

Case Chain Management

Ein neues Qualitätssicherungs- und Wissensmanagementkonzept für die Betreuung, Qualifizierung und Vermittlung Arbeitssuchender

von Olaf Sosath¹

Case Chain Management überträgt das Konzept des Supply Chain Management auf das Fallmanagement, indem es die Fallbearbeitung über Organisationsgrenzen hinaus als vernetzten Prozess betrachtet.

Als Supply Chain wird ein organisationsübergreifendes virtuelles Gebilde (Netzwerk) bezeichnet, das als gesamtheitlich zu betrachtendes Leistungssystem spezifische Güter oder Leistungen hervorbringt (z.B. Lieferketten in der Automobilindustrie).

Durch die Hartz-IV-Reform wurde mit dem SGB II das Konzept des Fallmanagements zum zentralen Bestandteil der Betreuung von Arbeitslosengeld-II-Empfängern. Fallmanagement war in diesem Bereich bisher nur als die Hilfeplanung im alten Sozialhilfegesetz (BSHG) enthalten – und führte dort ein Schattendasein.

Durch die verbindliche Einführung der Eingliederungsvereinbarung im SGB II hat der Gesetzgeber die Arbeitsgemeinschaften (ARGE) und zugelassenen kommunalen Träger (Optionskommunen) zu einer individuell auf den Betroffenen abgestimmten Betreuung verpflichtet.

Für die erwerbsfähigen Hilfebezieher, also die als arbeitsfähig eingestufte Gruppe der Leistungsbezieher, sind die Betreuungsleistungen in der Regel nicht aus einer Hand zu erbringen: Sie umfassen Profiling, Bewerbungsbegleitung, Maßnahmen zum Abbau von Vermittlungshemmnissen und zur beruflichen und persönlichen Entwicklung, Stellenrecherche und Vermittlung. Dieses Leistungsspektrum kann nur in Zusammenarbeit mit externen Organisationen, vor allem Bildung- und Beschäftigungsträgern erbracht werden.

Eine zusätzliche Herausforderung stellt dabei die Rückkopplung der externen Träger mit der leistungsgewährenden Behörde dar: Eine unzureichende Mitarbeit des Klienten muss diesem von seinem Fallmanager rückgespiegelt werden und kann zur Kürzung seiner Transferleistungen führen.

Auch für den externen Träger besteht in der Individualisierung der Betreuungsarbeit eine besondere Herausforderung. Er muss selbst flexibler werden und seine bisher zumeist auf Gruppen ausgelegten Weiterbildungsmaßnahmen auf individuelle Teilnahme umstellen.

Die Übertragung des Supply-Chain-Gedankens auf das Fallmanagement bedeutet

- Festschreiben der Aufgaben und der Arbeitsprozesse der beteiligten Organisationen;
- klare Definition von Schnittstellen zwischen den beteiligten Organisationen und damit verbunden
- den Austausch der- bzw. den Zugriff auf die relevanten Betreuungsdaten (Wissensmanagement im engeren Sinne);
- ein Qualitätsmanagement, das den gesamten Betreuungsprozess über Organisationsgrenzen hinweg beschreibt und sichert (das Controlling muss einen entsprechend ganzheitlichen Ansatz verfolgen);
- eine flexible Fallsteuerung, die bereits erarbeitete Ergebnisse zur Grundlage der weiteren Betreuungssteuerung macht. In diesem Punkt liegt eine elementare Erweiterung des Supply Chain Managements, da hier die Glieder der Betreuungskette durch die vorangegangenen Kettenglieder bestimmt werden.

Ein im Sinne des Case Chain Managements gesteuerter Betreuungsprozess verspricht folgende Vorteile:

- Transparenz des Betreuungsprozesses
- Kostentransparenz
- personenungebundener Zugang zu Klienten- und Betreuungsdaten
- Vermeidung von Doppelungen
- höhere Kontrolle über die Mitarbeit des Klienten
- Steigerung des Individualitätsgrades der Betreuung
- Steigerung von Effektivität und Effizienz der Betreuung
- Steigerung der Zufriedenheit des Klienten
- Steigerung der Betreuungsqualität (z.B. auch Aktivitätskonstanz)
- Erhöhung der Integrations- und der Sanktionsquote

Methodisch neu am Case Chain Management ist seine Perspektive auf den Gesamtbetreuungsprozess über Organisationsgrenzen hinweg. Davon abgesehen baut es auf Methoden aus den Bereichen Wissens- und Qualitätsmanagement auf.

Case Chain Management wird bisher fast nur in rudimentärer Form z.B. zum Austausch von Betreuungsdaten zwischen Organisationen in der Entwicklungszusammenarbeit eingesetzt. Sein eigentliches Potential liegt jedoch in der Anwendung im Bereich von Integrationsystemen komplexer Arbeitsmärkte und damit z.B. in der Ausgestaltung des SGB II.

Den Schlüssel zu erfolgreichem Case Chain Management stellen Schnittstellendokumentation und der Einsatz einer von allen Akteuren gemeinsam genutzten Datenbank für Dokumentation und Controlling dar.

Schnittstellendokumentation bedeutet vor allem eine klare Kodierung von Verantwortung, Qualitätsstandards und Ansprechpartnern der beteiligten Akteure. Zulassungsverträge, die neben diesen Aspekten auch direkt Ausfallstrafen regeln sind hierfür Kernbestandteil. In der Praxis kollidiert eine elaborierte Vertragsgestaltung zuweilen mit dem Interesse des Trägers der Grundsicherung, möglichst viele seiner Kunden in Maßnahmen zu binden. Nach einmaliger Entwicklung von modularen Vertragsvorlagen lassen sich durch eine gesteigerte Effizienz jedoch beide Ziele bedienen.

