

Case Management zur Unterstützung der  
Arbeitsmarktintegration von BezieherInnen von  
Leistungen der Bedarfsorientierten  
Mindestsicherung

Trude Hausegger

22.11.2013

... Eckpunkte des Case Managements im Rahmen von  
Step2Job in Wien ...

## Eckpunkte von Step 2 Job (1)

- Das Case Management wird von privaten Organisationen im Auftrag des AMS Wien umgesetzt. Die Umsetzung wird einerseits durch eine Strategische Steuerungsgruppe auf Landesebene und andererseits durch regionale Koordinierungstreffen auf Bezirksebene begleitet. Der Beauftragung ging eine Interessensbekundung voraus.
- Laufzeit: September 2010 bis Dezember 2012, Aufnahmen in das Programm bis 30.06.2012. Diesem Angebot ging im Zeitraum September 2009 bis Mai 2011 ein (ähnlich strukturiertes) Pilotprojekt eines Trägers in zwei Bezirken voraus. Der Unterschied zwischen Pilotprojekt und Umsetzung im Regelbetrieb liegt vor allem in den zur Verfügung gestellten Ressourcen.
- Geplanter Umfang: Betreuung von 7.247 Wiener BezieherInnen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung (in der Folge BMS)
- Realisierter Umfang: 7.131 Personen
- Vereinbarte Teilnahmedauer: maximal 12 Monate, durchschnittlich 9 Monate

## Eckpunkte von Step 2 Job (2)

### Umsetzungsstruktur:

Insgesamt sind neun Trägerorganisationen mit der Umsetzung des Projektes beauftragt.

- Eine Trägerorganisation konzentriert sich ausschließlich auf jugendliche BezieherInnen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung (im Alter von 18 bis 20 Jahre).
- Acht Organisationen betreuen KundInnen im Alter von 21 bis 64 Jahren.

### Unterstützungsangebote

- Case Management und Einzelcoaching
- Externe Beratung/Fachcoaching
- Bedarfsorientierte Gruppenangebote/Workshops (intern und/oder extern)
- Externe Qualifizierung
- Unterstützung im Bewerbungsprozess und Vermittlung in Beschäftigung
- Nachbetreuung zur Stabilisierung eines neu eingegangenen Arbeitsverhältnisses (max. drei Monate)

# Erfolgskritische Strukturen und Prozesse an der Schnittstelle von Sozial- und Arbeitsmarktpolitik

# Eine erfolgreiche Kooperation von AMS Wien, Land Wien und waff gelang – warum?

- ▶ Sehr viele notwendige Klärungs- und Annäherungsprozesse erfolgten vor Start und während des Pilotprojektes. Diese bezogen sich auf
  - den – soweit dies möglich war – Abgleich von Daten (!)
  - das Kennen- und Verstehenlernen vor allem aber (grundsätzliche) Akzeptieren der jeweils anderen Arbeitsweisen, Datenlage, Systemlogiken und -zwänge
  - die gemeinsame und zwischen den beteiligten Organisationen abgestimmte Konzeption des Pilotprojektes
  - die gemeinsame Definition und Klärung relevanter Prozesse und Abläufe
- ▶ In diese Klärungs- und Annäherungsprozesse floss viel Zeit, die – wie die Umsetzungserfahrungen zeigen – jedoch gut investiert wurde.

# Eine erfolgreiche Kooperation von AMS Wien, Land Wien und waff gelang – warum? (2)

- ▶ Alle Beteiligten nahmen ihre Verantwortlichkeiten professionell wahr.
- ▶ Es wurden klare Strukturen und Aushandlungsräume für die Begleitung von Step2Job geschaffen:
  - auf Bezirksebene ein operatives Koordinierungsgremium, das regelmäßig relevante operative Fragen bespricht und kurzfristig Lösungen entwickelt. Übermittlung offener Fragen an das zentrale Koordinierungsgremium.
  - ein zentrales Koordinierungsgremium auf Landesebene, das – ebenso regelmäßig – für die Klärung strategischer und konzeptiver Fragen zuständig ist.
  - Rückmeldungen an die Trägerorganisationen über Protokolle der zentralen Koordinierungsgruppe
  - Externe Evaluierung

## Eine erfolgreiche Kooperation von AMS Wien, Land Wien und waff gelang – warum? (3)

- Es gelang ein weitgehend vertrauensvolles Klima in diesen Strukturen aufzubauen und bei Problemen grundsätzlich eher gelassen zu reagieren.
- Bei aller Schwierigkeit in der Gestaltung des Zugangs und bei allen Zugangsverlusten waren Quick Wins gegeben – so waren sehr bald positive Rückmeldungen von KundInnen wahrnehmbar.
- Die umsichtige Arbeit der umsetzenden Organisationen erleichterte auch allen Beteiligten eine positive Konnotation des Projektes.



