

So+ Massnahme 49:

Modul 1: Anlaufstellen

Modul 2: Case-Management-Stelle

Umsetzungsmodelle 2004/05

Autoren:

Rita Gisler, Teilprojektleiterin Anlaufstellen

Lorenzo Aliano, Teilprojektleiter CM-Stelle

Solothurn, 28. Oktober 2005

1. Inhaltsverzeichnis

1. INHALTSVERZEICHNIS.....	2
2. ABBILDUNGSVERZEICHNIS	3
3. ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	4
4. AUSGANGSLAGE.....	5
5. MANAGEMENT SUMMARY	5
6. MODUL 1: ANLAUFSTELLEN	7
6.1. Rahmenbedingungen für das Teilprojekt Anlaufstellen	7
6.2. Mengengerüst/Fallzahlen des Kantons Solothurn als Grundlage für die modellhafte Dotierung der Anlaufstellen.....	8
6.3. Rechtsfragen	9
6.4. Personal / Kompetenzen / Prozesse	10
6.5. Standorte / Infrastruktur	14
6.6. Mögliche Organisationsformen einer Anlaufstelle	16
6.7. Modellhafte Verteilung der Anlaufstellen über den Kanton Solothurn, Stand 31.12.2004	17
6.8. Schlussbemerkung der berichterstellenden Arbeitsgruppe	17
7. MODUL 2: CASE-MANAGEMENT-STELLE	18
7.1. Teilprojektgruppe:	18
7.2. Case-Management-Stelle.....	18
7.3. Ziel und Zweck	18
7.4. Zielgruppe	19
7.5. Personalbedarf der CM-Stelle.....	19
7.6. Anforderungen und Qualifikationen des Personals.....	20
7.7. Informationssystem	22
7.8. CM-Kernprozess.....	23
7.9. Zuständigkeiten bei der Betreuung durch die CM-Stelle	24

7.10.	Standort.....	26
7.11.	Trägerschaft.....	28
7.12.	Wirtschaftlichkeitsüberlegungen (Erfolg).....	28
7.13.	Finanzierung	30
7.14.	Evaluation	30
8.	ANHANG CASE-MANAGEMENT-STELLE.....	31
8.1.	Datenschutz.....	31
8.2.	Wirtschaftlichkeitsüberlegungen	32
8.3.	CM-Prozess	33

2. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Sollprozess Anlaufstelle	12
Abbildung 2:	Beziehungen der CM-Stelle	25

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

3. Abkürzungsverzeichnis

AKSO	Ausgleichskasse des Kantons Solothurn
ALE	Arbeitslosenentschädigung
ALV	Arbeitslosenversicherung
AMM	Arbeitsmarktliche Massnahmen
AVAM	Informationssystem zur Unterstützung der Arbeitsvermittlungs- und Arbeitsmarktstatistik
AVIG	Bundesgesetz über die obligatorische Arbeitslosenversicherung und Insolvenzenschädigung
AVIV	Verordnung über die obligatorische Arbeitslosenversicherung und Insolvenzenschädigung
BSV	Bundesamt für Sozialversicherung
CM-Stelle	Case-Management-Stelle
EL	Ergänzungsleistungen
GASS	Gesetz über die Aufgabenreform „soziale Sicherheit“
IIZ	Interinstitutionelle Zusammenarbeit
IV	Invalidenversicherung
IVG	Bundesgesetz über die Invalidenversicherung
IVV	Verordnung über die Invalidenversicherung
RAV	Regionales Arbeitsvermittlungszentrum
RR	Regierungsrat
RRB	Regierungsratsbeschluss
seco	Staatssekretariat für Wirtschaft
SKOS	Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe
VSEG	Verband Solothurner Einwohnergemeinden

4. Ausgangslage

Der Kantonsrat des Kantons Solothurn hat im Rahmen des Projektes *SO plus* vom 27. September 2000 der Massnahme 49 zugestimmt.

Im November 2001 wurden die Arbeitsergebnisse der ersten Projektphase in Form eines Zwischenberichts zu Händen des Steuerungsausschusses dargestellt. In Abwägung der Vor- und Nachteile wurde folgende Variantenempfehlung (vgl. Zwischenbericht vom 14. November 2001) abgegeben:

„Wir empfehlen, die Variante *Optimierung des heutigen Zustands mit punktuellen Reorganisationen* weiterzuverfolgen. Diese Variante erlaubt eine Umsetzung der wesentlichsten Verbesserungspotenziale mit vergleichsweise geringem Umsetzungsaufwand.“

Der RR hat am 17. Dezember 2001 den Zwischenbericht 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 hat der Steuerungsausschuss entschieden, ein Umsetzungskonzept für die Realisierung einer Case-Management-Stelle sowie von Anlaufstellen zu erstellen.

Das Umsetzungskonzept wurde im Juni 2003 fertig gestellt. Auf dieser Grundlage hat der Regierungsrat am 1. Juli 2003 dem Steuerungsausschuss den Auftrag erteilt, die Umsetzung des Konzepts „Anlaufstellen“ und „Case-Management-Stelle“ bis Ende September 2003 zu planen und die ersten Schritte zur Realisierung einzuleiten.

Am 5. Juni 2005 hat das Solothurner Stimmvolk dem neuen IIZ-Artikel im Gesetz über Aufgabenreform "soziale Sicherheit" GASS zugestimmt. Damit wurde die rechtliche Grundlage für die gemeinsame Führung einer Case-Management-Stelle als Verbundaufgabe zwischen den Gemeinden, Kanton und Sozialversicherungsträgern einerseits und die Errichtung von Anlaufstellen zur Professionalisierung und Regionalisierung der Aufgaben im Sozialversicherungsbereich andererseits geschaffen.

5. Management Summary

Anlaufstellen

Die Annahme der Teilrevision GASS vom 5. Juni 2005 vereinfachte die Diskussion in der Teilprojektgruppe Anlaufstellen wesentlich. Nach eingehender Auseinandersetzung über Vor- und Nachteile von Anlaufstellen befürwortet die Teilprojektgruppe heute deren Schaffung einhellig; unüberbrückbare Hindernisse sind keine auszumachen.

Beim nachfolgenden Konzept handelt es sich um eine Minimalvariante für eine betriebswirtschaftlich sinnvoll geführte Stelle, kompatibel mit den Vorgaben des Sozialgesetzes. Auf die Variantenbildung musste aus zeitlichen Gründen verzichtet werden.

Als erster Schritt in der Umsetzung ist die Regionalisierung der heutigen Gemeinde-Arbeitsämter und AHV-Zweigstellen mit Beratungstätigkeit für Fragen aus dem Sozialversicherungsbereich gedacht. Die Erstberatung in Sozialversicherungsfragen sowie die Professionalisierung sind der eigentliche Mehrwert der Anlaufstellen.

Hinsichtlich Standort, resp. organisatorischer Einbindung geht das Konzept von der Selbstorganisation der Regionen sowie deren Strukturen aus und macht keine Vorgaben. Es ist jedoch sinnvoll, den Aufbau von Anlaufstellen mit den Sozialregionen zu koordinieren.

CM-Stelle

Der Steuerungsausschuss beauftragte die Teilprojektgruppe Case-Management, ein Umsetzungskonzept zur Realisierung einer Case-Management-Stelle im Kanton Solothurn auszuarbeiten. Die Projektgruppe bestand aus Vertretern von kleinen, mittleren und grossen Gemeindearbeitsämtern, RAV Personalberatern und Vertretern der Invalidenversicherung. Die Aufgabe bestand darin, alle offenen Fragen zur Realisierung der CM-Stelle zu konkretisieren und Vorschläge zur Umsetzung auszuarbeiten.

Das vorliegende Umsetzungskonzept beschreibt einerseits die organisatorischen und prozessualen Voraussetzungen für die Realisierung der CM-Stelle und zeigt andererseits die Anforderungen an das Personal und das Informationssystem auf.

