



---

# So+ Massnahme 49: Projektphase 2

Modul 1: Anlaufstelle

Modul 2: Case-Management-Stelle

*Konzept*

Stand: 10. Juni 2003

**Autoren:**

**Marcel Egger  
Thomas Dreher  
Daniela Mikic**



**Egger, Dreher & Partner AG**

Aarberggasse 30 • 3011 Bern • Tel: 031 318 30 40 • Fax: 031 318 30 50 • [info@ed-partner.ch](mailto:info@ed-partner.ch)



## Dokumenteninformationen

Status: Entwurf / **Schlussfassung**  
Dokumentenname: So+\_Bericht\_Phase\_2\_6  
Klassifikation: Nur für internen Gebrauch  
Erstellungsdatum: 21. Februar 2003

## Änderungskontrolle:

Version	Datum	Grund	Ersteller
0.1	21.02.03	Erster Entwurf	Marcel Egger
0.2	10.03.03	Überarbeiteter Entwurf	Marcel Egger
0.3	23.05.03	Überarbeiteter Entwurf	Marcel Egger
0.4	23.05.03	Überarbeiteter Entwurf	Marcel Egger
0.5	6.06.03	Erste überarbeitete Fassung nach Vernehmlassung bei den Mitgliedern des Steuerungsausschuss	Marcel Egger
0.6	10.06.03	Zweite überarbeitete Fassung nach Vernehmlassung bei den Mitgliedern des Steuerungsausschuss	Marcel Egger

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Ausgangslage, Zielsetzungen und Vorgehen .....</b>	<b>5</b>
1.1	Stand der Arbeiten im Projekt SoPlus Massnahme 49 .....	5
1.2	Projektorganisation .....	6
1.3	Vorgehen.....	7
<b>2</b>	<b>Umsetzungskonzept Anlaufstellen (Modul 1 der Umsetzung der SoPlus-Massnahme 49).....</b>	<b>10</b>
2.1	Zielsetzung.....	10
2.2	Begründung für die Schaffung von Anlaufstellen .....	10
2.3	Anspruchsgruppen und Schlüsselanforderungen der Anlaufstellen .	11
2.4	Soll-Kernprozesse der Anlaufstellen .....	13
2.5	In die Anlaufstellen zu integrierende bestehende Stellen.....	14
2.6	Personal der Anlaufstellen.....	15
2.7	Standorte der Anlaufstellen .....	16
2.8	Träger der Anlaufstellen .....	17
2.9	Wirtschaftlichkeitsüberlegungen (Kosten- / Nutzenbeurteilung).....	17
2.10	Finanzierung .....	18
2.11	Aspekte, die im Rahmen der Umsetzung zu präzisieren sind.....	19
<b>3</b>	<b>Umsetzungskonzept Case-Management-Stelle (Modul 2 der Umsetzung der SoPlus-Massnahme 49).....</b>	<b>20</b>
3.1	Zielsetzung.....	20
3.2	Begründung der Errichtung einer Case-Management-Stelle.....	20
3.3	Anspruchsgruppen und Schlüsselanforderungen der Case- Managementstelle .....	21
3.4	Soll-Kernprozess der Case-Managementstelle .....	23
3.5	In die Case-Managementstelle zu integrierende Stellen.....	24
3.6	Personal der Case-Managementstelle .....	25
3.7	Standorte der Case-Managementstelle.....	26
3.8	Träger der Case-Managementstelle .....	26
3.9	Wirtschaftlichkeitsüberlegungen (Kosten- / Nutzenbeurteilung).....	28
3.10	Finanzierung .....	29
3.11	Aspekte, die im Rahmen der Umsetzung zu präzisieren sind.....	30
<b>4</b>	<b>Empfehlung betreffend weiteres Vorgehen.....</b>	<b>31</b>

**Alle Personen- und Funktionsbezeichnungen in diesem Bericht  
gelten gleichermassen für beide Geschlechter.**

## Abkürzungsverzeichnis

AGS	Amt für Gemeinden und soziale Sicherheit
AHV	Alters- und Hinterlassenenversicherung
AHVG	Bundesgesetz über die Alters- und Hinterlassenenversicherung
AK	Ausgleichskasse
ALK	Arbeitslosenkasse
ASAL	Informationssystem zur Unterstützung der Geschäftsprozesse der Arbeitslosenkassen
AVAM	Informationssystem zur Unterstützung der Arbeitsvermittlungs- und Arbeitsmarktstatistik
AVIG	Arbeitslosenversicherungsgesetz
AWA	Amt für Wirtschaft und Arbeit
BSV	Bundesamt für Sozialversicherung
CM-Stelle	Case-Management Stelle
Check-In	Triagestelle des AWA vor der Zuweisung des Stellensuchenden zu einem spezialisierten RAV
EAZ	Einarbeitungszuschüsse
EL	Ergänzungsleistungen
ELAR	Workflowmanagementsystem der Ausgleichskasse
EO	Erwerbsersatzordnung für Dienstleistende in Armee und Zivildschutz
FAK	Familienausgleichskasse
FrePo	Fremdenpolizei
GAA	Gemeindearbeitsamt
HE	Hilflosenentschädigungen
IE	Insolvenzenschädigung
IGS	Interessengemeinschaft St. Gallen GmbH
IPV	Individuelle Prämienverbilligungen
IT	Informationstechnologie (Informatik)
IV	Invalidenversicherung
IVG	Bundesgesetz über die Invalidenversicherung
KAE	Kurzarbeitsentschädigung
KAST	Kantonale Amtsstelle
LAM	Logistik arbeitsmarktlicher Massnahmen
NE	Nichterwerbstätige
PvB	Programme zur vorübergehenden Beschäftigung der RAV
RAV	Regionales Arbeitsvermittlungszentren
seco	Staatssekretariat für Wirtschaft
VKE	Verwaltungskostenentschädigungsregelung

# 1 Ausgangslage, Zielsetzungen und Vorgehen

## 1.1 Stand der Arbeiten im Projekt SoPlus Massnahme 49

Der Kantonsrat des Kantons Solothurn hat im Rahmen des Projektes *SO plus* vom 27. September 2000 der Massnahme 49 zugestimmt. Sie sieht die Prüfung einer organisatorischen Zusammenfassung des Arbeitsmarkt- und Sozialversicherungsvollzugs in einem Amt oder einer Sozialversicherungsanstalt vor.

Die Massnahme 49 soll in zwei Phasen umgesetzt werden:

- *Phase 1:*  
Analyse des IST-Zustandes und Aufzeigen der möglichen Varianten bis Ende September 2001 und Detaillierung der weiterzuverfolgenden Varianten bis Ende Januar 2002.
- *Phase 2:*  
Umsetzung und allfällige gesetzliche Anpassungen per Ende 2003.

Im November 2001 wurden die Arbeitsergebnisse der ersten drei Schritte der Projektphase 1 (inkl. Projektziele, Vorgehensmethodik, Projektorganisation etc.) in Form eines Zwischenberichts zu Händen des Steuerungsausschusses dargestellt.

Vier Varianten standen dabei zur Diskussion:

- Variante *Grüne Wiese*.
- Variante *Optimierung des heutigen Zustands mit umfassenden Reorganisationen*.
- Variante *Optimierung des heutigen Zustands mit punktuellen Reorganisationen*.
- Variante *Optimierung des heutigen Zustands ohne Reorganisationen*.

In Abwägung der Vor- und Nachteile gelangte die Egger, Dreher & Partner AG zu folgender Variantenempfehlung (vgl. Zwischenbericht vom 14. November 2001):

„Wir empfehlen die Variante *Optimierung des heutigen Zustands mit punktuellen Reorganisationen* weiterzuverfolgen. Diese Variante erlaubt eine Umsetzung der wesentlichsten Verbesserungspotenziale mit vergleichsweise geringem Umsetzungsaufwand. Die Varianten *Grüne Wiese* und *Optimierung des heutigen Zustands mit umfassenden Reorganisationen* wären demgegenüber mit einem deutlich höheren Umsetzungsaufwand verbunden, ohne dass sich auf der andern Seite erhebliche zusätzliche Potenziale im Vergleich zur Variante *Optimierung des heutigen Zu-*

*stands mit punktuellen Reorganisationen realisieren lassen würden. Die Variante Optimierung des heutigen Zustands ohne organisatorische Anpassungen sieht nur eine teilweise Realisierung der gegebenen Verbesserungspotenziale vor.“*

Der RRB hat am 17. Dezember 2001 den Zwischenbericht der Egger, Dreher & Partner AG zustimmend zur Kenntnis genommen. Im Weiteren beauftragte der Regierungsrat den Steuerungsausschuss, die im Zwischenbericht dargestellte Variante 3 *Optimierung des heutigen Zustands mit punktuellen Reorganisationen* als vierter Schritt der Projektphase 1 vertieft zu evaluieren und detailliert auszuarbeiten.

Aufgrund der Ergebnisse dieser vertieften Evaluation der Egger, Dreher & Partner AG (vgl. Bericht vom 1. Mai 2002) hat der Steuerungsausschuss entschieden, ein Umsetzungskonzept für die Realisierung von Anlaufstellen (Modul 1 der Umsetzung der Massnahme 49) und einer Case-Management-Stelle (Modul 2 der Umsetzung der Massnahme 49) zu erstellen.

Der vorliegende Bericht erläutert dieses Umsetzungskonzept.

## 1.2 Projektorganisation

Auftraggeber des Projektes ist das Volkswirtschaftsdepartment des Kantons Solothurn bzw. der Volkswirtschaftsdirektor Herr Regierungsrat Dr. Thomas Wallner.

