesserung und Stabilisierung der Situation kurz- oder mittelfristig (hier wird von einem Zeitraum von mindestens 2 Jahren ausgegangen) kaum erreichbar erscheint und besondere Hilfen und Anstrengungen erforderlich sind, um Problemlagen zu verringern.
- Langfristig bestehen jedoch realistische Chancen, eine Stabilisierung herbeizuführen und im Idealfall sogar eine Integration in den (ersten oder zweiten) Arbeitsmarkt zu erreichen.
- Auch hier erfolgt die Übernahme grundsätzlich mit Zustimmung der Kundin / des Kunden auf freiwilliger Basis. Die Vorteile einer kompetenten Betreuung im FM sind ihr / ihm auf verständliche Weise darzulegen.

Das FM zielt hierbei zunächst auf Krisenintervention bzw. die Vermittlung an eine zuständige psychosoziale unterstützende Institution oder andere geeignete Einrichtungen. Hier sollen insbesondere die ausgebauten Kontakte im Netzwerk FM genutzt werden und die Kundinnen und Kunden von der Beratungskompetenz der Fallmanagerinnen und Fallmanager profitieren.

Der Kontakt zum Kunden soll nach Möglichkeit **alle 4 Monate** erfolgen. Spätestens nach 6 Monaten ist ein Kontakt erforderlich, damit ein vertrauensvolles Betreuungsverhältnis bestehen bleiben kann.

Im uFM verbleiben die Kundinnen und Kunden i.d.R. **bis zu 3 Jahre**. Jeweils einmal jährlich wird eine Entscheidung über die weitere Betreuung getroffen, die Gründe dafür sind in VerBIS unter „Betreuung im FM fortführen“ im „Profiling“ zu dokumentieren. In begründeten Einzelfällen ist eine Verlängerung der Betreuung im uFM auf maximal 5 Jahre möglich. Dies erfolgt nach Zustimmung der zuständigen Teamleitung, die Entscheidung und die Gründe sind in VerBIS ausführlich und konkret darzulegen.

Zuordnung	Voraussetzungen Indizien	Handlungsmöglichkeiten	Kooperationspartner Netzwerkpartner
uFM	<p>Soziale Schwierigkeiten, fehlende Tagesstruktur, Wohnungslosigkeit, Tendenzen zur Verwahrlosung, Leistungseinschränkungen in der Arbeitsfähigkeit. Ein tragfähiges Bündnis zwischen FM u. Kunde/in kann erwartet werden. Einleitung erster Schritte, Vermittlung an soziale Beratungseinrichtungen ist möglich. Teilnahme an Maßnahmen ist mittel- bis langfristig denkbar. Eine beschäftigungsorientierte Perspektive ist zunächst noch nicht erkennbar, langfristig jedoch möglich.</p>	<p>Herstellung verbindlicher Kontakte zum Kunden; Einzelfallbezogenes Netzwerkmanagement; Krisenintervention, Kontakte herstellen Netzwerkpartnern; Einleitung und Steuerung von Leistungen nach §16aSGB II; Einschaltung der Fachdienste ärztlicher u. psychologischer Dienst; Vermittlung in geeignete Projekte (z.B. im Rahmen ESF), Angebote in sozialräumlichen Zentren; Orientierung in niedrighschwellige Maßnahmen nach §45 SGB III (z.B. LoBeZ); sobald möglich: Vermittlung in niedrighschwellige Arbeitsgelegenheiten oder ehrenamtliche Tätigkeiten.</p>	<p>Kooperationspartner nach § 16a SGB II, z. B. <ul style="list-style-type: none"> • Schuldnerberatung, • Sozialpsychiatrischer Dienst, • Drogenberatung; • substitutionsbegleitenden Beratungsstellen; <p>Therapeutische Einrichtungen und Dienstleistungen; Frauenhäuser; Jugendamt; Einrichtungen der Wohlfahrtsverbände, Fachdienst Wohnen, AfSD; Straffälligenhilfe; soziale Einrichtungen in den Stadtteilen, Beschäftigungsträger, Träger von Maßnahmen nach §45 SGB III.</p> </p>

III. Krisenintervention

Die im FM betreuten Kundinnen und Kunden befinden sich häufig in elementaren Lebenskrisen.

Sie benötigen intensive Hilfen, auch i. S. einer Soforthilfe, um wieder in eine stabilere Position zu kommen. So sind häufig einschneidende Veränderungen der Lebenssituation (z.B. Trennung vom Partner, Rückfall in Suchtverhalten, Obdachlosigkeit, Gewaltandrohung, Inobhutnahme von Kindern) Grund für die Vorsprache im Fallmanagement. Hier gilt es nach Möglichkeit, die akuten Probleme bereits im ersten Gespräch aufzunehmen und Möglichkeiten der Stabilisierung zu besprechen.

