



Geschäftsanweisung - Fallmanagement

Verteiler:

Geschäftsleitung
Geschäftsstellenleitungen
Teamleitungen M&I
Alle Arbeitsvermittler:innen des Jobcenter Bremen
Alle Fallmanager:innen des Jobcenter Bremen

Version: 1.0

vom 26.02.2025

AZ: II -1201.2

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	2
2	Ziele	2
2.1	Ziel der Geschäftsanweisung	2
2.2	Zielgruppe	3
3	Organisatorische Ausgestaltung	3
3.1	Zugangskriterien	3
3.1.1	Formaler Zugang	3
3.1.2	Zugang aufgrund von Einzelfallentscheidung	3
3.1.3	Ausgestaltung des Fallzugangs	4
3.2	Fallzahl und Betreuungsaktivität	4
3.3	Verweildauer im Fallmanagement	5
3.4	Fallabgang	5
3.5	Regelmäßige Prüfung des Prozesses im Fallmanagement	5
3.6	Austauschformate	6
3.7	Netzwerkarbeit	6
3.8	Aufsuchende Beratung und Betreuung im Fallmanagement	6
3.9	Qualifizierungs- und Zertifizierungsangebote für Fallmanager:innen	7
4	Nachhaltung	7
5	Inkrafttreten	7
	Dokumentenhistorie	7



Zum Inhaltsverzeichnis (Button in der Fußzeile)

1 Einleitung

Das Fallmanagement (FM) in der Beschäftigungsorientierung¹ ist ein auf Kund:innen ausgerichteter Prozess mit dem Ziel der Verbesserung der Integrationschancen von Kund:innen mit multiplen Vermittlungshemmnissen. In diesem kooperativen Prozess werden vorhandene Ressourcen und Problemlagen methodisch erfasst und gemeinsam Versorgungsangebote und Dienstleistungen geplant, die anschließend von Fallmanager:innen implementiert, koordiniert, überwacht und evaluiert werden.²

Das Fallmanagement erkennt persönliche und soziale Problematiken der Kund:innen, erschließt ggf. verborgene Potenziale der Kund:innen und greift diese auf. Es ist, in Form von Integrationsfortschritten (z.B.: Wiedererlangter Tagesrhythmus, Stärkung des Selbstwertempfindens, Stabilisierung der Wohnsituation), ein auf den Arbeitsmarkt ausgerichteter Prozess (beschäftigungsorientiert) und keine dauerhaft betreuende Begleitung der Kund:innen. Nicht im Fallmanagement betreut werden Kund:innen, bei denen Integrationsfortschritte auch langfristig nicht mehr prognostiziert werden (können).³

Kernelemente des Fallmanagements sind:

- **Systematischer Problemlöseprozess**, der die Prozessschritte „Erstberatung“, „Assessment“, „Integrationsplanung/Kooperationsplan“ 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.⁴

2 Ziele

2.1 Ziel der Geschäftsanweisung

Diese Geschäftsanweisung (GA) regelt den Rahmen und die Umsetzung des Fallmanagements im Jobcenter Bremen. Die **Regelungen dieser GA betreffen alle Kund:innen, U25 und Ü25 gleichermaßen**. Ziel der GA ist es, die Standards im Fallmanagement zu stärken und eine qualitativ hochwertige Betreuung – unter Berücksichtigung des verfügbaren Personalansatzes – sicherzustellen.

¹ In der vorliegenden Geschäftsanweisung wird nicht mehr zwischen Betreuungsstufen „beschäftigungsorientiertem Fallmanagement (bFM)“ und „unterstützendem Fallmanagement (uFM)“ unterschieden. Hierdurch sollen unter anderem Arbeitsaufwände bei IFK/FM verringert werden. ELB, die bislang dem bFM oder dem uFM zugeordnet waren, werden bei Vorliegen der Zugangsvoraussetzungen aber auch weiterhin im FM betreut (s. unter 3.1 „Zugangskriterien“).