Seitens des Auftraggebers wird das Projekt von einem Ausschuss unter Leitung von Herrn Stefan Ritler geführt. Dem Steuerungsausschuss gehören folgende Mitglieder an:

- Herr Stefan Ritler, Leiter IV-Stelle des Kantons Solothurn (interne Projektleitung)
- Herr Ulrich Bucher, Leiter der Geschäftsstelle des Verbands solothurnischer Einwohnergemeinden
- Herr Marcel Châtelain-Ammeter, Leiter Amt für Gemeinden und soziale Sicherheit des Kantons Solothurn
- Herr Jonas Motschi, Leiter Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Solothurn
- Herr Hans A. Renfer, Departementssekretär des Volkswirtschaftsdepartements
- Herr Felix Wegmüller, Leiter der Ausgleichskasse des Kantons Solothurn

Auf Seiten der Egger, Dreher & Partner AG wurden die Projektarbeiten von Herrn Marcel Egger (externe Projektleitung), Herrn Thomas Dreher und Frau Daniela Mikic durchgeführt.

Nachfolgende Abbildung zeigt die Projektorganisation im Überblick:



Abbildung 1-1: Projektorganisation

### 1.3 Vorgehen

Das Vorgehen während der Projektphase 1 ist in den beiden Berichten „So+ Massnahme 49: Organisatorische Zusammenfassung des Arbeitsmarkt- und Sozialversicherungsvollzugs“ vom 14. November 2001 (Projektschritte 1 bis 3) und 1. Mai 2002 (Projektschritt 4) erläutert.

Die vorliegenden Umsetzungskonzepte für die Errichtung von Anlaufstellen und einer Case-Management-Stelle (Projektphase 2 - Module 1 und 2) wurden in folgenden Vorgehensschritten erarbeitet:

In einem *erstem Schritt* wurden die Ziele und Arbeiten der Projektphase 2 mit dem Steuerungsausschuss diskutiert und festgelegt.

Als *zweiter Schritt* wurde mit Gemeindevertretern, Vertretern der Ausgleichskasse (AK), der IV-Stelle, der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) und Vertretern des Amtes für Gemeinden und soziale Sicherheit (AGS) je ein *Prozess-Workshop* für die Anlaufstellen und die Case-Managementstelle durchgeführt. Dabei ging es zuerst darum, die künftigen Anspruchsgruppen der Anlaufstellen und der Case-Managementstelle sowie die Erwartungen dieser Anspruchsgruppen zu eruieren. Anschliessend wurden die sich daraus ergebenden Schlüsselanforderungen an die Anlaufstellen und die Case-Managementstelle bestimmt. Auf dieser Grundlage wurden die künftigen Soll-Prozesse dieser Stellen erarbeitet. Der Soll-Prozess der Anlaufstellen beschreibt dabei, wie künftig die Kundenanfragen innerhalb der Anlaufstellen bearbeitet werden sollen (einschliesslich

der Schnittstellen zu andern Institutionen). Der Soll-Prozess der Case-Managementstelle definiert, wie künftig erwerbslose Personen mit erheblichen Mehrfachproblematiken durch die Case-Managementstelle beraten und betreut werden sollen (mit dem Ziel der Wiedereingliederung in den ersten Arbeitsmarkt).

Als **dritter Schritt** wurde in folgenden Regionen je ein *Struktur-Workshop* für die Anlaufstellen und die Case-Managementstelle durchgeführt.

- Solothurn, Lebern, Bucheggberg, Wasseramt
- Olten, Gösgen, Thal, Gäu,
- Dorneck-Thierstein

An diesen Workshops nahmen Vertreter von grossen, mittleren und kleinen Gemeinden der betreffenden Regionen teil. Dabei wurden hauptsächlich Gemeindevertreter mit leitenden Funktionen einbezogen (Gemeindepräsidenten, Gemeindegeschreiber, Leiter Sozialamt, Leiter AHV-/EL-Zweigstelle). Zusätzlich zu den Gemeindevertretern nahmen wie schon bei den Prozessworkshops Vertreter der IV-Stelle, der AK, der RAV und des AGS teil. Weiter arbeiteten auch Vertreter der regionalen Familienberatungsstellen und Sozialberatungsstellen in den Workshops mit.

Aufgrund der Ergebnisse der Schritte zwei und drei erarbeitete die Egger, Dreher & Partner in Zusammenarbeit mit dem Steuerungsausschuss als **vierter Schritt** das vorliegende Umsetzungskonzept für die Anlaufstellen und die Case-Managementstelle. Die Konzeption der Case-Managementstelle wurde dem Staatssekretariat für Wirtschaft (Direktion für Arbeit: Herr Imstepf, Herr Luginbühl, Frau Schilliger) und dem Bundesamt für Sozialversicherung (Frau Breitenmoser) mündlich erläutert. Beide haben das Konzept begrüsst und die Bereitschaft einer Beteiligung der ALV bzw. IV an der Finanzierung der Case-Managementstelle in Aussicht gestellt (vgl. Kapitel 3.10).

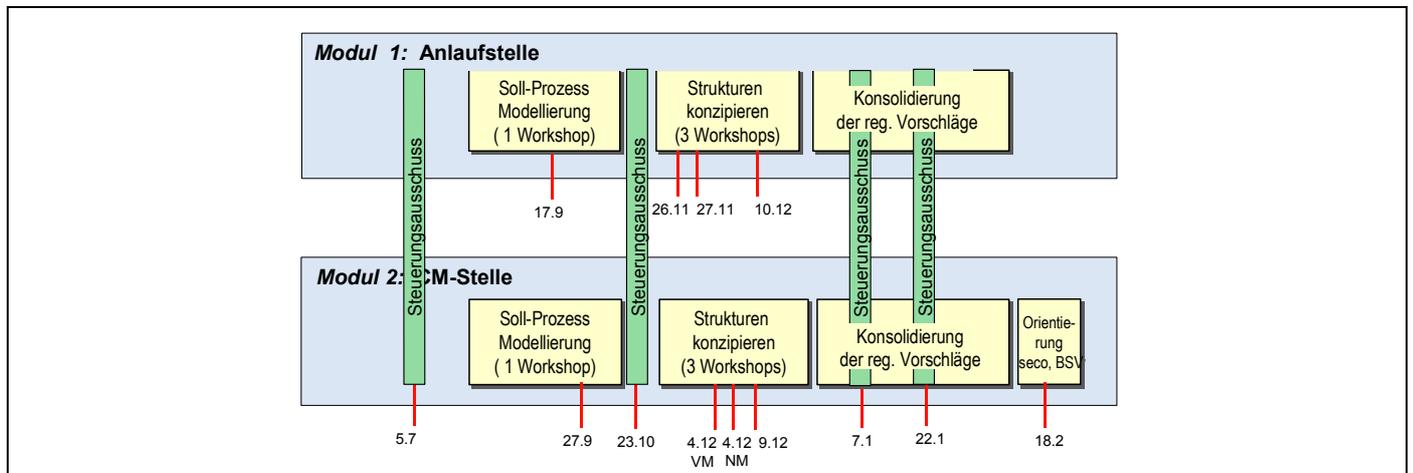


Abbildung 1-2: Das Vorgehen im Überblick

## 2 Umsetzungskonzept Anlaufstellen (Modul 1 der Umsetzung der SoPlus-Massnahme 49)

### 2.1 Zielsetzung

Das Ziel war es, ein Umsetzungskonzept für die Errichtung von Anlaufstellen im Kanton Solothurn gemäss den Ausführungen im Bericht der Egger, Dreher & Partner AG vom 1. Mai 2002 zu erstellen. Dabei war sicherzustellen, dass zunächst der Bedarf nach derartigen Anlaufstellen mit den Gemeinden auf breiter Basis verifiziert wird.

Im Einzelnen waren die folgenden Detailziele zu erreichen:

- Klärung der Interessenlage der verschiedenen Parteien (Gemeinden, Kanton, Bürger).
- Erarbeiten eines idealen Prozesses der Kundenbetreuung durch die Anlaufstellen.
- Eruierung allgemeiner Anforderungen an die Anlaufstellen: Effiziente Betriebsgrösse, Finanzierungsfragen, Anreizmechanismen, Umsetzungsaspekte (Schrittweise Umsetzung, Pilotprojekte etc.)
- Konzeption von umsetzbaren Lösungsvorschlägen je Region des Kantons Solothurn.
- Konsolidierung der regionalen Vorschläge.
- Festlegung der weiterzuverfolgenden Strategie sowie der Finanzierungsfragen.

### 2.2 Begründung für die Schaffung von Anlaufstellen

#### *Ausgangslage*

Aufgrund der Ergebnisse der Projektphase 1 wurden folgende Mängel des heutigen Systems eruiert, welche die Schaffung von Anlaufstellen nahe legen (vgl. hierzu Berichte der Projektphase 1 vom 14. November 2001 und 1. Mai 2002): Die Bürger und Arbeitgeber des Kantons Solothurn haben heute keine zentrale Anlaufstelle, an die sie sich bei Fragen zu den Sozialversicherungen oder der Arbeitslosenversicherung wenden können. Sie müssen sich jeweils direkt an diejenige Stelle wenden, welche für die betreffende Thematik zuständig ist. Sie müssen sich demnach selbst in Kenntnis darüber setzen, ob für die Bearbeitung der betreffenden Problemstellung nun die IV-Stelle, die AHV-/EL-Zweigstelle, die Ausgleichskasse, das Oberamt, das Sozialamt der Gemeinde, die kantonale Amtsstelle des AVIG-Vollzugs, die Arbeitslosenkasse, das RAV oder das Gemeindearbeitsamt zuständig ist.

Aus dieser Konstellation ergeben sich verschiedene Nachteile:

- Das heutige System ist nicht kundenfreundlich
- Gelegentlich kommt es vor, dass dieselbe versicherte Person durch mehrere Stellen parallel betreut wird, ohne dass dies den verschiedenen Stellen bekannt wäre. Dadurch kann keine gegenseitige Abstimmung der Betreuung erfolgen, was zu Ineffizienzen führen kann.
- Die Versicherten gelangen evtl. nicht sofort an die eigentlich zuständige Stelle, wodurch der Prozess gebremst wird. Dies ist insbesondere ein Nachteil für die Wiedereingliederung von Behinderten und Arbeitslosen.