Die CM-Stelle wird zukünftig erwerbslose Menschen mit Mehrfachproblemen betreuen, deren Reintegration in den ersten Arbeitsmarkt erwartungsgemäss mehr als zwei Jahre dauert. Die vorgesehene integrale Beratung wird mittels des Case-Managements durchgeführt. Diese Methode bezeichnet den Prozess der Zusammenarbeit zwischen Klienten, den Leistungserbringern und den Kostenträgern. Die zukünftigen Case-Manager koordinieren die Interessen der betroffenen Akteure zu einem Ganzen und beschleunigen damit den Hilfestellungsprozess. Das oberste Ziel bleibt die Wiedereingliederung der Zielgruppe in den ersten Arbeitsmarkt. Weiter soll durch die Errichtung von Case-Management-Stellen einerseits die Kundenfreundlichkeit gesteigert und andererseits die Möglichkeit des Missbrauchs der Sozialversicherungen reduziert werden.

6. Modul 1: Anlaufstellen

Idealtypisches Minimalmodell einer Anlaufstelle mit Zusammenfassung der Aufgaben der AHV / EL-Zweigstellen und der Gemeindearbeitsämter

6.1. Rahmenbedingungen für das Teilprojekt Anlaufstellen

6.1.1. Themenfelder

Mit Projektauftrag für die Umsetzung der Anlaufstellen vom 15. Dezember 2003 wurde die Teilprojektgruppe beauftragt, zu folgenden vier Themenfeldern Vorschläge zu erarbeiten:

- Rechtsfragen
- Kompetenzen / Prozesse / Regularien
- Standorte / Infrastruktur
- Personal

6.1.2. Teilprojektgruppe

Die Teilprojektgruppe war interdisziplinär zusammengesetzt mit folgenden Vertretungen:

- Rita Gisler, Ausgleichskasse des Kantons Solothurn, Teilprojektleiterin
- Ulrich Bucher, Verband Solothurner Einwohnergemeinden VSEG, Delegierter des Steuerausschusses
- Margot Adam, Amt für Arbeit und Wirtschaft des Kantons Solothurn
- Peter Häner, IV-Stelle des Kantons Solothurn
- Kurt Hochstrasser, Ausgleichskasse des Kantons Solothurn
- Cino Piffaretti, Ausgleichskasse des Kantons Solothurn
- Bernhard Felder, Leiter Sozialhilfe und Asyl Kanton Solothurn
- Urs Bentz, Leiter Soziale Dienste Stadt Solothurn
- Hans Peter Müller, Direktion Soziales der Stadt Olten
- Doris Hächler, AHV-Zweigstelle der Gemeinde Trimbach
- Raymonde Krieg, Sozialwesen der Gemeinde Breitenbach
- Manfred Wegmüller, Vorsteher Sozialamt der Gemeinde Trimbach
- Liliane Weichlinger, Gemeindeverwaltung Nennigkofen

6.1.3. Auftrag

In der Sitzung vom 12. Januar 2005, an welcher Herr Stefan Ritler als Gesamtprojektleiter SO+ Massnahme 49 teilnahm, wurde der Auftrag wie folgt präzisiert:

Mit Annahme der Teilrevision GASS werde grünes Licht für die Umsetzung der Anlaufstellen erteilt. Im politischen Umfeld stelle sich nun die Frage, wie die Gestaltung der Anlaufstellen gedacht sei. Aufgabe der Teilprojektgruppe sei es, mögliche modellhafte Varianten von Anlaufstellen zu entwickeln und die Grundlagen für die Umsetzung zu erarbeiten. Es sei zu berücksichtigen, dass diese mit dem neuen Sozialgesetz kompatibel zu sein hätten.

Die erarbeiteten Grundlagen sind modellhaft entwickelt und an den Entwurf des Sozialgesetzes angelehnt (mindestens 2,5 Stellen, Zusammenschliessung auf freiwilliger Basis, Selbstorganisation der Regionen). Es handelt sich um eine Minimalvariante. Aus Zeitgründen musste auf die Bildung von weiteren Varianten verzichtet werden.

6.2. Mengengerüst/Fallzahlen des Kantons Solothurn als Grundlage für die modellhafte Dotierung der Anlaufstellen

6.2.1. Bevölkerung des Kantons Solothurn

Mit Stand 31.12.04 umfasst die Gesamtbevölkerung des Kantons Solothurn

EinwohnerInnen **249'710**

6.2.2. Mengengerüst Gemeindearbeitsämter

Total zu bearbeitende **Zugänge von Stellensuchenden** im Jahr 2004 **9294**

Aufgrund der Zahlen der Städte Grenchen, Solothurn und Olten sowie der Gemeinden Zuchwil und Trimbach wurde ermittelt, dass **100 Stellenprozente durchschnittlich 1000 Neuanmeldungen** bearbeiten können. Voraussetzung ist der Einsatz der EDV-Applikation AVAM, wobei mit AVAM die Bearbeitung aufwändiger, jedoch in besserer Qualität erfolgt und eine bessere Grundlage für die Weiterverarbeitung beim RAV bildet. Im gesamten Kanton Solothurn sind demzufolge ca. **925 Stellenprozente** für die Verarbeitung der jährlichen Neuanmeldungen erforderlich.

6.2.3. Mengengerüst AHV-Zweigstellen

Weil die Arbeit im Zusammenhang mit den Ergänzungsleistungen mengenmässig die bedeutendste ist, wurde für die Ermittlung der Fallzahlen der AHV-Zweigstellen von der Anzahl der Ergänzungsleistungs-BezügerInnen ausgegangen (Anteil EL-Tätigkeit in Prozent einer Zweigstelle).

Total **EL-BezügerInnen** im Kanton Solothurn, Stand 31.12.2004 **6334**

Aufgrund der Zahlen der Städte Olten und Solothurn sowie der Gemeinden Trimbach und Zuchwil wurde ermittelt, dass bei 100 Stellenprozenten durchschnittlich **420 EL-BezügerInnen** betreut werden können, Tätigkeiten der Zweigstellen im Zusammenhang mit dem AHVG, wie z.B. Entgegennahme von Neuanmeldungen, inbegriffen. Somit braucht es im gesamten Kanton ca. **15 Vollzeitstellen** für die Wahrnehmung der Zweigstellen-Aufgaben.

6.2.4. Fazit

Für die Erledigung der Aufgaben von Gemeinde-Arbeitsämtern sowie AHV-Zweigstellen braucht es im Kanton Solothurn aufgrund der Fallzahlen 2004 rund **25 Vollzeitstellen**, wobei eine professionelle Infrastruktur und eine rationelle und professionelle Abwicklung der Geschäfte Voraussetzung sind.

Die regional unterschiedliche Falldichte ist zu berücksichtigen. Unser Modell basiert auf der Voraussetzung einer professionellen und effizienten Bearbeitung, weshalb wir uns an den Fallzahlen der Städte und grösseren Gemeinden orientierten.

Bei den Abklärungen haben wir zudem festgestellt, dass hinsichtlich Bezügerzahlen die **16 grössten Gemeinde-Arbeitsämter identisch sind** mit den **16 grössten AHV-Zweigstellen**.

6.3. Rechtsfragen

6.3.1. Schaffung und Finanzierung von Anlaufstellen

Am 5. Juni 2005 wurde mit der Annahme der Teilrevision GASS von 70 % der abstimmenden Bevölkerung deutlich ja gesagt zur rechtlichen Grundlage für die Anlaufstellen.

6.3.2. Schweigepflicht / Datenbekanntgabe / Datenschutz

Die Mitarbeitenden der Anlaufstellen unterstehen bei der Wahrnehmung der Aufgaben der (bisherigen) AHV/EL-Zweigstellen und der Gemeindearbeitsämter

der klaren eidgenössischen Regelung der Schweigepflicht nach Art. 33 des Bundesgesetzes über den Allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrechts (ATSG, SR 830.1).