² Vgl. [Fachkonzept „Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement im SGB II“](#), S. 10.

³ Vgl. Punkt 3.3 in der Anlage „Arbeitshilfe“ zu dieser GA.

⁴ Vgl. [Anlage der Fachlichen Weisung der BA-Zentrale „Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement“ vom 20.07.2017](#), S. 1.



2.2 Zielgruppe

ELB, die im FM betreut werden, weisen oftmals Problemlagen/Handlungsbedarfe mit folgenden Schwerpunkten auf:

- Vorübergehende Einschränkungen der **Leistungsfähigkeit** (gesundheitliche Einschränkungen und/oder psychische Problemlagen)
- Handlungsbedarfe im Bereich der persönlichen/sozialen **Rahmenbedingungen** („große Bandbreite“: Suchterkrankungen, Schuldenproblematik, familiäre Schwierigkeiten, kritische Wohnungssituation und/oder Wohnungslosigkeit, fehlende Tagesstruktur, Selbstaufgabe).

Diese Handlungsbedarfe sollen durch die unterstützende, koordinierende und netzwerkorientierte Arbeit der zuständigen Fallmanagerin/des zuständigen Fallmanagers angegangen und gelöst werden.

Weitere Informationen zu typischen Handlungsbedarfen der FM-Zielgruppen (z. B. U 25) sowie zur grundsätzlichen Arbeit des Fallmanagements im Jobcenter Bremen sind der **Anlage „Arbeitshilfe Fallmanagement“** zu entnehmen.

3 Organisatorische Ausgestaltung

3.1 Zugangskriterien

Die Übernahme ins Fallmanagement erfolgt entweder über den „Formalen Zugang“ oder als „Zugang aufgrund einer Einzelfallentscheidung“.

3.1.1 Formaler Zugang⁵

- Vorliegen einer Integrationsprognose **„nicht marktnah“ mit mindestens drei Handlungsbedarfen in den Schlüsselgruppen „Rahmenbedingungen“ und/oder „Leistungsfähigkeit“**.
- Prognose, dass eine **Integration innerhalb von 12 Monaten voraussichtlich nicht möglich** ist.
- Einschätzung der abgebenden Integrationsfachkraft (IFK)⁶, 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 bzw. wichtige Integrationsfortschritte erzielt werden können.

3.1.2 Zugang aufgrund von Einzelfallentscheidung

In begründeten **Einzelfällen kann von den unter 3.1.1 beschriebenen formalen Zugangskriterien abgewichen werden**.⁷ Begründet ist der Zugang nach Einzelfallentscheidung dann, wenn eines der folgenden Kriterien vorliegt:

⁵ Vgl. [Anlage der Fachlichen Weisung der BA-Zentrale „Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement“ vom 20.07.2017, S. 1](#). Voraussetzungen müssen kumulativ vorliegen (kein „entweder...oder“).

⁶ Im Folgenden bezeichnet der Begriff „Integrationsfachkraft (IFK)“ alle Mul-Fachkräfte des Jobcenters Bremen mit beratenden/vermittelnden Aufgaben, die nicht dem Fallmanagement angehören.

⁷ Vgl. [VerBIS-Arbeitshilfe „Fallmanagement“ der BA-Zentrale, S.5](#).

- Ein oder zwei schwerwiegende **überlagernde Vermittlungshemmnisse** (z. B. Umgang mit Krankheit, Sucht)
- **Akute Problemlagen** bei eigentlich marktnahen Kunden:innen (z. B. drohender/eingetretener Wohnungsverlust, schwierige ungelöste Kinderbetreuungssituation/Pflegesituation, Suchtproblematik, Probleme in der Familie, Frauenhausfälle)
- Akute und schwerwiegende **psychische Problemlagen, die den Integrationsprozess behindern** (z.B. Soziale Ängste).