### Lösungsansatz

Aufgrund der obigen Problemstellungen und einer Reihe von Gesprächen und Workshops der Projektphase 1 wurde im Bericht vom 1. Mai 2002 die Schaffung von Anlaufstellen empfohlen.

Nachfolgende Abbildung umreisst das Grundkonzept derartiger Anlaufstellen modellhaft.

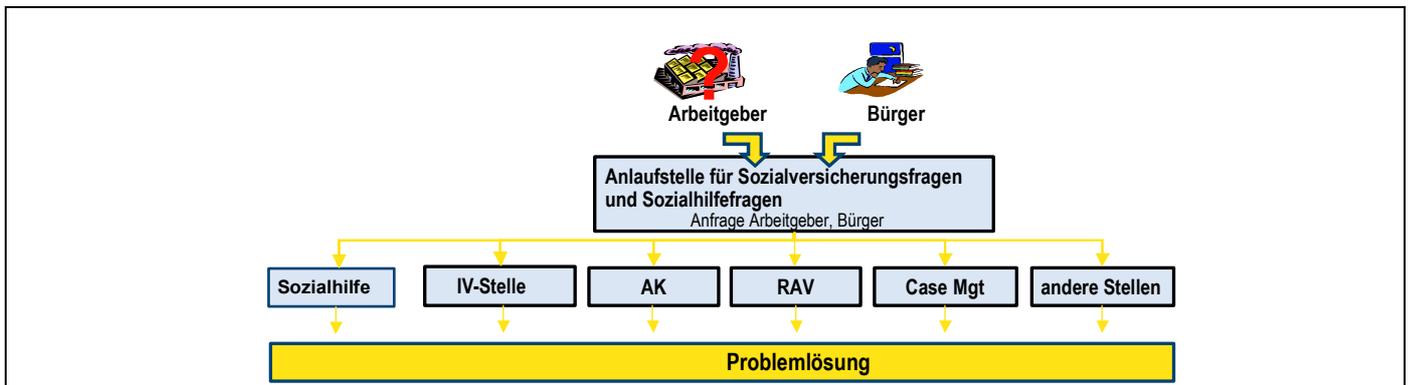


Abbildung 2-1: Grundkonzept der Anlaufstellen für Sozialversicherungsfragen

## 2.3 Anspruchsgruppen und Schlüsselanforderungen der Anlaufstellen

Die Anlaufstellen sollen künftig sämtlichen Bürgern, Arbeitgebern, PRO-Werken / freiwillige Hilfe, Sozialhilfebehörden, Gemeinden, Ärzten und Schulen (im Folgenden als Kunden bezeichnet) des Kantons Solothurn bei Sozialversicherungsfragen / -problemen Unterstützung bieten.

Folgende Schlüsselanforderungen sind durch die Anlaufstellen dabei zu erfüllen:

- Die Anlaufstellen sollen ihre Kunden bei Fragen und Problemstellungen in Bezug auf die folgenden Sozialversicherungszweige unterstützen können:
  - AHV, Familienzulagen, FLG, EOG
  - IVG
  - Arbeitslosenversicherung
  - UVG
  - BVG
  - KVG
  - Generelle Auskunftserteilung bei IPV (Detailfragen werden durch die AK bearbeitet)
  - EL
  - Erstanalyse der Sachlage in Sozialhilfefragen
- Die Anlaufstellen sollen die Anfragen der Kunden (dies sind Sozialversicherungsfragen aller Art wie oben beschrieben) entgegennehmen und deren Bearbeitung in die Wege leiten. Den Beratenden der Anlaufstellen fällt in diesem Sinne die Rolle eines zentrale Kundenberaters zu.
- Die Anlaufstellen sollen bei Bedarf die Prüfung der verschiedenen Sozialversicherungsansprüche ihrer Kunden (z.B. BVG-Ansprüche) initiieren.
- Die in die Problemlösung einzubeziehenden Stellen (RAV, IV-Stelle, AK, Sozialdienste etc.) sollen die Anfragen der Kunden unbürokratisch, rasch und kompetent bearbeiten. Die Anlaufstellen sollen dies aktiv fördern.
- Die Anlaufstellen sollen sicherstellen, dass die verschiedenen an der Bearbeitung der Kundenanfrage beteiligten Stellen koordiniert vorgehen.
- Die Anlaufstellen sollen den Kunden bei Bedarf eine Erstberatung in Bezug auf ihr Sozialversicherungsproblem bieten.
- Es ist sicherzustellen, dass die Kunden der Anlaufstellen grundsätzlich mit möglichst wenigen Ansprechpersonen konfrontiert werden.
- Die Anlaufstellen sollen kooperativ mit den andern Stellen zusammenarbeiten; sie sollen nicht als Ombudsstelle / Beschwerdeführer gegen Entscheide der IV-Stelle / AK / RAV etc. vorgehen bzw. eine diesbezügliche Beratung anbieten.

## 2.4 Soll-Kernprozesse der Anlaufstellen

Die Anlaufstellen haben zwei unterschiedliche Soll-Kernprozesse:

### *Prozess „Initialisierung der Bearbeitung der Kundenfrage mit anschliessender Fallführung“*

Bei diesem Prozess nimmt die Anlaufstelle die Anfrage des Kunden entgegen und analysiert diese. Daraufhin bietet die Anlaufstelle dem Kunden bei Bedarf eine Erstberatung und bespricht mit ihm das weitere Vorgehen (welche Stellen sollen wofür beigezogen werden?). Anschliessend koordiniert sie die Bearbeitung der Anfrage durch die betreffenden dritten Stellen und übernimmt die Fallführung bis zum Abschluss des Falles.

Dieser Prozess wird bei jenen Kundenanfragen angewendet, die folgende Bedingungen erfüllen:

- Die Bearbeitung der Kundenanfrage erfordert den Einbezug weiterer Stellen.
- Es existiert innerhalb der beteiligten Stellen kein Standard-Prozesse zur Bearbeitung der Anfrage. Dies betrifft typischerweise einerseits seltene Problemstellungen im Bereiche der Sozialversicherungen und andererseits Problemstellungen, die mehrere Sozialversicherungen tangieren.

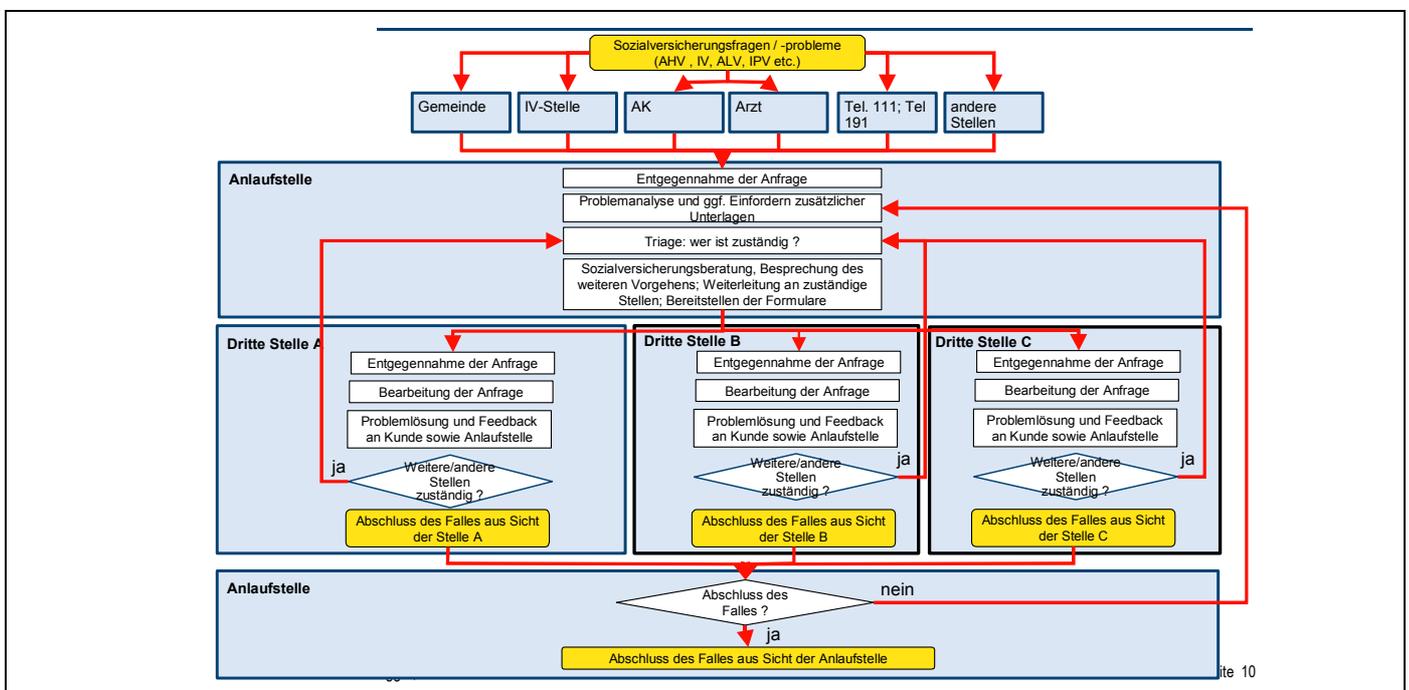


Abbildung 2-3: Prozess „Initialisierung der Bearbeitung der Kundenfrage mit anschliessender Fallführung“

**Prozess „Initialisierung der Bearbeitung der Kundenfrage ohne anschliessende Fallführung“**

In Analogie zum vorgängig beschriebenen Prozess nimmt die Anlaufstelle die Anfrage des Kunden entgegen, analysiert diese, bietet dem Kunden bei Bedarf eine Erstberatung und bespricht mit ihm das weitere Vorgehen. Anschliessend leitet sie die Anfrage an die zuständigen dritten Stellen weiter. Im Gegensatz zum vorgängig beschriebenen Prozess ist der Fall für die Anlaufstelle nach der Weiterleitung an die zuständigen Stellen abgeschlossen. Die Anlaufstelle ist nicht für die Fallführung verantwortlich.