## Wo liegt die zentrale Herausforderung?

- Arbeitsaufnahmen sind nur in begrenztem Maße steuerbar – was kann jenen Personen angeboten werden, die auch unter vielen Anstrengungen und Unterstützungsleistungen keinen Zugang zum Arbeitsmarkt finden und auch keine alternative Statusposition wie etwa Pension einnehmen können?
- ...

## Step2Job im Lichte der Charakteristika des Konzeptes Case Management

Ausgehend von vielen unterschiedlichen Definitionen von und Annäherungen an Case Management orientiere ich mich dabei an Ewers: Case Management in Theorie und Praxis, 2000, S. 57f

➤ **“Der Case Management Prozess ist entlang des Betreuungsverlaufs der KlientInnen angelegt (over time)”:**

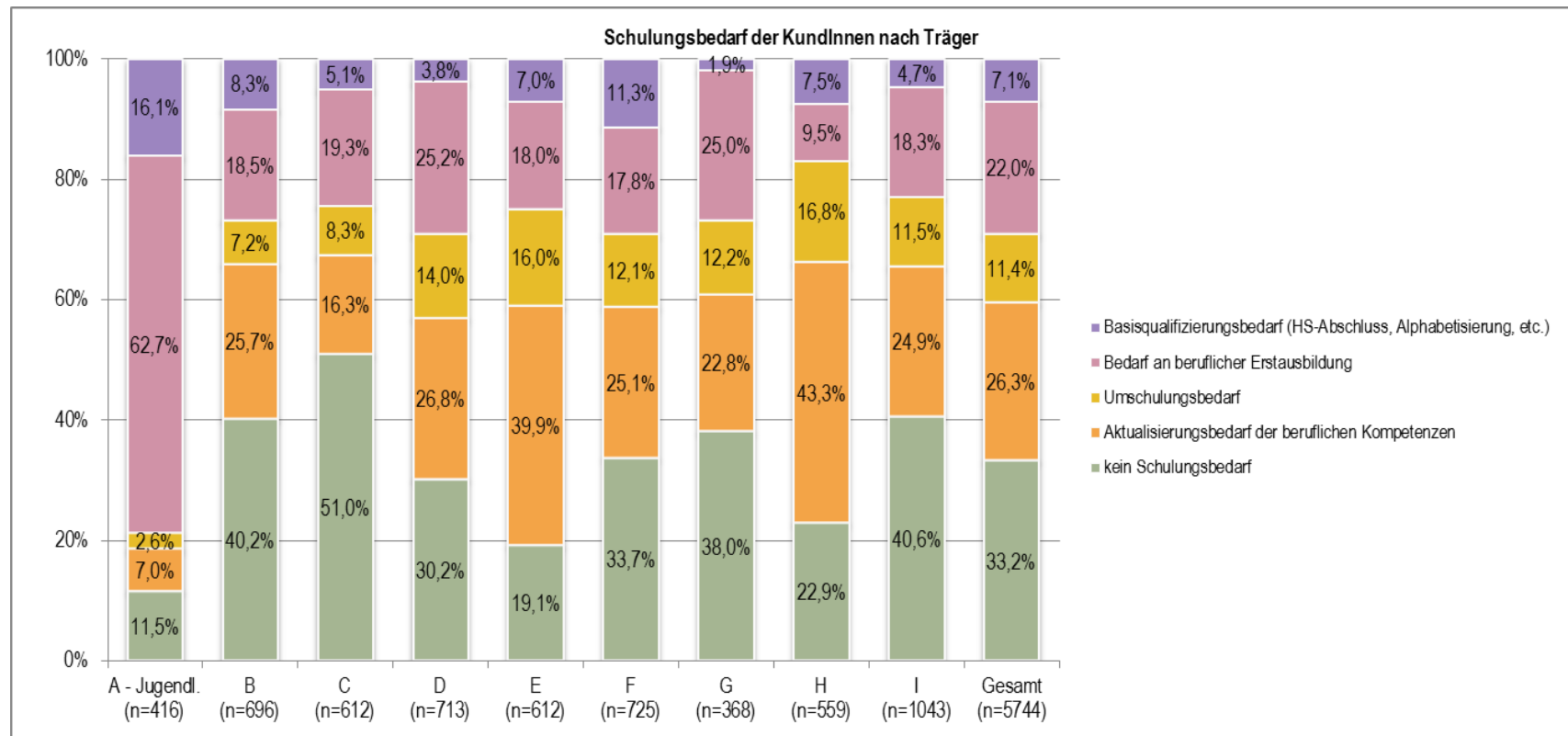
Diesbezüglich zeigt sich in der konkreten Umsetzung, dass bedingt durch Finanzierungs- sowie Regelungslogiken der unterschiedlichen Institutionen/ Kostenträger defacto immer von zeitlich befristeten Unterstützungsleistungen auszugehen ist. Die Begleitung der Personen bis der “Fall” gelöst ist, gilt so nur für jenen Teil der begleiteten Personen, bei denen dies innerhalb der maximal zugestandenen Zeit möglich ist.