3.1.3 Ausgestaltung des Fallzugangs

- Die Vormerkung der/des Kund:in und **Entscheidung über den Zugang ins FM, erfolgt durch die zuständige IFK.**
- Die Erfüllung der Zugangsvoraussetzungen (siehe Punkte 3.1.1. und 3.1.2) ist durch die IFK verbindlich in der **Kundenhistorie** und im **Profiling** über die **Schaltfläche „Kunden für das Fallmanagement vormerken“** zu dokumentieren.
- Die Aufnahme in das Fallmanagement soll regelmäßig **innerhalb von 14 Arbeitstagen** nach Vormerkung erfolgen. Kapazitätsgrenzen und Auslastungen sind durch die zuständige TL-I im Blick zu behalten.
- Es sollte der **Standard** eingehalten werden, **den Übergang im Rahmen eines Dreiecksgesprächs mit IFK, FM und Kund:in** zu realisieren („**warme Übergabe**“). Mindestens ist die Übergabe in enger Absprache zwischen IFK und FM umzusetzen.
- Zur **Vorbereitung der Übergabe** sowie **bei evtl. Besonderheiten/ Unklarheiten** wird zudem ein möglichst persönlicher Dialog zwischen IFK und Fallmanager:in empfohlen. In diesem Dialog können folgende Aspekte eine Rolle spielen:
 - Häufig haben Integrationsfachkräfte ein Gefühl, dass bei Kund:innen etwas nicht stimmt, können aber nicht erarbeiten, was genau das Problem ist.
 - Fallmanager:innen können ggf. eine Einschätzung zur Realisierung von Weiterbildung oder Integration (mit einem konkreten Förderangebot) am Arbeits- und Ausbildungsmarkt von den IFK benötigen.
- Im Rahmen der Übergabe soll auch eine **gemeinsame Formulierung der Ziele/Integrationsfortschritte** für das Fallmanagement erarbeitet werden.
- **Bei deutlichen Unstimmigkeiten im Fallzugang entscheiden die Teamleitungen** des abgebenden und aufnehmenden Teams gemeinsam über den Zugang zum Fallmanagement.
- Grundsätzlich erfolgt die Übernahme in das Fallmanagement mit Zustimmung des/der Kund:in auf freiwilliger Basis. Die Vorteile einer Betreuung im Fallmanagement sind durch die IFK darzustellen.
- Kund:innen sind stets vorab über ihren Wechsel in die Betreuung des Fallmanagements zu informieren.

3.2 Fallzahl und Betreuungsaktivität

Im **Bereich Ü25** besteht eine Betreuungsrelation von **1:150 Kund:innen**. Beratungen sollen im Regelfall mindestens **alle 3 Monate** stattfinden.

Im **Bereich U25** besteht eine Betreuungsrelation von **1:75 Kund:innen**. Beratungen sollen **monatlich** stattfinden. Zusätzlich ist bei den FM U25 auch die Prüfung und Entscheidung des Vorliegens schwerwiegender sozialer Gründe bei Wohnraumanfragen des Personenkreises U25 angesiedelt.

3.3 Verweildauer im Fallmanagement

- Die Verweildauer soll **grundsätzlich 24 Monate nicht übersteigen**.⁸
- Eine **Verlängerung um grundsätzlich bis zu 12 Monate** ist möglich, sofern die/der Fallmanager:in zum Ergebnis kommt, dass die Fortsetzung der Betreuung im FM erforderlich ist und konkrete Integrationsfortschritte innerhalb des Verlängerungszeitraums zu erwarten sind.
- Insgesamt kann der Fallzeitraum **maximal zwei Mal verlängert** werden.
- Ein/e Kund:in kann **höchstens 48 Monate** (zusammenhängend, „am Stück“) **im FM** betreut werden. In ganz besonderen Einzelfällen (z.B. langjährige Suchttherapie) und mit Zustimmung der Teamleitung, kann ein ELB im Fallmanagement auch bis zu 60 Monaten betreut werden.
Die/der Fallmanager:in dokumentiert ihre/seine Entscheidung sowie alle Verlängerungen nachvollziehbar in VerBIS.