Dieser Prozess wird bei jenen Kundenanfragen angewendet, bei denen innerhalb aller beteiligten Stellen standardisierte Prozessvorgaben existieren, wie diese Anfrage zu bearbeiten ist. Dies trifft üblicherweise für jene Kundenanfragen bzw. Problemstellungen zu, die für die betreffenden dritten Stellen eine Standardproblemstellung im Bereiche des Kerngeschäfts sind (Rentenabklärungen IV, Prüfung Leistungsansprüche ALV etc.).

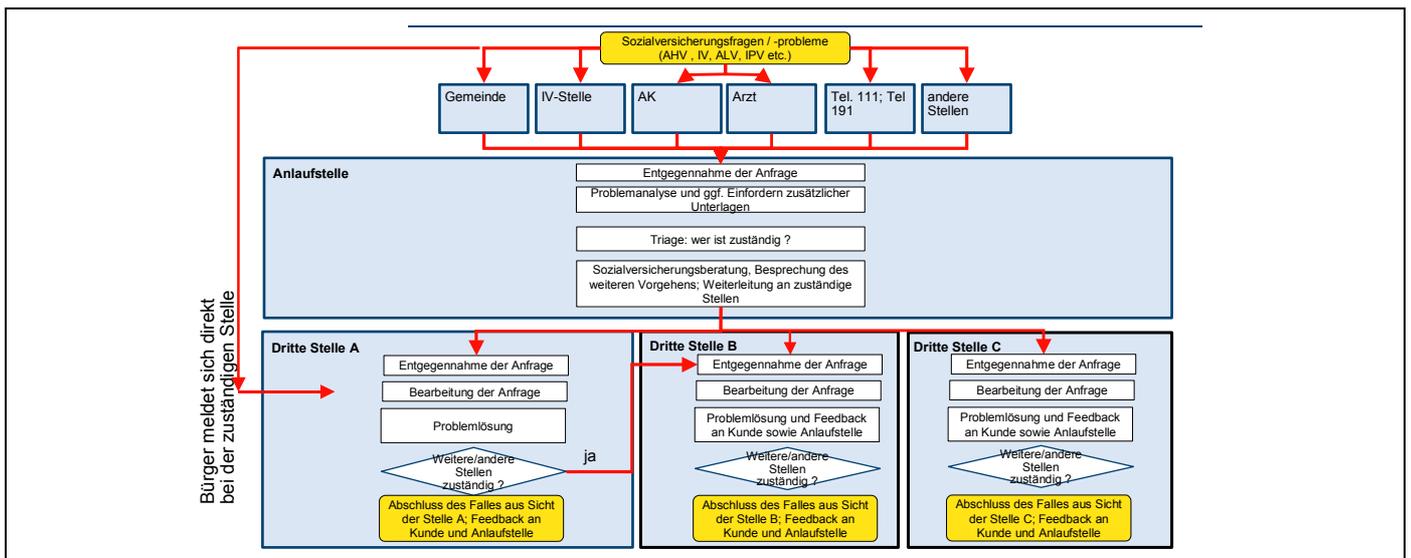


Abbildung 2-4: Prozess „Initialisierung der Bearbeitung der Kundenfrage ohne anschliessende Fallführung“

**2.5 In die Anlaufstellen zu integrierende bestehende Stellen**

Mit den Teilnehmern der Workshops und dem Steuerungsausschuss wurde die Frage diskutiert, welche Stellen im Kanton Solothurn sich bereits mit ähnlichen Fragestellungen wie die künftigen Anlaufstellen befassen. Das Ziel war dabei aufzeigen, welche dieser Stellen weiterhin bestehen bleiben sollen und welche in die Anlaufstellen integriert werden sollen.

Folgende Stellen sollen nach Einschätzung der meisten Workshopsteilnehmer und des Steuerungsausschusses in die Anlaufstellen integriert werden:

- *Integration der AHV-/EL-Zweigstellen in die Anlaufstellen*  
Die Beratungsaufgaben bzw. Dienstleistungen gegenüber den Bürgern der heutigen AHV-/EL-Zweigstellen sollen künftig durch die Anlaufstellen wahrgenommen werden (insb. EL, IV). Dabei ist jedoch zu gewährleisten, dass die Bürger auch in Zukunft einfache AHV-Anliegen in der Wohngemeinde abwickeln können (bspw. der Bezug von Formularen, die Abgabe/Einreichung ausgefüllter Formulare etc.).
- *Integration der Gemeindearbeitsämter in die Anlaufstellen*  
Die Dienstleistungen der heutigen Gemeindearbeitsämter sollen künftig ebenfalls durch die Anlaufstellen wahrgenommen

Bei folgenden Stellen wurde ebenfalls intensiv diskutiert, ob eine Integration in die Anlaufstellen zweckmässig ist. Letztlich wurde jedoch festgestellt, dass diese weiterhin als eigenständige Stellen betrieben werden sollten:

- *Keine Integration der Erstberatung der Sozialämter in die Anlaufstellen*  
Die heutige Erstberatung der Sozialämter solle auch künftig nicht Aufgabe der Anlaufstellen sein (insb. nicht die Abklärung von Ansprüchen). Es ist jedoch sicherzustellen, dass die Anlaufstellen eine Erstanalyse der Sachlage des Kunden bei Sozialhilfefragen vornehmen und zusammen mit dem Kunden das weitere Vorgehen festlegen können (Triagierung: wer ist wofür zuständig). Die eigentlichen Anspruchsabklärungen bleiben aber grundsätzlich in der Zuständigkeit der betreffenden Stellen (RAV, IV-Stelle, AK, Sozialamt etc.).
- *Keine Integration der Sozial- und Familienberatung in die Anlaufstellen*  
Die Sozial- und Familienberatungsstellen sollen nicht mit den Anlaufstellen zusammengelegt werden. Ihre Aufgabengebiete und die Kundenstrukturen unterscheiden sich zu stark von jenen der Anlaufstellen, so dass kaum Synergien genutzt werden könnten.

## 2.6 Personal der Anlaufstellen

### *Anzahl Vollstellen*

Im Rahmen der Workshops wurden grobe Schätzungen des künftigen Personalbedarfs für den Betrieb von Anlaufstellen im gesamten Kanton Solothurn erarbeitet. Dabei gelangte man zur Einschätzung, dass für die Bera-

tungsaufgaben der Anlaufstellen rund 17 Vollstellen erforderlich sein werden.

Einer auf einer Zweigstellenumfrage des Jahres 2000 basierenden Schätzung der Ausgleichskasse zu Folge sind für die (in die Anlaufstellen integrierten) Aufgaben der heutigen AHV-/EL-Zweigstellen (inkl. Bearbeitung von EL) weitere 13 Vollstellen erforderlich.

Für die Erledigung der Arbeiten der heutigen Gemeindearbeitsämter - die ebenfalls in die Ablaufstellen integriert werden sollen - rechnet das AWA aufgrund ihrer diesbezüglichen Erfahrungswerte mit einem Personalbedarf von rund 7 bis 8 Vollstellen für den Gesamtkanton (ausgehend von 700 Anmeldungen von Stellensuchenden zur Arbeitsvermittlung pro Monat)

Damit werden für den Betrieb der Anlaufstellen im Gesamtkanton insgesamt rund 38 Vollstellen benötigt. 26 bis 31 dieser 38 Stellen werden jedoch grösstenteils Aufgaben wahrnehmen, die heute schon durch die Gemeinden zu erledigen sind. Dies trifft zum Einen für die 21 Vollstellen aus dem Bereich der AHV-/EL-Zweigstellen und der Gemeindearbeitsämter zu. Zum Andern wird davon ausgegangen, dass bereits heute in den (grösseren) Gemeinden des Kantons Solothurn eine allgemeine Beratung in Sozialversicherungsfragen im Umfang von insgesamt rund 7 bis 12 Vollstellen angeboten wurde.

### ***Anforderungsprofil der Mitarbeiter der Anlaufstellen***

Es werden sowohl Beraterinnen und Berater als auch Personal mit Support- und Führungsaufgaben in den Ablaufstellen benötigt werden. Die Support- und Führungsaufgaben dürften dabei rund 25 bis 30 Prozent der personellen Ressourcen betragen.

Die Beraterinnen und Berater müssen folgendem Anforderungsprofil genügen:

- Es ist ein SVS-Fachausweis (Schweizerischer Verband der Sozialversicherungsfachleute) oder äquivalentes Wissen erforderlich.
- Kenntnisse der Sozialversicherungsstellen im Kanton Solothurn und der kantonalen SKOS-Richtlinien sind eine weitere Voraussetzung (diese Kenntnisse können aber auch nachträglich angeeignet werden) und Sprachkenntnisse sind hilfreich.

## **2.7 Standorte der Anlaufstellen**

Der Steuerausschuss und die Mehrheit der Workshopteilnehmer vertreten die Ansicht, dass im Kanton Solothurn rund 20 Anlaufstellen erforder-

derlich sind (eine Anlaufstelle je Region mit mehr als 10'000 Einwohner als Grundsatz).