Bezüglich der Gemeindearbeitsamtsfunktionen gilt zusätzlich Artikel 85f des Bundesgesetzes über die obligatorische Arbeitslosenversicherung und die Insolvenzentschädigung (Arbeitslosenversicherungsgesetz [AVIG], SR 837.0) über die Förderung der interinstitutionellen Zusammenarbeit.

Ergänzend finden hinsichtlich der AHV/EL-Zweigstellenfunktionen die detaillierten Weisungen gemäss dem Kreisschreiben über die Schweigepflicht des Bundesamts für Sozialversicherung (BSV) über die Schweigepflicht und Datenbekanntgabe in der AHV/IV/EO/EL/FL (KSSD, 318.107.06 d) Anwendung.

6.4. Personal / Kompetenzen / Prozesse

6.4.1. Zielsetzung / Zweck der Stellen

Wirtschaftliche, kundenfreundliche, termingerechte und gesetzestreue Erledigung der Aufgaben der Anlaufstelle, insbesondere Ausführung der Aufgaben AHV-Zweigstelle und Gemeindearbeitsamt, Zuweisung von KundInnen an Drittstellen und Beratung im Bereich Sozialversicherung.

6.4.2. Kompetenzen der Mitarbeitenden

- Selbstständiges Bearbeiten und Beurteilen der übertragenen Aufgaben im Rahmen der relevanten Gesetzgebung, Vollzugsbestimmungen und der Weisungen
- Einzelunterschrift
- Weiterleitung von Eingaben, die nicht in die Zuständigkeit der Anlaufstelle fallen
- Anmeldung von Personen mit Mehrfachproblematik bei der Case-Management-Stelle

6.4.3. Anforderungen an das Personal

Fachlich

Administration

- Kauffrau, Kaufmann mit Fähigkeitsausweis (KV) oder gleichwertige Ausbildung/Erfahrung
- gute EDV-Anwenderkenntnisse
- Verständnis für Zahlen
- Grundkenntnisse der Sozialversicherung oder Bereitschaft, sich diese anzueignen

nen

- Fremdsprachenkenntnisse erwünscht

Fachstelle

- Kauffrau, Kaufmann mit Fähigkeitsausweis (KV)
- Fachkompetenz im Sozialversicherungsbereich
- gute Kenntnisse der Rechtsgrundlagen
- Kenntnisse über die Institutionen in der Region
- Verständnis für Zahlen
- Fremdsprachenkenntnisse erwünscht

Leitung

- Führungskompetenz
- einige Jahre Berufserfahrung

Anforderungen an alle Mitarbeitenden

Geistig

- Erfassen und Verarbeiten von komplexen Zusammenhängen
- sprachliche Ausdrucksfähigkeit (mündlich und schriftlich)
- planerische Fähigkeiten
- analytische Fähigkeiten

Persönlich / charakterlich

- Lösungsorientierung
- Freude an der Arbeit mit Menschen
- Durchsetzungsvermögen
- belastbar
- flexibel
- gute Umgangsformen
- zuverlässig
- selbstständig

- verantwortungsbewusst
- teamfähig
- konfliktlösungsfähig
- leistungsbereit
- effiziente, speditive Arbeitsweise
- unabhängig, integer
- verschwiegen

6.4.4. Soll-Prozess Anlaufstelle



Abbildung 1: Sollprozess Anlaufstelle

6.4.5. Tätigkeiten der Mitarbeitenden einer Anlaufstelle

Administration

Gemeindearbeitsamt

Neuanmeldung:

- Zuständigkeit prüfen
- bei "nicht zuständig", an richtige Stelle verweisen
- Unterlagen abgeben und erklären; Termin setzen für Rückgabe Unterlagen
- Unterlagen entgegennehmen und prüfen; fehlende Unterlagen nachfordern, evtl. Mahnverfahren anwenden
- Personalien aufnehmen und ins System einlesen; Termin für Infotag bekannt geben; Anmeldebestätigung unterschreiben lassen, Formular „Angaben der versicherten Person“ (AVP) abgeben, Dossier eröffnen
- Antrag mit allen erforderlichen Angaben an Arbeitslosenkasse senden
- rudimentäre interne Triage der Dossiers
- Zuweisung an Drittstellen, z.B. Pro Organisationen

AHV-Zweigstelle

- Zuständigkeit prüfen
- Vollständigkeit der Unterlagen prüfen; Akten vervollständigen / nachfordern
- Weiterleitung der entgegengenommenen Anmeldungen an die zuständige Stelle
- Bearbeiten von Mutationen
- Information und Beratung der Versicherten
- Meldung von strafbaren Handlungen oder Unterlassungen an die Ausgleichskasse des Kantons Solothurn (AKSO)
- Zuweisung an Drittstellen, z.B. Pro Organisationen

Facharbeit Sozialversicherung

- Beratung im Bereich Sozialversicherung
- Leitungsaufgabe

6.4.6. Dotierung einer Anlaufstelle aufgrund von Fallzahlen

Bei der Dotierung der Anlaufstellen wurde analog Sozialgesetz, RRB Zwischenentscheide zu den Schwerpunkten aus dem Vernehmlassungsverfahren, von einer Mindestbesetzung von 2,5 Stellen pro Anlaufstelle ausgegangen.

Abweichend zum Entwurf Sozialgesetz fällt ein grösserer Teil der Arbeiten der Anlaufstellen im administrativen und nur ein kleinerer Teil für die Facharbeit an (siehe Anforderungen an das Personal).

Aufgrund der ermittelten Fallzahlen, Stand 31.12.2004, beträgt das Verhältnis der heutigen Aufgaben Gemeinde-Arbeitsamt / AHV-Zweigstelle 0.38 zu 0.62. Ausgerichtet auf 250 Stellenprozente pro Anlaufstelle ergibt sich folgende Dotierung:

- Administration Zweigstelle, 0,62 von 200% ca. 124%
- Administration Gemeinde-Arbeitsamt, 0,38 von 200% ca. 76%

Zusätzlich wird als Mindestdotierung eine 50%-Stelle für Leitung und Fachberatung angenommen. Diese Stelle bildet neben der Professionalisierung der Arbeit und dem Nutzen von Synergien den eigentlichen Mehrwert der Anlaufstellen.

- Leitung und Fachberatung (Annahme Minimum pro Anlaufstelle) 50%

In der Anfangsphase ist eine temporäre Erhöhung der personellen Ressourcen angezeigt und empfehlenswert, um den Aufbau der Administration und die Übernahme von Daten aus der vorherigen Organisation zu bewältigen.

Zu berücksichtigen ist auch, dass die Arbeiten von AHV-Zweigstellen und Gemeinde-Arbeitsämtern saisonalen Schwankungen ausgesetzt sind. In Spitzenzeiten, Dezember bis März/ April, ist eine Verstärkung durch zusätzliches Personal notwendig. Gegen Ende Jahr ist die Dotierung eher grosszügig.

6.5. Standorte / Infrastruktur

6.5.1. Standorte

Kriterien für die Wahl eines Standortes sind folgende:

6.5.1.1. Grössere geografische Region mit Standort Stadt oder grössere Gemeinde

Die Anlaufstelle soll in einer Stadt oder grösseren Gemeinde angesiedelt sein.

6.5.1.2. Erreichbarkeit

Die Anlaufstelle soll leicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln mit möglichst wenigen Umsteigebeziehungen zugänglich sein.

6.5.1.3. Weiter zu berücksichtigen

Die Entfernung zur nächstgelegenen Anlaufstelle ist zu berücksichtigen, wobei nicht nur die Distanz in km ausschlaggebend sein soll, sondern auch die regionale Einbindung.

Ebenfalls sind bei der Standortwahl gewachsene Strukturen zu berücksichtigen.

Punkto Grösse soll eine Anlaufstelle rund 500 EL-Fälle und gegen 800 Neuansmeldungen von Stellensuchenden bearbeiten.