➤ **“Der Beratungsprozess ist quer zu den Grenzen der jeweiligen Versorgungseinrichtungen, deren Zuständigkeiten und verschiedenen Professionen aufgebaut (across services)”.**

Dies wird grundsätzlich angestrebt wird. In der Praxis zeigt sich jedoch, dass eine Reihe unterschiedlicher Dynamiken die Umsetzung dieses Zielbildes behindern: z.B.: die Tatsache, dass die beauftragten „privaten“ NGOs und Unternehmen selbst über keine über die konkrete Beauftragung hinausgehenden Ressourcen verfügen, beschränkt den Wirkungsradius letztlich auf jene Leistungen, die 1) dem/der Case ManagerIn bekannt sind und zu denen diese/r 2) Zugang findet.

➤ **“Im Case Management geht es um eine umfassende Betrachtung der KlientIn und ihrer Bedürfnisse (ganzheitliche Sichtweise)”.**

Auch dieser Grundsatz wird sehr ernsthaft verfolgt. Die Praxis lässt vermuten, dass der ausbildungsbezogene Hintergrund der Case ManagerInnen sowie der inhaltliche Hintergrund der das Case Management umsetzenden Organisation das Erkennen und Aufgreifen der Bedürfnisse und Bedarfe der KundInnen in einem nicht unerheblichen Maße beeinflussen dürfte. Der Anspruch des Case Managements ist an dieser Stelle sehr hoch.



- **“Der Case Management Prozess ist auf regelmäßige Kooperation mit fallrelevanten Personen und Organisationen angelegt (dynamischer Prozess)”.**

Auch diesbezüglich lassen sich in der Praxis deutliche Einschränkungen erkennen, die vor allem auf begrenzte Ressourcen in den zuständigen Institutionen/Organisationen zurückzuführen sind.

- **“Durch die Case ManagerInnen werden die fallrelevanten Personen und Organisationen zu einem Hilfenetz (Hilfe-Set) verbunden (integriertes Hilfesystem)”.**

Diesbezüglich scheint sehr wesentlich zu sein, welche Organisation das Case Management umsetzt. Auszugehen ist grundsätzlich davon, dass in jenen Fällen, in denen das Case Management im Rahmen von Leistungszukäufen erbracht wird, die AuftragnehmerInnen nur begrenzt in der Lage sind, diese Hilfenetze aufzubauen. AuftragnehmerInnen können einen derartigen Prozess unterstützen, bedürfen jedoch auch hier der “Macht” der AuftraggeberInnen.

- **“Durch die Koordination fallrelevanter Personen und Organisationen sollen erkannte Probleme gelöst und definierte Ergebnisse erreicht werden (Zielorientierung)”.**

Dieser Ausrichtung wurde entsprochen, wobei bedingt durch die Ausrichtung, möglichst viele Personen wieder in den Arbeitsmarkt zu integrieren, das Erarbeiten erreichbarer Zielsetzungen bei jenen KundInnen sehr schwierig ist, für die sich immer deutlicher zeigt, dass eine Arbeitsaufnahme nicht realistisch ist.

- **“Die Arbeit der Case ManagerInnen und die Versorgung und Zufriedenheit der KlientInnen werden reflektiert, gesichert und weiterentwickelt (Qualitätsentwicklung und -sicherung)”.**

Diesbezüglich ist davon auszugehen, dass je enger der finanzielle Rahmen der Auftragnehmerorganisationen ist, desto eher wird an dieser Stelle “gespart”. Dies weil die definierten Zielsetzungen im Sinne guter Chancen bei Folgeaufträgen jedenfalls erreicht werden wollen.

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Prospect Unternehmensberatung GmbH.  
1070 Wien, Siebensterngasse 21/4  
T +43 1 523 72 39-0  
E [office@pro-spect.at](mailto:office@pro-spect.at)