3.4 Fallabgang

- Eine Rückführung an die IFK ist stets gut abzuwägen.
- Sie erfolgt, **sobald die gemeinsam formulierten Ziele (siehe Punkt 3.1.3) erreicht wurden** oder bei der/dem Kund:in im Prozess des **Fallmanagements kein Potential zur Integration oder zu Integrationsfortschritten erkennbar ist** bzw. **die maximale Verweildauer im Fallmanagement erreicht ist**.
- Allein die schlichte Nichtwahrnehmung von Terminen von Kund:innen im Fallmanagement oder beim konkreten Übergang ins Fallmanagement, begründet nicht die Rückgabe der Kund:innen an die Integrationsfachkraft.
- Die Gründe für die Rückführung der/des Kund:in an die IFK sind von der/dem Fallmanager:in zu dokumentieren und nach Möglichkeit in einem persönlichen Gespräch mit der zuständigen IFK zu erläutern („nicht einfach zurückgeben“).
- Sofern seitens der Fallmanager:in kein Potential zur Integration/zu Integrationsfortschritten im Prozess des Fallmanagements gesehen wird, sollen Fallmanager:innen vermerken, welche alternativen Ansätze sie der IFK empfehlen (bspw. Einleiten des § 44a-Verfahrens).
- Die Fallmanager:in entscheidet über die Beendigung des Fallmanagements und den Wechsel der Betreuung.
- Bei fehlender Übereinstimmung zwischen IFK und FM entscheiden die Teamleitungen des abgebenden und aufnehmenden Teams gemeinsam.
- Auch bei jedem Abgang aus dem FM wird das Profiling von abgebender/vom abgebenden Fallmanager:in überarbeitet und der Fall in VerBIS dokumentiert. Die **VerBIS-Funktionalität „Fallabgang“ im Profiling** ist verbindlich zu nutzen.

3.5 Regelmäßige Prüfung des Prozesses im Fallmanagement

Im Sinne einer nachhaltigen Betreuung sollten die Fallmanager:innen den Prozess hin zu Integrationen/Integrationsfortschritten anhand folgender Kriterien wiederholend prüfen:

- Aktualität des Profilings.
- Überprüfungszeitraum Kooperationsplan mit Inhalten (spätestens nach Ablauf von 6 Monaten).
- Kurze Bewertung zum Sachstand.
- Offene Ziele/ Teilziele.
- Zu welchen weiteren/folgenden Integrations(fort)schritten ist die Person fähig?

⁸ Vgl. [Anlage der Fachlichen Weisung der BA-Zentrale „Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement“ vom 20.07.2017, S. 2.](#)

- Von welchen anderen Anknüpfungspunkten am Arbeits- und Ausbildungsmarkt ist der/die Fallmanager:in überzeugt und hat diese ggf. in weitere Teilschritte untergliedert?
- Wird die Unterstützung des Fallmanagement weiter benötigt?

3.6 Austauschformate

Der geschäftsstellenübergreifende Austausch unter den Fallmanager:innen soll mindestens einmal im Jahr stattfinden. Dieser Zirkel wird vom Fachbereich Markt & Integration in Unterstützung von dem/der FM-Querschnittsbeauftragten organisiert. Ziel des Austauschformats ist es, sich kollegial über besondere Sachverhalte/Fälle zu informieren, Gelingfaktoren zu erkennen sowie Herausforderungen/Ansätze für Verbesserungen zu sammeln.

Darüber hinaus soll in den Geschäftsstellen mindestens alle drei Monate eine Dienstbesprechung aller Fallmanager:innen stattfinden. Die Organisation und Durchführung dieser Besprechungen ist über die Geschäftsstellenleitung sicherzustellen.

3.7 Netzwerkarbeit

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

Zu den Netzwerkkontakten zählen beispielsweise Gesundheitsberatung, Sozialpsychiatrischer Dienst, Schuldnerberatungsstellen, Suchtberatung und Sozialzentren.