6.5.2. Infrastruktur

6.5.2.1. Räumliche Anforderungen an eine Anlaufstelle

- freundliche Umgebung
- helle Räume
- räumliche Eigenständigkeit
- im Erdgeschoss oder mit Lift (rollstuhlgängig)
- Empfang mit Schalter oder geschützter Eingangsbereich, evtl. mit Gegensprechanlage (Sicherheit)
- angemessene Büros
- Besprechungsraum
- Besucherraum
- eigenständige sanitäre Anlagen
- gängige Büroinfrastruktur

6.5.2.2. Anforderungen an die Informatik-Vernetzung einer Anlaufstelle

- Mail / Internet / Office-Programme, vernetzt innerhalb der Anlaufstellen
- Vernetzung mit AKSO (Ausgleichskasse Kt. SO): Abfrage Daten von Beitragspflichtigen und GeldleistungsbezügerInnen, Mutationswesen
- Vernetzung mit AWA (Amt für Wirtschaft und Arbeit Kt. SO); Programm AVAM
- Vernetzung mit beteiligten Gemeinden (Mutations- und Meldewesen)
- Vernetzung mit ZAS (Zentrale Ausgleichsstelle); Applikation Telezas 2
- Vernetzung mit Steuerabfrage Kt. SO (INES)
- Programm für die Verwaltung von KundInnen, z.B. KLIB, Tutoris, VIS, KiSS, e-Case
- **Vernetzung unter den Anlaufstellen erwünscht**

Hinsichtlich **Datenschutz** verweisen wir auf den Pt 6.3.2 dieses Berichtes sowie auf die Botschaft und Entwurf zum Sozialgesetz (S. 47/48). Bei der Umsetzung der Anlaufstellen ist auf den Datenschutz ein spezielles Augenmerk zu richten.

6.6. Mögliche Organisationsformen einer Anlaufstelle

Mögliche Varianten:

- Einbindung in bestehende Organisation
- jede Anlaufstelle eine eigenständige Organisation
- alle Anlaufstellen als Organisationseinheit
- verwaltungsexterne Trägerschaft

6.6.1. Einbindung in bestehende Organisation

Die Arbeitsgruppe bevorzugt die Variante **Einbindung in bestehende Organisation**. Die Einbindung soll in eine bestehende Verwaltungsorganisation wie z.B. einer grösseren Gemeinde, einer Kopf-Einwohnergemeinde, einer Stadt oder eines Amtes, oder auch in eine andere bestehende Organisation stattfinden.

Dadurch können Synergien genutzt werden, so z.B. Personalrecht, Infrastruktur, Qualitätssicherung, vorhandene Professionalität, etc. Ein wichtiges Anliegen/Kriterium ist, dass die **saisonalen Schwankungen der Geschäfte** mit Personal der bestehenden Organisation überbrückt werden können.

6.6.2. Weitere Varianten

Die weiteren Varianten werden aus folgenden Gründen als nicht geeignet betrachtet:

- jede Anlaufstelle eine eigenständige Organisation: hohe Aufwände bei der Gründung der einzelnen Anlaufstellen; keine Synergien und keine Einheitlichkeit
- alle Anlaufstellen als Organisationseinheit mit dezentralen Standorten: bürokratisch und hierarchisch; es besteht die Gefahr einer Überorganisation
- verwaltungsexterne Trägerschaft mit Abschluss eines Leistungsvertrages: Delegation der Verantwortung aus der obligatorischen Sozialversicherung nicht möglich

6.7. Modellhafte Verteilung der Anlaufstellen über den Kanton Solothurn, Stand 31.12.2004

Für die Verarbeitung aller Fälle Neuanmeldungen von Stellensuchenden sowie für die Tätigkeiten der AHV-Zweigstellen sind bei einer Mindestdotierung von 250 Stellenprozenten pro Anlaufstelle im Kanton Solothurn modellhaft 12 Anlaufstellen notwendig. Dies ergibt 30 Vollzeitstellen. Heute bestehen gemäss Konzept vom 10.06.2003 ca. 26 bis 31 Stellen im Kanton bei Gemeinde-Arbeitsämtern und AHV-Zweigstellen. Diese können sukzessive in die neuen Anlaufstellen integriert werden.

Bei einer Dotierung von 250 Stellenprozenten können durchschnittlich 775 Neuanmeldungen von Stellensuchenden sowie 528 EL-BezügerInnen pro Anlaufstelle betreut werden.

6.8. Schlussbemerkung der berichterstellenden Arbeitsgruppe

Bei der näheren Bearbeitung des Auftrages sind sich alle Mitglieder der Arbeitsgruppe einig geworden, dass die Vorteile und Chancen für die Schaffung von Anlaufstellen sprechen. Unüberbrückbare Hindernisse sind demgegenüber nicht auszumachen. Wir befürworten deshalb die Schaffung von Anlaufstellen voll und ganz.

7. Modul 2: Case-Management-Stelle

7.1. Teilprojektgruppe:

Das Umsetzungskonzept wurde durch folgende interdisziplinäre Teilprojektgruppe erarbeitet:

Allemann Vreni	(Personalberaterin RAV Plus)
Boner Kurt	(Leiter Sozialamt Grenchen)
Fuchs Fredy	(Leiter Sozialamt Olten)
Häner Peter	(IV-Stelle Kanton Solothurn)
Kummer David	(Leiter Sozialamt Gerlafingen)
Ritler Stefan	(Leiter IV-Stelle Kanton Solothurn)
Schaad Stefan	(Gemeindeverwalter Laupersdorf)
Svanikier Margrit	(Personalberaterin RAV Plus)

7.2. Case-Management-Stelle

Die Case-Management-Stelle, nachfolgend „CM-Stelle“ genannt, soll die Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Institutionen beim Sozialversicherungsvollzug koordinieren, optimieren und einen ganzheitlichen Lösungsansatz im Bereich der wirtschaftlichen und persönlichen Sozialhilfe sowie der Sozialversicherungen fördern.

Die Art und der Umfang der Zusammenarbeit zwischen RAV, IV-Stelle und Sozialamt bei Klienten mit Mehrfachproblematiken sind heute von der Initiative der involvierten Personen bzw. Beratern abhängig. Es erfolgt derzeit weder eine einheitliche noch eine systematische Abstimmung der einzuleitenden Massnahmen zwischen den oben erwähnten Institutionen.

7.3. Ziel und Zweck

Die CM-Stelle soll eine langfristig orientierte, integrale Betreuung der Zielgruppe garantieren, ungeachtet der Frage, von welchen Stellen diese Leistungen bezieht. Damit soll Folgendes erreicht werden:

- Wiedereingliederung in den 1. Arbeitsmarkt
- Gewährleistung der Kontinuität bei der Betreuung

- Gegenseitige Abstimmung der involvierten Stellen bei der Betreuung
=> Festlegung einer geeigneten Integrationsstrategie
- Gleichgewichtige Wahrung der Interessen der involvierten Institutionen
- Sachgerechte Lösung finden (unabhängig davon, wer im Einzelfall bezahlt)
- Ein Ansprechpartner für alle Themenfelder bzw. Versicherungsfragen
- Gleichbehandlung der Kunden
- Transparenz gegenüber den Kunden

7.4. Zielgruppe

Die CM-Stelle soll erwerbslose Personen betreuen, deren Reintegration in den 1. Arbeitsmarkt erwartungsgemäss mehr als zwei Jahre dauert (von Aussteuerung bedrohte Personen), erwerbsfähige Personen mit sozialen Mehrfachproblematiken sowie erwerbsfähige Sozialhilfe Beziehende.