## 2.8 Träger der Anlaufstellen

Die im Bericht vom 1. Mai 2002 skizzierten Trägerschaftsmodelle der Anlaufstellen wurden breit diskutiert. Dabei gelangte der Steuerungsausschuss aufgrund der Workshopsergebnisse zu folgenden Empfehlungen

- Am zweckmässigsten und erfolgsversprechendsten ist es in den meisten Regionen, die Anlaufstellen um die AHV-/EL-Zweigstellen der Kopfgemeinden aufzubauen (jeweils im Auftrag mehrerer Gemeinden).
- Dabei könnte sich nach Einschätzung von Workshop-Teilnehmern jedoch das Problem ergeben, dass sich die Umsetzung langwierig gestaltet (insbesondere die Frage, welche Gemeinden welcher Kopfgemeinde zugeordnet sind); hier sollte beispielsweise der Einwohnergemeindeverband oder der Regionalplanungsverein die Detailregelungen zwischen den Gemeinden aushandeln, um den Umsetzungsprozess zu beschleunigen.
- Der Kanton sollte jedoch letztlich die entsprechenden Rahmenbedingungen, die der Einwohnergemeindeverband mit den Gemeinden im Sinne einer Konsenslösung ausgehandelt hat, verbindlich festlegen und deren Umsetzung durchsetzen.
- Je nach Region sind anstelle der Kopfgemeinden auch andere Trägerschaften der Anlaufstellen (Regionalplanungsvereine, Zweckverband u.a.) denkbar.

## 2.9 Wirtschaftlichkeitsüberlegungen (Kosten- / Nutzenbeurteilung)

### *Betriebskosten der Anlaufstellen*

Die Gesamtkosten für den Betrieb der Anlaufstellen belaufen sich - ausgehend von 38 Vollstellen einschliesslich der heutigen AHV-/EL-Zweigstellen und Gemeindearbeitsämter (vgl. Kapitel 2.6) bei jährlichen Vollkosten von 145'000 CHF je Vollstelle auf jährlich rund 5.5 Mio. CHF. Davon sind 26 bis 31 Stellen bereits heute für die betreffenden Aufgaben erforderlich (vgl. Kapitel 2.6). In diesem Sinne führt die Schaffung von Anlaufstellen in erster Linie zu einer Umschichtung von Aufgaben von den Gemeinden zu den Anlaufstellen. Die tatsächliche Schaffung neuer Stellen wird sich auf 5 bis 10 Vollstellen (0.7 bis 1.5 Mio. CHF p.a.) beschränken.

Aus Sicht der Gemeinden führt die Schaffung der Anlaufstellen zu einer Entlastung (dies betrifft die 26 bis 31 Stellen, die bestehende Aufgaben wahrnehmen werden).

### ***Nutzen der Anlaufstellen***

Die Anlaufstellen führen zu wesentlichen qualitativen Verbesserungen aus *Sicht der Kunden*:

- Die Kunden werden individuell in Sozialversicherungsfragen (erst-) beraten. Zudem werden sie von den Anlaufstellen bei der Lösung ihrer Sozialversicherungsprobleme aktiv unterstützt. Die Anlaufstellen koordinieren die an der Bearbeitung des Falles beteiligten Sozialversicherungsstellen für die Kunden. Die Kundenfreundlichkeit steigt dadurch erheblich.
- Den Kunden wird eine Dienstleistung geboten, die ihnen erstens derzeit keine andere Stelle bietet und die zweitens für viele Kunden von grosser Wichtigkeit sind.

Die Anlaufstellen führen zu wesentlichen qualitativen Verbesserungen aus *Sicht der beteiligten Institutionen*:

- Höhere inhaltliche Qualität der Arbeiten (dank höherer Professionalität), was zu geringeren Abstimmungsproblemen zwischen den beteiligten Stellen führt (AHV-Zweigstelle → Ausgleichskasse und IV-Stelle, Gemeindearbeitsamt → RAV etc.).
- Kürzere Durchlaufzeiten
- Geringere Doppelspurigkeiten zwischen den verschiedenen an einem Fall beteiligten Institutionen.

## **2.10 Finanzierung**

Die Finanzierung der Anlaufstellen soll nach folgenden Grundsätzen erfolgen:

- Die Beteiligung der Einwohnergemeinden an den Anlaufstellen wird auf der Basis einer Pro-Kopf-Finanzierung im Rahmen des *Gesetzes Aufgabenreform soziale Sicherheit (GASS)* über die Rubrik Verwaltungskosten GASS abgerechnet.
- Die bisherige Finanzierung der AHV-/EL-Zweigstellen wird über die Verwaltungskosten finanziert.

- Für die Inanspruchnahme weiterführender (kostspieliger) Einzelfallleistungen ist ein Zusatzbeitrag je konsumierte erweiterte Dienstleistung zu entrichten.
- Das Budget der Anlaufstellen wird leistungsabhängig ausgestaltet.
- Die mit dem Betrieb der Anlaufstellen beauftragten Kopfgemeinden oder anderen Träger müssen eine getrennte Rechnung für die Anlaufstelle führen.

### **2.11 Aspekte, die im Rahmen der Umsetzung zu präzisieren sind.**

Im Rahmen der Umsetzung der Anlaufstellen oder nach Einführung der Anlaufstellen sind folgende offene Fragen noch zu klären. Die vorgeschlagene Einführung der Anlaufstellen wird von diesen noch offenen Fragen im Grundsatz nicht tangiert.

- Sollen die Anlaufstellen auch finanztechnische Fragen beantworten können (Steuern, Schuldensanierung etc.) bzw. eine Triagierung an die richtigen Stellen gewährleisten können oder ausschliesslich Sozialversicherungsfragen bearbeiten? Sollte dies durch eine andere regionale Stelle erfolgen? Diese Fragen haben an Bedeutung gewonnen.
- Wie soll die Schnittstelle der Anlaufstelle zur Sozialhilfe ausgestaltet werden?
- Es ist zu prüfen, ob die Gemeindefunktionsfunktionen in die RAV integriert werden sollen (anstatt in die Anlaufstelle)?
- Es ist zu prüfen, ob die Anlaufstellen in Thal-Gäu in Balsthal und Oensingen als Kopfgemeinden betrieben werden sollen oder ob die Anlaufstellen in den Zweckverband für soziale Dienstleistungen integriert werden soll? Letzteres wird von den Vertretern dieser Region als die am Besten umsetzbare Lösung erachtet. Dies erstens, weil sich der Zweckverband bereits als regionale Stelle in Thal-Gäu etabliert hat und allgemein akzeptiert ist. Zweitens können so die Kosten der Anlaufstellen klar und pauschal zugeordnet werden.

### **3 Umsetzungskonzept Case-Management-Stelle (Modul 2 der Umsetzung der SoPlus-Massnahme 49)**

#### **3.1 Zielsetzung**

Das Ziel war es, ein Umsetzungskonzept für die Errichtung einer Case-Management-Stelle im Kanton Solothurn gemäss den Ausführungen im Bericht der Egger, Dreher & Partner AG vom 1. Mai 2002 zu erstellen.

Im Einzelnen waren die folgenden Detailziele zu erreichen:

- Erarbeiten eines idealen Prozesses der Betreuung der Zielgruppe der Case-Managementstelle.
- Erarbeiten allgemeiner Anforderungen an die Case-Managementstelle: Effiziente Betriebsgrösse, Finanzierungsfragen, Anreizmechanismen, Umsetzungsaspekte (Schrittweise Umsetzung, Pilotprojekte etc.)
- Erarbeiten von umsetzbaren Lösungsvorschlägen je Region des Kantons Solothurn.
- Konsolidierung der regionalen Vorschläge.
- Festlegung der weiterzuverfolgenden Strategie sowie der Finanzierungsfragen.
- Präsentation des Lösungsansatzes zu Händen der Ausgleichsstelle des Arbeitslosenversicherungsfonds (Staatssekretariat für Wirtschaft) und des Bundesamtes für Sozialversicherung. Klärung der Bereitschaft dieser Bundesstellen, die Einführung und den Betrieb der geplanten Case-Managementstelle zu begleiten und finanziell zu unterstützen (und unter welchen Bedingungen).

#### **3.2 Begründung der Errichtung einer Case-Management-Stelle**

Aufgrund der Ergebnisse der Projektphase 1 wurden verschiedene Mängel des heutigen Systems eruiert, welche die Errichtung einer Case-Managementstelle nahe legen (vgl. hierzu Berichte der Projektphase 1 vom 14. November 2001 und 1. Mai 2002). Sie hängen mit der folgenden Problematik zusammen, dass an der Betreuung von Stellensuchenden mit Mehrfachproblemen verschiedene Stellen beteiligt sind:

- Während den ersten zwei Jahren der Arbeitslosigkeit bis zur Aussteuerung kümmern sich die RAV um diese Personen. Dabei suchen sie (ausgehend vom heutigen Leistungsauftrag) nach einer Problemlösung,

die zu einer möglichst raschen und dauerhaften Wiedereingliederung führt.

- Sollte eine Aussteuerung erfolgen, liegt die Verantwortung für die Betreuung des ausgesteuerten Stellensuchenden beim Sozialamt der Gemeinde.
- Erarbeitet sich der ausgesteuerte Stellensuchende in der Folge durch Zwischenverdienste oder andere Arbeitseinsätze genügend Beitragszeit, kann er sich neuerlich als Arbeitsloser bei der Arbeitslosenversicherung anmelden (und wird dabei wieder vom RAV möglicherweise bis zur nächsten Aussteuerung betreut).
- Unter Umständen wird der Stellensuchende zwischenzeitlich bei der IV-Stelle zur Abklärung einer Invalidität angemeldet.
- Dieser Prozess kann sich über Jahre oder gar Jahrzehnte hinziehen.

Aus dieser Konstellation ergeben sich verschiedene Nachteile:

- Das heutige System ist für die betroffenen Stellensuchenden nicht kundenfreundlich.
- Durch die Wechsel der Betreuung zwischen dem RAV, der Fürsorge (Sozialamt) und der IV-Stelle ist die für nachhaltige Wiedereingliederungen in den Arbeitsmarkt erforderliche Kontinuität der Betreuung bei Personen mit Mehrfachproblematiken nicht gewährleistet.
- Die an der Betreuung solcher Personen beteiligten Stellen (RAV und Sozialämter) ziehen schnelle Problemlösungen nachhaltigen Lösungen vor was zu ineffizienten Lösungsansätzen führen kann.
- Die Personen mit Mehrfachrisiken werden teilweise durch verschiedene Stellen parallel betreut, ohne gegenseitige Abstimmung der Betreuung.