Oftmals erfordern diese Notfallsituationen ein direktes Handeln der Fallmanagerinnen und Fallmanager. Dann übernehmen diese eine unmittelbare Lotsenfunktion, in dem sie die Kundinnen und Kunden an eine professionelle Einrichtung oder Beratungsstelle weiterleiten.

IV. Netzwerkarbeit

Ein Aufgabenschwerpunkt für die Fallmanagerinnen und Fallmanager ist eine intensive Netzwerkarbeit. Hierzu zählt die Netzwerkbildung und Netzwerkpflge im Zuständigkeitsgebiet.

Zu den Netzwerkkontakten zählen Gesundheitsberatung, Sozialpsychiatrischer Dienst, Schuldnerberatungsstellen, Suchtberatung, Sozialzentren u. viele andere.

Konkrete Aufgabe der Fallmanagerinnen und Fallmanager ist es, diese Kontakte im Bedarfsfall kurzfristig für die Kundinnen und Kunden nutzbar zu machen. Weiterhin berichten die FM in den Geschäftsstellen und den Teams über die Netzwerkpartner und deren aktuelle Angebote.

Zum fachlichen Austausch nehmen Fallmanager/-innen – nach Bedarf – an Arbeitsbesprechungen und/oder Netzwerktreffen teil.

Eine Kommunikation mit Kooperationspartnern und Netzwerkpartnern findet regelmäßig statt, um die Zusammenarbeit zu verbessern. Hier bestehen verschiedene Kooperationsvereinbarungen mit dem JC.

Die Kooperations- und Netzwerkpartner werden in einer Übersicht dargestellt und regelmäßig aktualisiert:

N:\Ablagen\D21404-Jobcenter-Bremen\06.Integration\6.3.Zielgruppen\6.3.13.Fallmanagement\180917_Netzwerkpartner FM Bremen.xlsx

C. Verfahren im Fallmanagement

I. Übergabe ins FM

Die Vormerkung für das FM erfolgt durch die Integrationsfachkräfte über VerBIS. Die Steuerung läuft über „Kunden für das Fallmanagement vormerken“ auf der Seite „Profiling/Ziel/Strategie“. Hier wird der/die zuständige FM festgelegt und die Begründung für die Vormerkung eingetragen.

Die Fallmanagerinnen und Fallmanager prüfen eine Aufnahme der vorgemerkten Kunden/-innen in das FM. Hierzu findet in der Regel zeitnah ein ausführliches persönliches Gespräch statt, um den Bedarf an Beratung und Unterstützung festzustellen. Der/die FM übernimmt dem Fall entsprechend auf der Seite „Profiling“. Hier erfolgt auch die abschließende Begründung für die Übernahme.

Kundinnen und Kunden für das bFM sind i.d.R. mit dem Grund „formale Zugangskriterien erfüllt“, für das uFM i.d.R. mit dem Grund „lokale Zugangskriterien erfüllt“ zu kennzeichnen.

Im Rahmen der Integrationsplanung werden mit der Kundin / dem Kunden die nächsten Schritte vereinbart und Ziele festgelegt. Ein vertrauensvolles Beratungsverhältnis wird aufgebaut.

Die Fallmanagerinnen und Fallmanager ordnen die Kundin / den Kunden in die entsprechende Betreuungsstufe ein und nehmen eine Kennzeichnung bFM bzw. uFM unter „interne Kundenkennung“ in VerBIS vor.

Sollte seitens der/des FM die Übernahme in das FM abgelehnt werden, ist dies unter „Profiling“ nachvollziehbar zu begründen und entsprechend zu veranlassen. Die IFK ist darüber umgehend zu informieren. Unabhängig von der über VerBIS erstellten Aufgabe bei Ablehnung soll grundsätzlich ein persönliches Fallgespräch (FM/IFK) erfolgen.

Zur fachlichen Unterstützung in VerBIS steht die Arbeitshilfe „Fallmanagement“ zur Verfügung mit konkreten Informationen u.a. zu Vormerkung, Fallzugang, FM-Funktionalitäten, Integrationsplan, Teilziele, Abgang:

<https://www.baintranet.de/002/001/008/007/002/Documents/VerBIS-Fallmanagement-Unterlage.pdf>

Das zuständige Team der Leistungsgewährung erhält eine Mitteilung per verschlüsselter E-Mail an das Organisationspostfach über die Übernahme in das Fallmanagement, damit Rücksprachen bei Auffälligkeiten erfolgen können.