Konkrete Aufgabe der Fallmanager:innen ist es, diese Kontakte im Bedarfsfall kurzfristig für die Kund:innen nutzbar zu machen.

Weiterhin berichten die Fallmanager:innen in den Geschäftsstellen und den Teams über die Netzwerkpartner:innen und deren aktuelle Angebote.

Die Kooperations- und Netzwerkpartner:innen werden in einer Übersicht dargestellt und regelmäßig aktualisiert: [Netzwerkpartner:innenFM Bremen](#).

3.8 Aufsuchende Beratung und Betreuung im Fallmanagement

Das Fallmanagement soll Kund:innen dabei unterstützen, eigene Problemlagen zu erkennen und mögliche Lösungswege aufzeigen. Werden Kund:innen des Fallmanagements nicht über das gängige Einladungsverfahren erreicht, sind vom Fallmanagement andere Wege der Kontaktaufnahme zu versuchen. Insbesondere die aufsuchende Beratung und Betreuung ist eine Möglichkeit mit den Kund:innen an einem Ort zu arbeiten, an dem sich diese wohlfühlen.

Das Aufsuchen ist mit vorheriger Anmeldung und nur auf freiwilliger Basis des/der Kund:in möglich. Bei einem Gespräch in der Wohnung des/der Kund:in ist aufgrund dieses grundrechtlich besonders geschützten Lebensbereichs eine vorherige Einwilligung durch ihn/sie erforderlich. Zu Nachweiszwecken sollte die Einwilligung anhand einer schriftlichen Einwilligungserklärung im Vorfeld eingeholt werden. Aufsuchende Gesprächstermine in der Wohnung der/des Kund:in sollten aus Sicherheitsaspekten nur zu zweit durchgeführt werden. Andere Orte und Formate, wie „Walk & Talk“, ein Gespräch in einem Quartierstreffpunkt/Stadtteilzentrum oder bei einem Träger können vom Fallmanager:in ebenfalls nach Bedarf und Absprache genutzt werden.⁹

⁹ Näheres, auch zu den Begriffen „Beratung“ und „Betreuung“ sowie zu möglichen Durchführungsorten und wichtigen Aspekten der aufsuchenden Beratung und Betreuung siehe in [„Empfehlungen zu aufsuchender Beratung und Betreuung in gemeinsamen Einrichtungen“, Zentrale der BA.](#)

3.9 Qualifizierungs- und Zertifizierungsangebote für Fallmanager:innen

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. Bei BA-Mitarbeitenden ist eine Zertifizierung zudem Voraussetzung für die Gewährung einer entsprechenden Funktionsstufe. Bei kommunalen Fallmanager:innen hat die Zertifizierung keine finanziellen Auswirkungen.

Ergänzende Möglichkeiten sich fortzubilden bietet die [BA-Lernwelt](#) z. B. mit Selbstlernmodulen und Learning-Nuggets. Darüber hinaus existiert ein breites Angebot an Präsenzs Schulungen. Gerade im anspruchsvollen Arbeitsfeld des Fallmanagements ist es wünschenswert, die vorhandenen Kenntnisse zu erweitern und regelmäßig aufzufrischen.

4 Nachhaltigkeit

Die Fachaufsicht erfolgt durch die zuständigen Teamleitungen gemäß der [GA Fachaufsicht](#). 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.

Das Controlling stellt regelmäßig Daten zu den Themen [Bestände](#) und [Beratungsaktivität](#) bereit.

5 Inkrafttreten

Diese Geschäftsanweisung tritt am **01.03.2025** in Kraft.

Bremen, den 26.02.2025



Wiebke Müller, stellv. Geschäftsführerin

Dokumentenhistorie

Version	Datum	Bearbeiter:in	Beschreibung
1.0	26.02.25	ZKI.G	Finales Exemplar nach Gremienzustimmung erstellt.