### **3.3 Anspruchsgruppen und Schlüsselanforderungen der Case-Managementstelle**

Die Case-Managementstelle soll erwerbslose Personen, deren Reintegration in den Arbeitsmarkt erwartungsgemäss mehr als 2 Jahre dauert (d.h., denen eine Aussteuerung droht), erwerbsfähige Personen mit sozialen Mehrfachproblematiken sowie erwerbsfähige Fürsorgefälle betreuen. Im Folgenden werden diese Personen als Kunden der Case-Managementstelle bezeichnet.

Als primäres Ziel soll die Case-Managementstelle die Reintegration in den ersten Arbeitsmarkt verfolgen. Sekundär sind auch „Problemlösungen ausserhalb des ersten Arbeitsmarktes“ denkbar.

Folgende Schlüsselanforderungen sind durch die Case-Managementstelle zu erfüllen:

- Die Case-Managementstelle soll den Personen der Zielgruppe (siehe oben) eine langfristig orientierte, integrale Betreuung bieten. Dies ungeachtet der Frage, von welchen Sozialversicherungen die betreffende Person die Leistungen (Sozialhilfe, ALV) jeweils bezieht.
- Die Case-Managementstelle soll enge Kontakte zu Arbeitgebern unterhalten. Die aktive Vermittlung ihrer Kunden gehört ebenfalls zum Aufgabengebiet der Case-Managementstelle.
- Die Beraterinnen und Berater der Case-Managementstellen sollen die primären Ansprechpartner für ihre Kunden sein.
- Den Beraterinnen und Beratern der Case-Managementstellen werden weitreichende Entscheidungskompetenzen zugeordnet. Bei Kunden, die Anspruch auf Arbeitslosenentschädigung haben, sollen die Berater der Case-Managementstelle beispielsweise über dieselben Kompetenzen wie die RAV-Beraterinnen und -Berater verfügen.
- Die Case-Managementstelle soll die Interessen der verschiedenen Sozialversicherungen (RAV, Fürsorge, IV-Stelle) gleichgewichtig wahren.
- Dabei sind auch die Interessen der Kunden zu wahren und eine Gleichbehandlung der Kunden anzustreben (unabhängig der Versicherung, welche im Einzelfall bezahlt).
- Es sind geeignete Massnahmen zu treffen, um die Sicherheit der Beraterinnen und Berater der Case-Managementstelle zu gewährleisten.
- Durch Kooperation mit geeigneten Partnern soll die Case-Managementstelle sicherstellen, dass ein breites Angebot an geeigneten (arbeitsmarktlichen) Massnahmen (kontinuierlicher Aufbau eines solchen Angebots) verfügbar ist.
- Es soll der Grundsatz der Transparenz gegenüber den Kunden gelten.

### 3.4 Soll-Kernprozess der Case-Managementstelle

Der Soll-Kernprozess der Case Managementstelle läuft zusammengefasst wie folgt ab.

- Der Prozess beginnt mit der Anmeldung von Sozialversicherungsansprüchen eines Bürgers bei der Anlaufstelle, der Arbeitslosenversicherung, der Invalidenversicherung oder der Fürsorge.
- In der Folge wird die betreffende Person durch ein RAV, die IV-Stelle und/oder die Wohngemeinde betreut.
- Unter Umständen stellt die zuständige Betreuungsperson dieser Stelle nach einem oder mehreren Gesprächen mit der betreffenden Person fest, dass diese der Zielgruppe der Case-Managementstelle zuzuordnen ist (vgl. Kapitel 3.3).
- In diesem Falle setzt die Betreuungsperson eine Besprechung mit dem zuständigen Berater der Case-Managementstelle an. Wurde die betreffende Person auch von weiteren Stellen beraten und betreut (parallel oder zu einem früheren Zeitpunkt), werden diese Betreuungspersonen gegebenenfalls ebenfalls zu dieser Besprechung mit der Case-Managementstelle beigezogen (RAV, Sozialamt, IV-Stelle, Suchberatung, Familien- und Sozialberatungsstelle, Anlaufstelle etc.). Aufgrund der Ergebnisse dieser Besprechung entscheidet die Case-Managementstelle, ob die betreffende Person künftig durch die Case-Managementstelle zu betreuen ist (da die Entscheidkompetenz bei der CM-Stelle liegt, kann vermieden werden, dass „unangenehme“ Fälle an die Case-Managementstelle abgeschoben werden).
- Die Case-Managementstelle ergreift in der Folge alle erforderlichen Massnahmen, um die betreffende Person wieder in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Sie hat dabei nicht die Aufgabe, alle Probleme der betreffenden Person integral zu lösen, sondern diese unter Beizug anderer Stellen einer Lösung zuzuführen und den entsprechenden Integrationsprozess zu koordinieren.
- Sollte sich zeigen, dass eine Integration in den Arbeitsmarkt ausgeschlossen ist, muss die Case-Managementstelle nach Lösungen ausserhalb des ersten Arbeitsmarktes suchen (IV-Stelle, Sozialhilfe).

Nachfolgende Abbildung stellt diesen Prozess im Überblick dar:

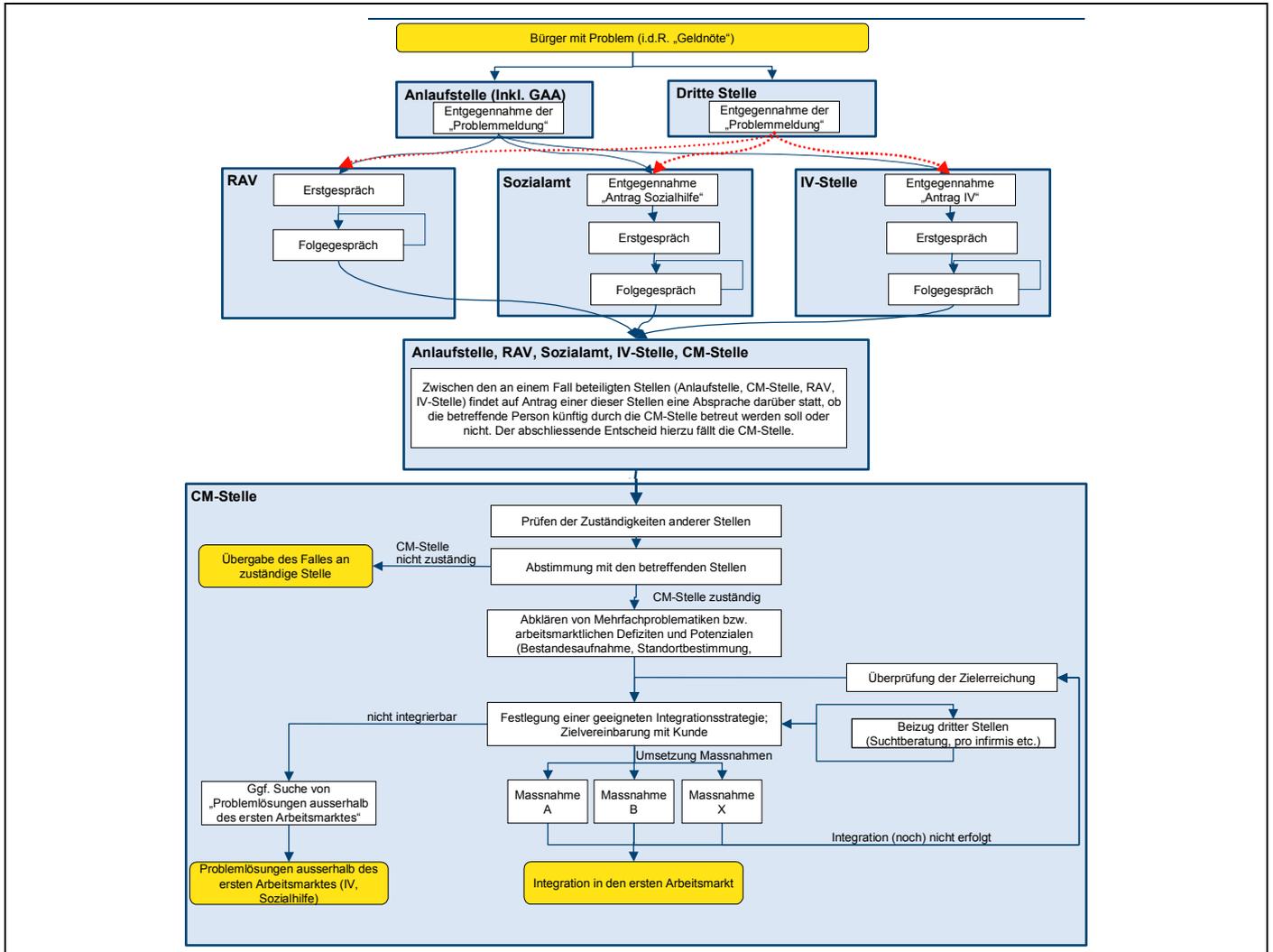


Abbildung 3-1: Soll-Kernprozess der Case-Managementstelle

### 3.5 In die Case-Managementstelle zu integrierende Stellen

Die künftige Case-Managementstelle nimmt Aufgaben der heutigen RAV (insb. RAV plus), der Sozialämter und der IV-Stelle wahr. In diesem Sinne führt die Schaffung der Case-Managementstelle zu einer Entlastung dieser Stellen. Eine Integration dieser Stellen in die Case-Managementstelle im engeren Sinne erfolgt jedoch nicht.