II. Betreuung der Bedarfsgemeinschaft (BG) im FM im Einzelfall

Feste Kriterien für eine Betreuung der gesamten BG werden im Fallmanagement nicht festgelegt. Es kann sinnvoll sein, die komplette BG mit in die Betreuung zu nehmen. Es gibt aber ebenso Konstellationen, in denen gerade dies wenig Sinn macht. Hierbei sind die Ressourcen des FM im Blick zu behalten. Die Entscheidung ist im Einzelfall zu treffen und in VerBIS zu dokumentieren.

III. Beendigung der Betreuung durch das FM

Bei Rückgabe eines Falles an die IFK bucht die Fallmanagerin / der Fallmanager einen Fallabgang in VerBIS unter „Profiling“ mit entsprechender Begründung. Die Gründe sind jeweils im Einzelfall zu dokumentieren. Dies können u.a. sein: Wegfall der Zugangskriterien / Kunde/-in stimmt der Fortsetzung des FM nicht mehr zu / FM nicht mehr zweckmäßig.

IV. Aufbauorganisation

Die Zuständigkeit im FM erfolgt nach dem Buchstabensystem. Die Fallmanagerinnen und Fallmanager betreuen beide Betreuungsstufen in ihrem Zuständigkeitsbereich.

Die FM sind in den Geschäftsstellen in einem Team oder mehreren Teams angesetzt. Der aktuelle Aufbau im Rahmen der Neuorganisation M+I wird beobachtet, ggf. sind zukünftige Anpassungen möglich.

In der Zentralen Anlaufstelle für Flüchtlinge und in der EU-Einheit ist kein Fallmanagement vorgesehen.

Die Fallmanagerinnen und Fallmanager im Team vertreten sich gegenseitig.

V. Fachaufsicht

Die Fachaufsicht erfolgt durch die zuständigen Teamleitungen. Diese erhalten eine Zusatzberechtigung in VerBIS („FM Betreuer SGB II“).

Sie prüfen die Einhaltung der Zugangs- und Beendigungsgründe sowie die Betreuung im FM und die Dokumentation.

Im Rahmen der verlaufsbezogenen Kundenbetrachtung werden regelmäßig monatlich auch Fallbestände aus dem FM geprüft. Ergebnisse hieraus werden mit den Fallmanagerinnen und Fallmanagern im Einzelgespräch erörtert.

Hospitationen werden auch im FM durchgeführt.

Zur Unterstützung bei der Ausübung der Fachaufsicht wird auf die Regelungen in der VerBIS-Arbeitshilfe FM hingewiesen, insbesondere auf die Punkte Erfassung besonderer Stärken, Netzwerkpartner, Teilziele, Aktivitäten, Bearbeiten einer Handlungsstrategie, Integrationsplan, (Pt. 2.5 ff, ab Seite 25):

<https://www.baintranet.de/002/001/008/007/002/Documents/VerBIS-Fallmanagement-Unterlage.pdf>

Bei Bedarf unterstützt die DORA-Abfrage 203 die Fachaufsicht im Hinblick auf Fallidentifizierung und Zugangssteuerung ins FM. Hier werden Kundendatensätze ermittelt zu den Kriterien: Erfüllung Zugangskriterien FM, darunter Betreuung bzw. Nichtbetreuung im FM, Verweildauer im FM, Langzeitleistungsbezug, Risiko des Übertritts in Langzeitleistungsbezug innerhalb der nächsten 3-6 Monate.

Weitere Verfahrensregelungen erfolgen in der GA Fachaufsicht.

VI. Dienstbesprechung und Erfahrungsaustausch

Die Fallmanager und Fallmanagerinnen nehmen an den regulären Dienstbesprechungen ihrer Teams teil.

Mindestens alle drei Monate soll eine Dienstbesprechung aller Fallmanagerinnen und Fallmanager in einer Geschäftsstelle stattfinden. Die Organisation und Durchführung ist über die jeweilige Geschäftsstellenleitung sicherzustellen.

Eine Fallmanagerin bzw. ein Fallmanager vertreten die jeweilige Geschäftsstelle in der Praxisarbeitsgruppe Fallmanagement. Bei Bedarf können aus den Geschäftsstellen auch zuständige Teamleiter/-innen beteiligt werden. Diese übergreifende Arbeitsgruppe tagt viermal im Jahr. Koordination der Arbeitsgruppe soll durch den/die Querschnittsbeauftragte/n (Bereichsleiter Ebene) erfolgen. Die Arbeit der Praxisarbeitsgruppe FM soll als Besprechungsformat und als Koordinierungsrunde fortgeführt werden und die inhaltliche und qualitative Fortentwicklung des FM betreiben, indem Ideen an die Geschäftsführung als Entscheidungsvorschläge transportiert werden. Auch soll hier eine Beratung der Geschäftsführung bezüglich der Umsetzung der von dort geplanten Maßnahmen erfolgen.