Die Zielgruppe wird folgendermassen charakterisiert:

1. Das Potential für die Reintegration in den 1. Arbeitsmarkt ist gegeben, wenn geeignete Massnahmen getroffen werden
2. Die Gefahr der Aussteuerung sehr hoch ist bzw. wenn die Eingliederungsstrategie schätzungsweise länger als die ALE Bezugsrahmenfrist dauert
3. Erwerbsfähigkeit > 80% (es liegt keine Invalidität im Sinne des Gesetzes vor)
4. Mindestens 5 Jahre vor Erreichen des ordentlichen Rentenalters
5. Hat persönliche Probleme (Sucht, Ehe / Familie, psychische Einschränkungen)
6. Hat Integrationsprobleme (Sprache, Verhalten, soziale Defizite)
7. Ist unmotiviert bzw. benötigt eine enge Fallführung
8. Ist in wirtschaftlicher Not oder davon bedroht

Die Projektmitglieder sind der Meinung, dass die Kriterien 1- 4 vollumfänglich erfüllt sein müssen, damit eine Person durch die CM-Stelle betreut wird. Die persönlichen Problembereiche (Kriterien 5-8) müssen situativ und im Gesamtzusammenhang beurteilt werden.

7.5. Personalbedarf der CM-Stelle

Im Rahmen der Workshops wurden grobe Schätzungen des zukünftigen Personalbedarfs für den Betrieb der CM-Stelle erarbeitet. Dabei gelangte man zu folgenden Einschätzungen:

- Ungefähr jeder zehnte Sozialhilfebezüger (im erwerbsfähigen Alter) kann bei Einsatz geeigneter Massnahmen und Instrumente in den ersten Arbeitsmarkt eingegliedert werden und ist damit den CM-Stellen zuzurechnen.

- Ausgehend von einem geschätzten Bestand von rund 3'000 Personen mit Sozialhilfebezug im Kanton Solothurn umfasst die von den CM-Stellen zu betreuende Zielgruppe, damit jeweils rund 300 Sozialhilfebezüger im Kanton Solothurn.
- Auf Seiten der Arbeitslosenversicherung gibt es im Kanton Solothurn rund 300 Leistungsbezüger, die ein hohes Risiko aufweisen, zu einem langfristigen Sozialhilfefall zu werden.
- Somit umfasst die Zielgruppe der CM-Stellen im Kanton Solothurn rund 600 Personen.
- Unter der Annahme, dass je Vollzeitstelle 50 Personen betreut werden, sollten als langfristiges Ziel gesamthaft rund 12 Case-Manager in den CM-Stellen beschäftigt werden (inkl. Support- und Führungsaufgaben).

7.6. Anforderungen und Qualifikationen des Personals

Die Qualifikationen und Anforderungen an das Personal der CM-Stelle können wie folgt beschrieben werden:

7.6.1. Berufliche Qualifikationen

- Fachhochschulabschluss oder Eidg. Fachausweis im Sozial- oder Arbeitsmarktbereich und mehrjährige Berufserfahrung
- fundierte Kenntnisse der gesetzlichen Regelungen im Bereich der Sozialhilfe und der Sozialversicherungen sowie des Arbeitsrechts
- vertiefte Kenntnisse der Beratungs- und Vermittlungsstrategien sowie der nachhaltigen Wiedereingliederung von Stellensuchenden
- fundierte Kenntnisse über kantonale soziale Netzwerke bzw. Strukturen
- fundierte Kenntnisse des Arbeitsmarktes im Kanton Solothurn

7.6.2. Persönliche Anforderungen

- hohe Beratungs- und Sozialkompetenz
- hohe kommunikative Fähigkeiten
- gute Führungs- und Coachingqualitäten
- Verantwortungsbewusst, belastbar und initiativ
- Durchsetzungsvermögen im Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- teamfähig und gewillt zu interdisziplinärer Zusammenarbeit
- selbständiges Arbeiten mit Eigenverantwortung

7.6.3. Aufgaben

Die Aufgaben der Case-Manager richten sich in erster Linie nach den Bedürfnissen der Zielgruppe. Sie bieten den Klienten eine langfristig orientierte, integrale Betreuung an, mit dem Ziel der Wiedereingliederung in den 1. Arbeitsmarkt. Dabei sollen die Interessen der Gemeinden und der Sozialversicherungsträger gleichgewichtig gewahrt werden.

Nachfolgend werden die Hauptaufgaben aufgelistet:

- Integrale Beratung und Begleitung von Personen mit Mehrfachproblemen d.h. ordnen des sozialen Umfeldes
- Ressourcen (Potential) des Klienten abklären
- Gesetzeskonforme Zielvereinbarungen treffen und diese konsequent kontrollieren
- Meldepflicht gegenüber involvierten Institutionen bei nicht kooperativen Verhalten der Klienten
- Akquisition von potentiellen Arbeitgebern für die Wiedereingliederung in den 1. Arbeitsmarkt
- Vermittlung von Personen mit Mehrfachproblemen
- Coaching von Arbeitgebern im Rahmen der Wiedereingliederung
- Initiieren und Umsetzen von langfristig orientierten Wiedereingliederungsmassnahmen
- Kontaktaufnahme mit Sozialinstitutionen¹ aus dem Kanton Solothurn zur Erweiterung des Be-treuungsangebots => Networking

Die Auflistung der Aufgaben ist nicht abschliessend und wird nach der Umsetzung der Phase 1² überprüft und gegebenenfalls erweitert.

7.6.4. Kompetenzen

Die Kompetenzen der Case-Manager umfassen in erster Linie die integrale Beratung und die Wiedereingliederung der Klienten in den 1. Arbeitsmarkt. Dabei bleiben die Zusprache von Massnahmen und Geldleistungen den zuständigen Stellen nach den geltenden gesetzlichen Grundlagen³ vorbehalten.

¹ Unter Sozialinstitutionen werden Informations- und Beratungsstellen im Kanton Solothurn verstanden, welche den Wiedereingliederungsprozess unterstützen können. Zum Beispiel: Suchtberatungen, Familienberatungen, Berufsberatungen, etc.

² Vgl. 8.8.2 Organisation

³ AVIG / AVIV, IVG / IVV, Sozialhilfegesetz und SKOS - Richtlinien

Nachfolgend werden die Kompetenzen aufgeführt:

- Einholen von notwendigen Auskünften und Informationen, die zur Erfüllung der Aufgaben dienen
- Fallbezogene Vereinbarungen mit IIZ-Partnern treffen und Leistungsaufträge vergeben
- Führung und Koordination des IIZ-Falles
- Enge Kontakte zu Arbeitgebern unterhalten (inkl. Arbeitgeberbesuche)
- Führen von Vermittlungsgesprächen

Damit die Case-Manager diese Kompetenzen besitzen, schlägt die Projektgruppe vor, dass die Klienten bei der Zuweisung an die CM-Stelle eine Generalvollmacht unterzeichnen, welche die Case-Manager befugt, alle notwendigen Informationen zum Fall einzuholen.

Nach dem Koordinationsgespräch mit der zuweisenden Stelle⁴ unterschreiben die Beteiligten eine Beratungsvereinbarung, in welcher einerseits die Integrationsstrategie, die Zuständigkeiten, die finanziellen Kompetenzen im Einzelfall sowie die Kommunikation untereinander und andererseits die Mitwirkungs- und Schadenminderungspflicht geregelt ist. Diese Vereinbarung ist Voraussetzung für die definitive Aufnahme durch die CM-Stelle.

7.7. Informationssystem

Bei der Wahl des Informationssystems hat sich die Projektgruppe für eine eigene Lösung entschieden. Zunächst wurden die Grundfunktionalitäten definiert und danach zwei verschiedene Informatiksysteme auf dem Markt geprüft. Dabei standen einfache Bedienung und umfassende Erfassungs- und Evaluationsmöglichkeiten im Vordergrund.