Ähnliches gilt für die übrigen Organisationen des Kantons Solothurn, die Personen mit Mehrfachproblematiken beraten und betreuen (Sozial- und Familienberatungsstellen, Suchtberatung, IV-Berufsberatung, Ärzteschaft,

If AG, Private Hilfswerke, Beschäftigungswerkstätten (OLTech, Regio-mech, Netzwerk Grenchen)). Sie erbringen komplementäre Dienstleistungen zu den Dienstleistungen der künftigen Case-Managementstelle. Es wird bedeutsam sein, dass die Case-Managementstelle eine enge Zusammenarbeit mit diesen Stellen sicherstellt. Eine Integration in die Case-Managementstelle ist jedoch nach heutigem Kenntnisstand bei keiner dieser Organisationen zu empfehlen.

### 3.6 Personal der Case-Managementstelle

Im Rahmen der Workshops wurden grobe Schätzungen des künftigen Personalbedarfs für den Betrieb der Case-Managementstelle erarbeitet. Dabei gelangte man zu folgenden Einschätzungen:

- Ungefähr jeder zehnte Sozialhilfebezüger (in erwerbsfähigem Alter) kann bei Einsatz geeigneter Massnahmen und Instrumente in den ersten Arbeitsmarkt eingegliedert werden (100% Erwerbsfähigkeit) und ist damit der Zielgruppe der Case-Managementstellen zuzurechnen.
- Ausgehend von einem geschätzten Bestand von rund 3000 Personen mit Sozialhilfebezug (in erwerbsfähigem Alter) im Kanton Solothurn (Schätzung des AGS) umfasst die von den Case-Managementstellen zu betreuende Zielgruppe damit jeweils rund 300 Sozialhilfebezüger im Kanton Solothurn.
- Auf Seiten der Arbeitslosenversicherung gibt es im Kanton Solothurn (Stand Juni 2001) rund 300 Leistungsbezüger, die ein hohes Risiko aufweisen, zu einem langfristigen Fürsorgefall zu werden.
- Somit umfasst die Zielgruppe der Case-Managementstellen im Kanton Solothurn rund 600 Personen.
- Unter der Annahme, dass je Vollstelle 50-70 Personen betreut werden, sollten als langfristiges Ziel gesamthaft rund 9 Berater in den Case-Managementstellen beschäftigt werden. Zusätzlich werden rund 3 Vollstellen mit Support- und Führungsaufgaben benötigt werden.

Die Berater der Case-Managementstelle müssen folgendem Anforderungsprofil entsprechen:

- Umfassende Kenntnisse und Erfahrung im Bereiche der Beratung, Aus- und Weiterbildung sowie Vermittlung von Personen mit wesentlichen arbeitsmarktlichen Defiziten und sozialen Mehrfachproblematiken
- Kenntnisse in Sozialversicherungsfragen
- Kenntnisse in Rechtsfragen / Gesetzeskenntnisse

- Kenntnisse der bestehenden regionalen institutionellen Strukturen
- Managementqualitäten / Fallführung

Die laufende Weiterbildung der Berater der Case-Managementstelle wird als wichtig erachtet.

### 3.7 Standorte der Case-Managementstelle

Der Steuerungsausschuss und die Mehrheit der Workshopteilnehmer vertreten die Ansicht, dass im Kanton Solothurn eine Case-Managementstelle mit drei Standorten erforderlich ist. Eine grössere Zahl an Standorten ist aufgrund des Personalbestandes von 12 Personen betriebswirtschaftlich nicht sinnvoll.

### 3.8 Träger der Case-Managementstelle

Aufgrund der Workshopsergebnisse ergaben sich die folgenden generellen Anforderungen an die künftige Trägerschaft der Case-Managementstelle:

- Die zu definierende Trägerschaft sollte allen an der Finanzierung beteiligten Stellen (dies sind typischerweise der ALV-Fonds und die Gemeinden) die Möglichkeit bieten, die Strategie der Case-Managementstelle mitzubestimmen und eine gewisse Kontrolle auszuüben (bspw. durch Einsitz im Steuerungsgremium des Trägers).
- Es ist sicherzustellen, dass der Träger keine eigenen Interessen vertritt, die den Interessen anderer betroffener Institutionen zuwiderläuft. Vor diesem Hintergrund sind insbesondere allfällige Zielkonflikte zwischen den Gemeinden, der ALV und der IV bedeutend.
- Der Träger der Case-Managementstelle muss eine Rechtsform mit hoher Autonomie besitzen. In Frage kommen als Rechtsformen der Verein (z.B. Regionalplanungsvereine), Verband oder auch eine vertragliche Zusammenarbeit.
- Die Umsetzung der Case-Managementstelle erfordert es, dass der Kanton entsprechende Rahmenbedingungen verbindlich festlegt und durchsetzt.
- Es sollte eine Case-Managementstelle im Kanton mit mehreren Beratungsteams geben. Die Beratungsteams können dabei räumlich – nicht jedoch organisatorisch und führungsmässig - bestehenden Organisationen angegliedert werden.

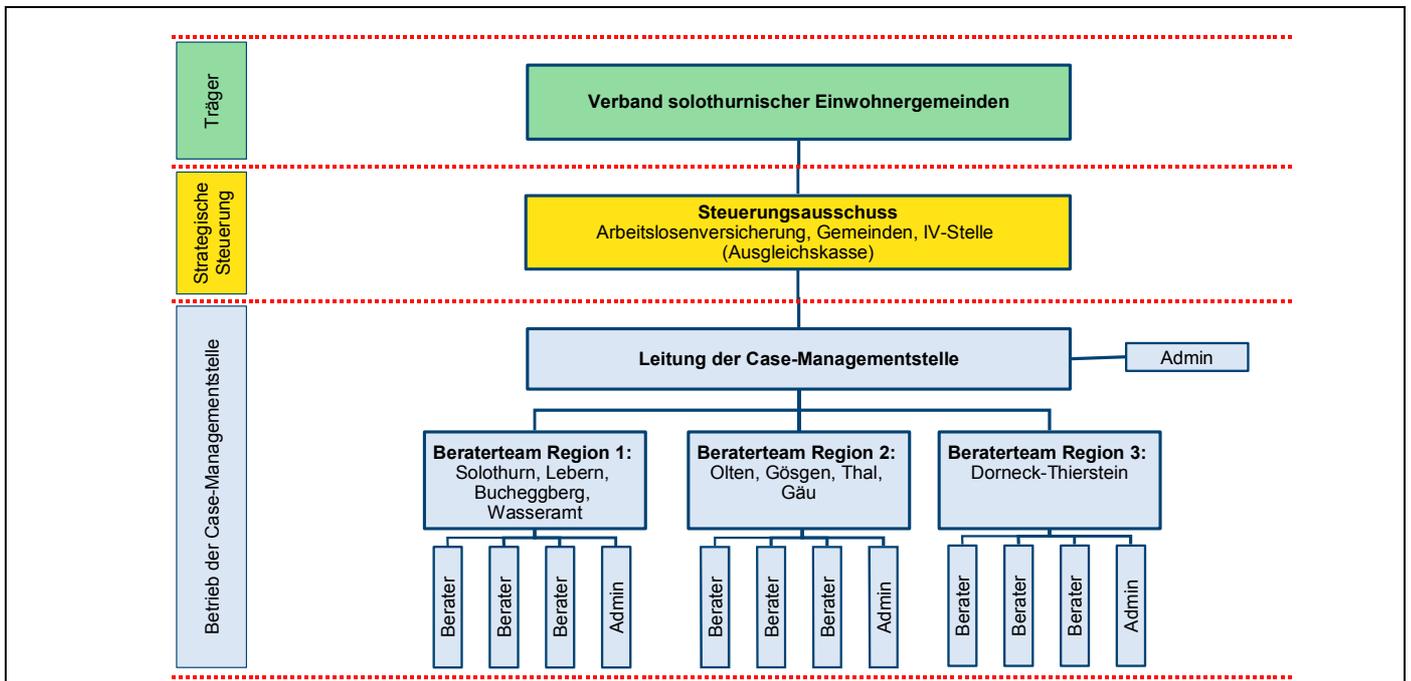


Abbildung 3-2: Mögliche Trägerschaft und Aufbauorganisation

Es wurden verschiedene Trägerschaftsmodelle skizziert und diskutiert. Letztlich zeigte sich in allen drei Workshops, dass eine Trägerschaft mit folgenden Grundzügen erfolgsversprechend ist (vgl. obige Abbildung 3.2):

- Der Träger ist ein bereits bestehender Verband oder Verein (der die obigen Anforderungen erfüllt). Geeignet erscheint beispielsweise nach allgemeiner Einschätzung der Verband solothurnischer Einwohnergemeinden.
- Der Case-Managementstelle steht ein Steuerungsausschuss vor, der sich aus Vertretern der Gemeinden (Sozialämter), Arbeitslosenversicherung (Amt für Wirtschaft und Arbeit) und der IV-Stelle zusammensetzt. Dieser Steuerungsausschuss legt dabei die strategischen Ziele fest und greift bei Bedarf steuernd in den Betrieb der Case-Managementstelle ein, sofern strategische Vorgaben nicht erreicht werden.
- Die Case-Managementstelle besteht aus einer Leitung und drei regionalen Beratungsteams (inkl. Administration). Diese Beratungsteams erbringen ihre Dienstleistungen an drei unterschiedlichen Standorten der folgenden Regionen:
  - Solothurn, Lebern, Bucheggberg, Wasseramt
  - Olten, Gösgen, Thal, Gäu
  - Dorneck-Thierstein

Im Falle immobiler Kunden beraten die Berater der regionalen Teams die Kunden gegebenenfalls vor Ort (von den drei Standorten aus).

- Die Kunden haben innerhalb der Case-Managementstelle immer denselben Ansprechpartner bzw. dieselbe Ansprechpartnerin.

### **3.9 Wirtschaftlichkeitsüberlegungen (Kosten- / Nutzenbeurteilung)**

#### *Betriebskosten der CM-Stelle*

Für den Betrieb der Case-Managementstelle sind rund 12 Vollstellen erforderlich. Die Gesamtkosten für den Betrieb belaufen sich - ausgehend von 145'000 TCH Vollkosten je Vollstelle - auf jährlich rund 1.7 Mio. CHF.