In den Besprechungsformaten sind neben grundsätzlichen Fragen des FM insbesondere folgende Punkte relevant:

- Auswertung der Controlling-Daten und anderweitigen Erkenntnisquellen zur Aufgabenerledigung der Fallmanager/-innen und Schnittstellen;
- Überprüfung des Maßnahmenangebotes;
- Weiterentwicklung der Netzwerkarbeit im Quartier.

Jährlich soll ein Fallmanagementtag für alle Fallmanagerinnen und Fallmanager stattfinden. Diese Veranstaltung wird von der Praxisarbeitsgruppe FM vorbereitet.

Die Besprechungsformate dienen der Wirkungsbetrachtung, Nachhaltung der Aufgabenerledigung und qualitativen Verbesserung des FM im Jobcenter.

D. Personaleinsatz und Fallbemessung

I. Personalhaushalt

Insgesamt stehen 45 VZÄ für das Fallmanagement zur Verfügung.

Personalaufstellung:

- zur Betreuung von U 25-Kundinnen und Kunden: 8 FM
- zur Betreuung von Ü 25 Kundinnen und Kunden: 37 FM

Die Verteilung im Bereich Ü25 auf die Geschäftsstellen erfolgt nach den Anteilswerten eLb, eine Überprüfung der Verteilung erfolgt regelmäßig. Die Aufstellung im Bereich U25 wurde lt. Trägerbeschluss festgelegt.

II. Betreuungsrelation

Die vorgesehene Betreuungsrelation liegt im Bereich Ü25 bei **1 : 150** je Vollzeitkraft
→ hierbei mindestens 113 Kunden/-innen aus bFM.

Bei Teilzeit liegt die Betreuungsrelation entsprechend der individuellen wöchentlichen Arbeitszeit.

Die zuständigen Teamleiter/-innen M+I sind für die Einhaltung der Betreuungsrelationen verantwortlich und halten diese nach.

E. Qualifizierung

Im Fallmanagement des Jobcenters Bremen sind speziell ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt. Sie verfügen neben dem Leistungsportfolio der Gesamtheit der IFK über zusätzliche Kompetenzen in den Bereichen Beratung, Kommunikation und Netzwerkarbeit.

Allen Mitarbeitenden im Fallmanagement wird die von der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC) zertifizierte Qualifizierung der BA bzw. der Jobcenter zum Fallmanagement ermöglicht. Für neu angesetzte Mitarbeitende im FM ist diese verpflichtend.

Die Möglichkeit der Supervision wird nach Bedarf angeboten.

Zur Schulung der Teamleitungen steht das Seminarangebot „Fallmanagement für Führungskräfte“ der Führungsakademie der BA zur Verfügung.

Weitere Schulungsangebote können nach Bedarfslage unter Beteiligung der Führungskraft geprüft werden.

F. Controlling

I. Bestandsabbildungen

Zur Abbildung von Strukturen und Beständen und deren Veränderungen wird die Erfassung der FM Kundinnen und Kunden Ü 25 nach folgenden Kriterien erfolgen:

- Bestand nach Geschäftsstelle / Team,
- Verteilung der Bestände in den Stufen bFM, uFM,
- nach Geschlecht,
- Differenzierung nach Altersgruppen.

Die Bestandserhebungen erfolgen jeweils zum Quartalsende.

II. Nachhaltung der Prozesskriterien, qualitativ sowie quantitativ:

Regelmäßige Abfragen erfolgen zu folgenden Punkten

- Integrationen,
 - Vor Abgang aus FM,
 - Innerhalb von 12 Monaten nach Abgang aus FM,
- Zugänge/Abgänge im Fallmanagement,
- Betreuungsrelationen,
- Einhaltung der Verweildauer von grundsätzlich bis zu 24 Monaten (Anteil uFM mit einer möglichen längeren Verweildauer wird hierbei berücksichtigt),
- Beratungsintervalle.

Die geänderte Geschäftsanweisung tritt zum 01.01.2020 in Kraft und ersetzt die GA 02/2015.

Bremen, den 12.12.2019



Thorsten Spinn
Stellvertretender Geschäftsführer