7.7.1. Das Informationssystem sollte folgende Grundfunktionalitäten abdecken:

- Erfassen der Personendaten
- Erfassen von Falldaten (wann erfolgte die Anmeldung des Falles in den beteiligten Institutionen)
- Erfassen der Besprechungsprotokolle zwischen den IIZ-Partnern (Ort, Datum, Besprechungsteilnehmer, Situationsanalyse und Rahmenbedingungen, Ziele und getroffene Vereinbarungen)
- Erfassen von Aufträgen und Terminen (Festlegung von Aufträgen, die sich aus den Besprechungen ableiten, Zuordnung der Verantwortlichkeiten und Erfassung der Erledigungstermine je Auftrag)

⁴ Vgl. Anhang 9.3 CM-Prozess

- Generieren von Statistiken anhand der Falldaten (Dauer der Beratung, Beratungsintensität, Kosten, eingeleitete Massnahmen, etc.)
- Vernetzung mit Aussenstellen gewährleisten (inkl. Verschlüsselung der Daten bei digitaler Übermittlung)
- Erfassen von Arbeitgeberdaten (AG-Datenbank)

Die beiden betrachteten Produkte „promova“ von der Firma Diartis und „e-case“ von der Firma Infogate erfüllen alle oben aufgeführten Grundfunktionalitäten und können somit als mögliche Lösung empfohlen werden. Auch die Investitionskosten unterscheiden sich nur unwesentlich. Beide Systeme bieten verschiedene Tools zur Prozessgestaltung und -begleitung, zur graphischen Darstellung von Beziehungen und zur Auswertung von Falldaten an.

Beispielsweise können die einzelnen Phasen des Beratungsprozesses durch Tools wie einer strukturierten Situationsanalyse oder einem vielseitigen Zielvereinbarungstool mit anschliessender Hilfeplanung und entsprechender Auswertung unterstützt werden. Weiter können Beziehungen graphisch dargestellt und bewertet werden. Diese so genannten Soziogramme zeigen das Beziehungsnetz zu jedem gewünschten Zeitpunkt und damit die Veränderungen während der Beratungszeit. Damit können markante Veränderungen beim Klienten analysiert und entsprechende Massnahmen eingeleitet werden.

Die beiden Anbieter sind zur Zeit an der Weiterentwicklung der oben beschriebenen Systeme. Aus diesem Grund hat sich die Projektgruppe entschieden, keinen Kostenvoranschlag einzuholen und diesem Konzept beizulegen. Weitere Informationen zu den Produkten sind unter folgenden Adressen zu finden:

- www.diartis.ch
- www.infogate.ch

7.8. CM-Kernprozess⁵

Der Kernprozess der CM-Stelle läuft zusammengefasst wie folgt ab:

- Wird bei der Betreuung eines Klienten eine Mehrfachproblematik⁶ festgestellt, kann die zuständige Institution (RAV, IV oder Sozialhilfebehörde) einen schriftlichen Antrag zuhanden der CM-Stellenleitung stellen und diese um Unterstützung anfragen bzw. die Übernahme des Falles beantragen.

⁵ Vgl. Anhang 9.3 CM-Prozess

⁶ Vgl. Kapitel 8.2. Zielgruppe

- Die CM-Stellenleitung entscheidet aufgrund des Antrages, ob die zugewiesene Person im Rahmen des Case-Managements⁷ betreut wird oder nicht und bestimmt den zuständigen Case-Manager. Danach setzt der Case-Manager eine Besprechung mit der zuständigen Betreuungsperson an.
- Ist die einweisende Instanz mit dem Entscheid der CM-Stellenleitung nicht einverstanden, so kann sich diese an die „Eskalationsstelle“ wenden, welche den Entscheid überprüft und gegebenenfalls die erneute Prüfung des Antrages veranlasst. Diese Eskalationsstelle muss noch im Detail definiert werden
- Die Eingliederungsstrategie und die Kompetenzen werden im Rahmen von Koordinationsgesprächen oder im Rahmen von Fallbesprechungen zwischen den involvierten Institutionen festgelegt. Dabei koordiniert der Case-Manager die Massnahmen und nimmt Rücksprache mit den Verantwortlichen der jeweiligen Stellen (Sozialhilfebehörde, IV, RAV und weitere beigezogenen Institutionen). Entstehen Fallkosten oder Durchführungskosten, werden diese mit der zuständigen Stelle besprochen und vereinbart.
- Die Fallbesprechungen werden nach Bedarf durchgeführt und sollen einerseits ein Kontrollinstrument für vorgängig eingeleitete Massnahmen darstellen und andererseits das weitere Vorgehen definieren.
- Der Abschluss der Fallarbeit durch die CM-Stelle wird ebenfalls in einem solchen Koordinationsgespräch im Beisein der Beteiligten abgeschlossen.

Mit der Rückgabe des Falles an die zuständige Institution wird die Betreuung durch die CM-Stelle beendet.

An dieser Stelle muss erwähnt werden, dass der zugewiesene Case-Manager, auch bei einem Umzug des Klienten in eine andere Wohngemeinde des Kantons Solothurn, für den Fall verantwortlich bleibt. Damit will man die Kontinuität der Betreuung gewährleisten.

7.9. Zuständigkeiten bei der Betreuung durch die CM-Stelle

Damit sich Zeit, Geld und Energie für das Betreiben der CM-Stelle lohnen, müssen sich alle Beteiligten mit ihren Möglichkeiten einbringen. Vertrauen ist die Voraussetzung für einen nachhaltigen Gewinn aller Beteiligten.

⁷ Methode Case-Management:

Eine einzige, professionelle Ansprechperson sichtet mit der zu betreuenden Person die Gesamtheit anstehender Aufgaben. Gemeinsam werden Prioritäten gesetzt und Lösungsschritte definiert. Zur Unterstützung werden die bestmöglichen, geeigneten Personen und Institutionen beigezogen. Die betreute Person trägt durch ihr Engagement Wesentliches zur Erreichung der definierten Ziele bei.

Die nachfolgende Grafik soll die mannigfaltigen Beziehungen der CM-Stelle darstellen:

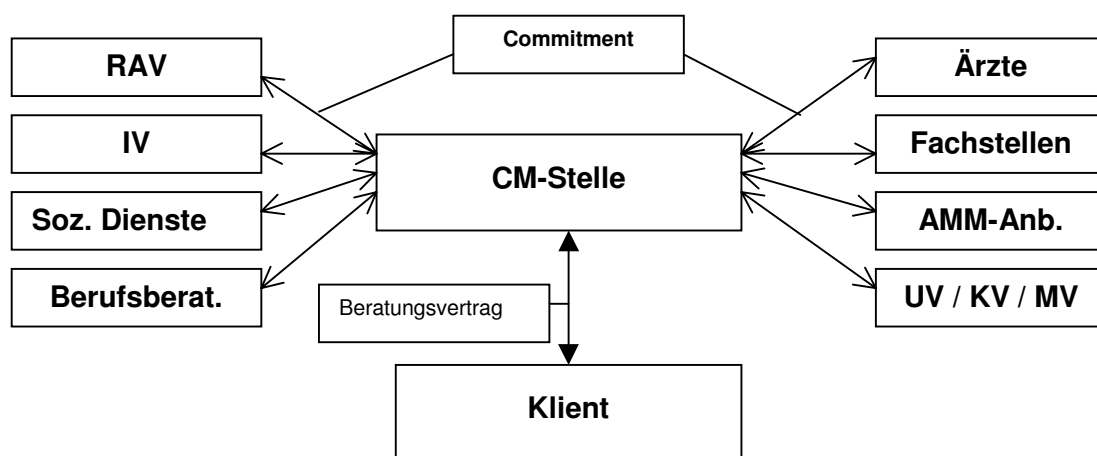


Abbildung 2: Beziehungen der CM-Stelle

Die Projektgruppe ist zum Schluss gekommen, dass die CM-Stelle mit den involvierten Institutionen ein Commitment (verbindliche Vereinbarungen) eingeht und mit den Klienten einen Beratungsvertrag abschliesst. Diese Vereinbarungen sollen die Basis für eine gewinnbringende interinstitutionelle Zusammenarbeit bilden.