#### *Nutzen der CM-Stelle*

Die Case-Managementstelle führt zu den folgenden qualitativen Verbesserungen aus *Sicht der Kunden* und Einsparungen aus Sicht der Sozialversicherungen:

- Die Case-Managementstelle nimmt Aufgaben wahr, die bis anhin durch die RAV und Sozialämter nicht oder nicht in der Form wahrgenommen wurden. Dies wird zu einer Entlastung der RAV und der Sozialämter führen. Für gewisse Gemeinden, die bislang keine Beratungsdienstleistungen für die Zielgruppe der CM-Stellen ergriffen haben, wird die Schaffung der CM-Stellen u.U. zu Mehrkosten führen.
- Die Case-Managementstelle bietet den Kunden eine integrale, langfristige Betreuung. Die Qualität der Beratung und Betreuung gegenüber den Kunden steigt damit.
- Die Case-Managementstelle reduziert die Möglichkeiten des Missbrauchs der Sozialversicherungen im Vergleich zu heute: Der heute hierfür erforderliche Abstimmungsbedarf zwischen den Stellen wird deutlich kleiner, was dem Missbrauch entgegenwirkt.
- Durch den Betrieb der Case-Managementstelle können Personen mit sozialen Mehrfachproblematiken vermehrt wieder in den Arbeitsmarkt integriert werden. Wir gehen von der groben Schätzung aus, dass sich je Eingliederung einer solchen Person langfristige Kosteneinsparungen (Einsparungen von Fürsorgegeldern, ALV-Taggeldentschädigungen etc.) im Umfang von insgesamt 0.5 Mio CHF ergeben. Gelingt es also der Case-Managementstelle, jährlich mindestens 4 Personen in den Arbeitsmarkt zu integrieren, die ohne die Case-Managementstelle keine

dauerhafte Stelle mehr angetreten hätten, dann sind die durch die Case-Managementstelle erzielten Kosteneinsparungen grösser als die Betriebskosten der Case-Managementstelle. Oder mit andern Worten: Damit die Case-Managementstelle lohnend ist, müssen deren Berater im Durchschnitt mindestens alle zwei Jahre eine Person wieder in den Arbeitsmarkt integrieren, die ohne Hilfe der Case-Managementstelle dauerhaft keine Arbeitsstelle mehr angetreten hätten.

### 3.10 Finanzierung

Die Finanzierung der Case-Managementstelle soll nach folgenden Grundsätzen erfolgen:

- Die Betriebskosten der Case-Managementstelle werden auf die RAV (Arbeitslosenversicherung), die IV-Stelle (Invalidenversicherung) und die Gemeinden aufgeteilt. Ausgehend vom erwarteten Nutzen der CM-Stelle für die betreffenden Institutionen (Einsparung von Taggeldern, Renten bzw. Sozialhilfe sowie betriebliche Entlastung der RAV, IV-Stelle und Sozialämter) vertritt der Steuerungsausschuss die Ansicht, dass die Kosten nach folgendem Schlüssel aufgeteilt werden sollten:
  - 40 % Kostenbeteiligung der ALV
  - 40 % Kostenbeteiligung der Gemeinden
  - 20 % Kostenbeteiligung der IV
- Sowohl das BSV als auch das seco haben zugesichert, das Projekt grundsätzlich zu unterstützen. Die Details der Finanzierung - insbesondere der Verteilschlüssel der Kosten - sind mit dem seco (ALV) und BSV (IV) sowie den Gemeinden zu regeln.
- Das seco hat drei grundsätzlich Möglichkeiten genannt, wie sich die ALV an den Kosten der CM-Stelle beteiligen kann:
  - Kostenbeteiligung der ALV im Rahmen der Verwaltungskostenentschädigungsregelung (VKE) der RAV.
  - Kostenbeteiligung der ALV gemäss Art. 119f AVIV (Entwurf). Dies erfordert jedoch, dass sich auch die IV und Gemeinden an den Kosten der personenbezogenen Massnahmen beteiligen. Es ist ein entsprechender Antrag ans seco mit Angabe des Kostenverteilungsschlüssels zwischen ALV, IV und Gemeinden einzureichen.
  - Eine zusätzliche Kostenbeteiligung betreffend Umsetzung kann auch über Art. 7 der VKE erfolgen (analog Finanzierung für ORTE-Projekte). Auch hierfür ist ein entsprechender Antrag ans seco mit Angabe des Kostenverteilungsschlüssels zwischen ALV, IV und Gemeinden einzureichen.

- Aus Sicht des BSV erfolgt eine Kostenbeteiligung der IV an den Kosten der CM-Stelle nach folgendem Grundsatz: Es obliegt der IV-Stelle, ob sie im Rahmen ihres ordentlichen Stellenetats eine durch die IV-Stelle festzulegende Anzahl Vollstellen der CM-Stelle zur Verfügung stellen will.
- Die Massnahmenkosten der Case-Managementstelle werden entweder zwischen den RAV (ALV), der IV-Stelle (IV) und den Gemeinden gemäss heutiger Regelung aufgeteilt (d.h. Kurse bei ALV-Bezüger werden von ALV bezahlt, Kurse von Sozialhilfe-Bezüger werden durch Gemeinden bezahlt) oder gemäss obigem Schlüssel aufgeteilt. Die Details hierzu sind ebenfalls im Rahmen einer Finanzierungsregelung festzulegen.
- Der Gesamtbeitrag der Gemeinden wird im Rahmen des *Gesetzes Aufgabenreform soziale Sicherheit (GASS)* unter der Rubrik Verwaltungskosten finanziert.
- Die Case-Managementstelle muss über eine leistungs- bzw. wirkungsorientierte Vereinbarung gesteuert werden. Letztlich muss sie den Beweis erbringen, dass die erwirkten Kosteneinsparungen (vgl. Kapitel 3.9) die Betriebskosten zumindest decken.

### **3.11 Aspekte, die im Rahmen der Umsetzung zu präzisieren sind.**

Im Rahmen der Umsetzung der Case-Managementstelle oder nach Einführung der Case-Managementstelle sind neben den offenen Fragen der Finanzierung (vgl. Kapitel 3.10) folgende Fragen noch zu klären:

- Die Möglichkeiten des Datenaustauschs zwischen der Case-Managementstelle und dritten Stellen sowie die Anforderungen an die Datenerfassung in den verschiedenen Systemen der beteiligten Stellen (IT-Systeme der IV, der Arbeitslosenversicherung etc.) sind zu klären.
- Zudem ist die Standortfrage in der Umsetzungsphase vertieft zu prüfen (insb. räumliche Angliederung an Sozialämter; Anzahl Standorte

## 4 Empfehlung betreffend weiteres Vorgehen

Der Steuerungsausschuss empfiehlt, das vorliegende Konzept der Anlaufstellen und der CM-Stelle umzusetzen. Es wird deshalb beantragt, einen RRB-Beschluss mit einem entsprechenden Grundsatzentscheid zu fällen.

Für die CM-Stelle wird folgendes weitere Vorgehen im Anschluss an den RRB-Beschluss vorgeschlagen:

- Formulieren eines Antrags an das seco, sich gemäss dem in Kapitel 3.10 beschriebenen Finanzierungsschlüssel an den Kosten der CM-Stelle zu beteiligen.
- Schaffung der gesetzlichen Grundlagen für die Umsetzung der CM-Stelle (Verpflichtung der Gemeinden, sich an den Kosten gemäss dem Verteilschlüssel in Kapitel 3.10 zu beteiligen).
- Umsetzungsplanung (Abschluss per September 2003):
  - Festlegen des Trägers der CM-Stelle
  - Errichten einer Projektorganisation
  - Planung der Projektphasen
  - Kick-Off des Umsetzungsprojektes
- Realisierung der CM-Stelle (vorerst noch nicht mit dem im Endausbau geplanten vollen Personalbestand von 12 Stellen) per Ende 2003.
  - Standortwahl
  - Konzeption der Prozesse (Ablauforganisation), Konzeption der Aufbauorganisation
  - Festlegen der Mitglieder des Steuerungsausschusses der CM-Stelle
  - Regularien, Personalreglemente
  - Zielvorgaben, Wirkungsindikatoren, Anreizmechanismen
  - Rekrutierung von Geschäftsleitung und Mitarbeitern
- Betreuung erster Kunden in der CM-Stelle ab 1.1.2004.
- Laufende Optimierung der Prozesse in der CM-Stelle

Für die Anlaufstelle wird folgendes weitere Vorgehen im Anschluss an den RRB-Beschluss vorgeschlagen:

- Klärung offener Finanzierungsfragen mit den Gemeinden (Stichwort: Kostenneutralität)
- Festlegen, ob eine flächendeckende oder schrittweise Einführung der Anlaufstellen erfolgen soll (wo ?)

- Schaffung der gesetzlichen Grundlagen für die Umsetzung der Anlaufstellen (Verpflichtung aller Gemeinden, sich an den Kosten gemäss Kapitel 2.10 zu beteiligen).
- Umsetzungsplanung (Abschluss per September 2003):
  - Festlegen der Träger der Anlaufstellen
  - Errichten einer Projektorganisation
  - Planung der Projektphasen
  - Kick-Off des Umsetzungsprojektes
- Realisierung erster Anlaufstellen per Ende 2003.
  - Grundsatz: Sorgsame auf Langfristigkeit ausgelegte Vorgehensweise
  - Standortwahl
  - Konzeption der Prozesse (Ablauforganisation), Konzeption der Aufbauorganisation
  - Regularien, Personalreglemente
  - Zielvorgaben, Wirkungsindikatoren, Anreizmechanismen.
  - Rekrutierung von Mitarbeitern
- Beratung erster Kunden in der Anlaufstelle frühestens ab 1.1.2004.
- Laufende Optimierung der Prozesse in der Anlaufstelle.