Nur mit IT-Unterstützung lassen sich qualitativ hochwertige komplexe Betreuungsprozesse befriedigend bewältigen. Das Datenbankfachverfahren Perspektive Plus² ist für diesen Zweck entwickelt worden.

In der Praxis bedeutet sein Einsatz oft Doppelungen von Dateneingaben, weil die Fachverfahren von ARGE n und kommunalen Trägern aufgrund fehlender Schnittstellen parallel gepflegt werden müssen. In der gegenwärtigen bis 2010 andauernden Phase Hartz-IV-Reform ist eine Lösung dieser Problematik nicht abzusehen.

Die folgende Abbildung verdeutlicht den Prozess des Case Chain Management: Eine zentral Instanz, ARGE oder kommunales JobCenter, steuert als Auftraggeber den Betreuungsprozess. So entsteht für den einzelnen Kunden ein individueller Betreuungspfad.

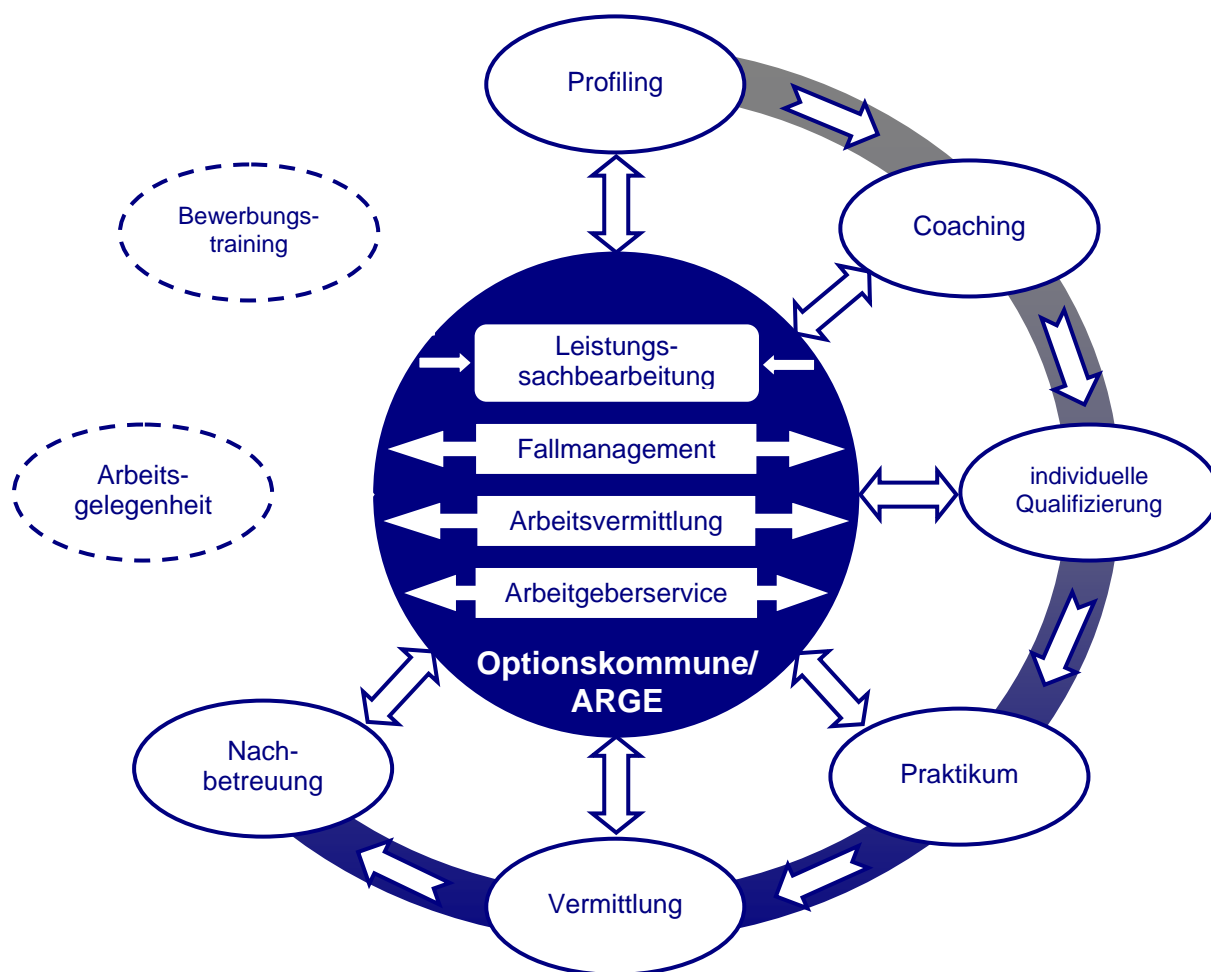


Abbildung: Case Chain Management

¹ Olaf Sosath begleitete als Unternehmensberater den Aufbau eines Arbeitgeberservice in einer Optionskommune und leitete anschließend für über zwei Jahre im Landkreis Marburg-Biedenkopf das Arbeitsmarktprojekt ComeBack@50, in dessen Rahmen er die Datenbank Perspektive Plus entwickelte. Gegenwärtig ist er für die Gesellschaft für angewandte Kommunalforschung mbH als Berater tätig.

² Das Unternehmen gh-solutions realisierte Perspektive Plus in enger Rückkopplung mit ComeBack@50 und entwickelt das Fachverfahren weiter (<http://perspektive-plus.org/>).



Dieses Dokument steht unter der Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle Nutzung-Weitergabe unter gleichen Bedingungen 2.0 Deutschland Lizenz s. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/de/>