In den beiden nachfolgenden Abschnitten werden einerseits das Commitment⁸ mit den involvierten Institutionen und andererseits die Vereinbarung mit den Klienten erläutert.

7.9.1. Vereinbarungen / Verpflichtungen zwischen den beteiligten Institutionen (Commitment):

- Das CM-Konzept als Ausgangspunkt für die gemeinsame Arbeit nehmen
- Vorbehalte, Kritik, Grenzen, aber auch Veränderungsvorschläge jederzeit offen, transparent und lösungsorientiert einzubringen
- Die Entscheidungskompetenz der jeweiligen Case-Manager im Rahmen des rechtlichen Entscheidungsspielraums zu akzeptieren
- Das Know How aus der eigenen Institution allen Beteiligten zur Verfügung zu stellen
- Die eigene Professionalität in den Dienst der CM-Stelle zu stellen

⁸ Das Commitment bezeichnet eine Übereinstimmung, die Verbindlichkeit hat. Es hat keine Verbindlichkeit im juristischen Sinne, sondern skizziert eine gemeinsame Haltung, welche die Grundlage für die interinstitutionellen Zusammenarbeit (IIZ) bildet.

- Klienten/Klientinnen über Ziele und Abläufe lückenlos zu informieren
- Den Persönlichkeitsschutz aller Teilnehmenden zu achten. Die allg. Schweigepflicht, die Amts- und Verwaltungshilfe bzw. Datenbekanntgabe richtet sich nach dem ATSG und ist zu gewährleisten
- Die für die Ergebnissicherung nötigen Informationen termingerecht zu liefern

7.9.2. Vereinbarung / Verpflichtungen zwischen CM-Stelle und dem Klienten (Mitwirkungs- und Schadenminderungspflicht)

- Generalvollmachtunterzeichnen => Zum Einholen von Informationen bei beteiligten Institutionen
- Alle für den Fall relevanten Informationen vollständig und termingerecht zu liefern
- Die Entscheidungen der Case-Manager zu respektieren und nach den vereinbarten Zielen zu handeln
- An Beratungs- und Fallbesprechungen sowie an Fachberatungsgesprächen teilzunehmen
- An vermittlungsfördernden Massnahmen aktiv teilzunehmen

7.9.3. Rechtsfragen

Die CM-Stelle hat keine Verfügungskompetenz.

Wie schon im Abschnitt 5.4.4. erläutert, umfassen die Kompetenzen in erster Linie die integrale Beratung und die Wiedereingliederung der Klienten in den 1. Arbeitsmarkt. Dabei dürfen die geltenden Gesetze und Verordnungen der beteiligten Sozialversicherungen nicht tangiert werden.

Die Case-Manager werden keine Leistungen der Partnerorganisationen verfügen wie auch keine beschwerdefähigen Sanktionen erlassen, sondern die kostenwirksamen Integrationsmassnahmen oder allfällige Geldleistungen oder auch Mahn- und Bedenkzeitverfahren oder Sanktionen werden durch die zuständige Stelle verfügt. Damit bekommt der Klient auch das entsprechende Rechtsmittel und kann allenfalls gegen eine solche Verfügung Einsprache und Beschwerde bei der zuständigen Stelle erheben.

7.10. Standort

In diesem Kapitel werden zuerst die Wahl des Standortes erläutert und danach die Mindestanforderungen an das Gebäude sowie die Phasen der Umsetzung beschrieben.

7.10.1. Standortwahl und Umsetzung

Bei der Wahl des Standortes standen drei Varianten zur Diskussion:

- Variante 1: *Ein einziger Standort im Kanton Solothurn*
- Variante 2: *Ein Standort mit zwei Aussenstellen*
- Variante 3: *Drei Standorte im Kanton Solothurn*

In Abwägung der Vor- und Nachteile gelangte die Projektgruppe zum Schluss, die Variante 2 weiterzuverfolgen. Diese Variante berücksichtigt sowohl organisatorische Aspekte als auch politische Gegebenheiten.

7.10.2. Organisation

Aufgrund des Umsetzungskonzeptes geht die Projektgruppe davon aus, dass die CM-Stelle (auch im Endausbau) zentral geführt wird. Die Aussenstellen sind organisatorisch dem Hauptsitz unterstellt, damit die Dienstleistung einheitlich und rechtsgleich vollzogen wird.

7.10.3. Räumliche Anforderungen (Hauptstandort)

- 8 Räume à 20m² (inkl. Sitzungszimmer und Empfang)
- Eingangsbereich mit Schleuse und Gegensprechanlage
- Gute Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln (5-10 Min. zu Fuss)
- Rollstuhlgängig
- Getrennte sanitäre Anlagen

Die Umsetzung der Variante 2 wird in zwei Phasen aufgeteilt. Diese Phasen werden nachfolgend kurz beschrieben.

7.10.4. Phase 1:

In einem ersten Schritt wird der Hauptstandort aufgebaut und gemäss dem definierten Prozess geführt. Damit werden erste Erfahrungen im Umgang mit IIZ gesammelt und auftretende Schwierigkeiten beseitigt. Gleichzeitig werden die Aufbauarbeiten für die zwei Aussenstellen geplant (Infrastruktur, Personalrekrutierung etc.). Sowohl der Hauptstandort als auch die Aussenstellen, werden in den Städten und im Schwarzbubenland situiert werden. Hier ist anzufügen, dass die Betreuung der Personen in den übrigen Gebieten des Kantons von Beginn an gewährleistet wird. Die zuständigen CM-Manager bieten nach Bedarf situativ Sprechstunden vor Ort an.

7.10.5. Phase 2:

Nachdem die Standorte definiert sind, werden die zwei Aussenstellen aufgebaut und umgesetzt. Damit die regionalen Gegebenheiten berücksichtigt werden können, wird überprüft, ob weitere „ambulante“ Stellen als Satelliten bedient werden müssten. Zusätzlich stellt sich hier noch die Frage der benötigten Räumlichkeiten.

7.11. Trägerschaft

Diese Thematik wurde nicht durch diese Teilprojektgruppe bearbeitet.

Der VSEG ist gewillt, eine öffentlich-rechtliche Anstalt zu gründen, welche Dienstleistungen zu Gunsten oder im Auftrag der Einwohnergemeinden des Kantons Solothurn erbringt.

Der Regierungsrat bestellt ein Leitorgan, welches die strategischen Ziele festlegt, bei Bedarf steuernd einwirkt und allenfalls operative Probleme klärt.

7.12. Wirtschaftlichkeitsüberlegungen (Erfolg)

7.12.1. Betriebskosten

Für den Betrieb der CM-Stelle sind rund 12 Vollstellen erforderlich. Die Gesamtkosten für den Betrieb belaufen sich - ausgehend von CHF 145'000.-- Vollkosten je Vollstelle – auf jährlich rund CHF 1,7 Mio. In diesem Betrag sind die Fallkosten, welche von den Sozialhilfebehörden und von den Sozialversicherern getragen werden, nicht eingerechnet.

Weiter geht die Projektgruppe davon aus, dass die Zielgruppe (ca. 600 Personen)⁹ bereits heute durch sechs 100%-Stellen betreut wird, (300 RAV / 300 Sozialhilfebehörden) welche in die CM-Stelle umverteilt bzw. integriert werden können. Der Mehraufwand beläuft sich somit auf rund CHF 1,1 Mio.¹⁰

7.12.2. Nutzen

Die CM-Stelle führt zu den folgenden qualitativen Verbesserungen aus Sicht der Klienten und Einsparungen aus Sicht der Sozialhilfebehörden sowie Sozialversicherer:

⁹ Vgl. Kapitel 5.3 „Personalbedarf der CM-Stelle“

¹⁰ Vgl. Anhang 9.2 Wirtschaftlichkeitsüberlegungen

- Die CM-Stelle nimmt Aufgaben wahr, die bis anhin durch die RAV und Sozialhilfebehörden nicht oder nicht in der Form wahrgenommen wurden. Dies wird zu einer Entlastung der RAV und der Sozialhilfebehörden führen. Für gewisse Gemeinden, die bislang keine Beratungsdienstleistungen für die Zielgruppe der CM-Stelle angeboten haben, wird die Schaffung der CM-Stelle u. U. zu Mehrkosten führen.
- Die CM-Stelle bietet den Kunden eine integrale, langfristig orientierte Betreuung. Die Qualität der Beratung und Betreuung gegenüber den Klienten steigt damit.
- Die CM-Stelle reduziert die Möglichkeiten des Missbrauchs der Sozialversicherungen im Vergleich zu heute. Der heute hierfür erforderliche Abstimmungsbedarf zwischen den Stellen wird deutlich kleiner, resp. wird koordiniert und professionell wahrgenommen, was dem Missbrauch entgegenwirkt.
- Durch den Betrieb der CM-Stelle können Personen mit sozialen Mehrfachproblemen wieder in den Arbeitsmarkt integriert werden. Bei einer Investition von rund CHF 1,1 Mio. für die CM-Stelle, geht die Projektgruppe von der minimalen Berechnung aus, dass sich bei jeder Eingliederung einer solchen Person jährliche Kosteneinsparungen (Einsparungen Sozialhilfeleistungen) im Umfang von rund CHF 40'000.-¹¹ ergeben. Gelingt es also der CM-Stelle, jährlich mindestens 30 Personen während mindestens einem Jahr in den 1. Arbeitsmarkt zu integrieren, dann sind die durch die CM-Stelle erzielten Einsparungen grösser als die Betriebskosten.
- Bei der Erfolgsmessung geht die Projektgruppe aufgrund der Erfahrungen der Sozialhilfebehörden davon aus, dass eine Person ab dem neunten Monat ununterbrochener Arbeitstätigkeit integriert ist und die gleichen Chancen auf dem Arbeitsmarkt besitzt, wie alle anderen Arbeitnehmer.

Wie schon in vorangegangenen Kapiteln erwähnt, müssen sich Geld, Zeit und Energie für das Betreiben der CM-Stelle lohnen. Die Wirtschaftlichkeitsüberlegungen lassen sich nicht bloss auf die Sozialhilfeausgaben, Arbeitslosenentschädigung oder IV-Renten und Betriebskosten reduzieren. Der volkswirtschaftliche Nutzen muss in den Vordergrund gestellt werden. Die Erfahrungen zeigen, dass eine beruflich integrierte Person auch von seinem Umfeld akzeptiert und getragen wird. Zudem wirkt sich dies auch auf das Wohlbefinden der Angehörigen einer integrierten Person aus und vermittelt soziale Sicherheit im eigentlichen Sinn des Wortes. Genau hier liegt der wahre Nutzen der CM-Stelle. Gelingt es der CM-Stelle Personen mit Mehrfachproblemen nachhaltig zu integrieren, profitiert nicht nur die Person selbst, sondern das ganze Umfeld, die Gemeinde und die Sozialversicherungsträger.

¹¹ Vgl. Anhang 9.2 Wirtschaftlichkeitsüberlegungen

7.13. Finanzierung

Die Finanzierung der CM-Stelle erfolgt nach folgenden Grundsätzen:

Die Betriebskosten der CM-Stelle werden auf die RAV (Arbeitslosenversicherung), IV-Stelle (Invalidenversicherung) und die Gemeinden aufgeteilt. Ausgehend vom erwarteten Nutzen der CM-Stelle für die betreffenden Institutionen (Einsparungen von Taggeldern, Renten bzw. Sozialhilfe sowie betriebliche Entlastung der RAV, IV-Stelle und Sozialhilfebehörden) vertritt der Steuerungsausschuss die Ansicht, dass die Kosten nach folgendem Schlüssel aufgeteilt werden sollen:

- 40% Kostenbeteiligung der ALV
- 40% Kostenbeteiligung der Gemeinden
- 20% Kostenbeteiligung der IV

Die Details der Finanzierung – insbesondere der Verteilschlüssel der Kosten – sind mit dem seco und dem BSV sowie den Gemeinden zu regeln.

7.14. Evaluation

Die Projektgruppe ist der Ansicht, dass die Evaluation frühestens nach zwei Jahren erfolgen kann. Während dem Aufbau des Hauptstandortes und der beiden Aussenstellen müssen zuerst die Prozesse umgesetzt und optimiert werden. Weiter muss die Interinstitutionelle Zusammenarbeit aufgebaut und gefestigt werden, bevor der Erfolg der CM-Stelle bewertet werden kann.

Die Evaluation selbst muss professionell durchgeführt werden. Diese sollte einerseits mittels verwendetem Informationssystem (quantitative Messungen) und andererseits durch eine Studie (qualitativ) eines unabhängigen Instituts erfolgen. Dabei müssten Gespräche oder Interviews mit den betreuten Klienten aufgenommen werden. Nur so kann die Nachhaltigkeit (keine Wiederanmeldung nach 9 Monaten) der Integrationsmassnahmen beurteilt werden. Die Wirkungsindikatoren sind durch das Leitungsorgan zu definieren. Die Projektgruppe hat die Kriterien für die Evaluation nicht definiert.

8. Anhang Case-Management-Stelle

8.1. Datenschutz

Der Datenschutz ist im Rahmen der interinstitutionellen Arbeit klar geregelt und basiert auf folgenden Artikeln:

Art. 85f AVIG Förderung der interinstitutionellen Zusammenarbeit

¹Die kantonalen Amtstellen, die Regionalen Arbeitsvermittlungszentren, die Logistikstellen für arbeitsmarktliche Massnahmen und die Kassen arbeiten eng zusammen mit

- a. den Berufsberatungsstellen,
- b. den Sozialdiensten,
- c. den Durchführungsorganen der kantonalen Arbeitslosenhilfegesetze,
- d. den Durchführungsorganen der Invaliden- und Krankenversicherung,
- e. den Durchführungsorganen der Asylgesetzgebung,
- f. den kantonalen Berufsbildungsbehörden,
- g. der Schweizerischen Unfallversicherungsanstalt (SUVA),
- h. anderen privaten und öffentlichen Institutionen, die für die Eingliederung Versicherter wichtig sind.

² Den in Absatz 1, Buchstaben a-h, genannten Stellen kann in Abweichung von den Artikeln 32 und 33 ATSG im Einzelfall Zugriff auf Akten sowie Daten aus dem Informationssystem nach Artikel 35a Absatz 1 der Arbeitsvermittlungsgesetzes vom 6. Oktober 1989 gewährt werden, sofern

- a. die betroffene Person Leistungen von einer dieser Stellen bezieht und der Gewährung des Zugriffs zustimmt;
- b. die genannten Stellen den Durchführungsorganen der Arbeitslosenversicherung Gegenrecht gewähren.

³ Die Durchführungsorgane der Arbeitslosenversicherung und die Invalidenversicherungsstellen sind gegenseitig von der Schweigepflicht (Art. 33 ATSG) entbunden sofern

- a. kein überwiegendes Privatinteresse entgegensteht, und
- b. die Auskünfte und Unterlagen dazu dienen, in Fällen, in denen die zuständige Kostenträgerin noch nicht klar bestimmbar ist:
 - 1. Die für die betroffene Person geeigneten Eingliederungsmassnahmen zu ermitteln, und
 - 2. die Ansprüche der betroffenen Person gegenüber der Arbeitslosenversicherung und der Invalidenversicherung zu klären.

4 Der Datenaustausch nach Absatz 3 darf auch ohne Zustimmung der betroffenen Person und in Abweichung von Artikel 32 ATSG im Einzelfall auch mündlich erfolgen. Die betroffene Person ist anschliessend über den erfolgten Datenaustausch und dessen Inhalt zu informieren

8.2. Wirtschaftlichkeitsüberlegungen

Kosten & Nutzen durch den Betrieb der CM-Stelle

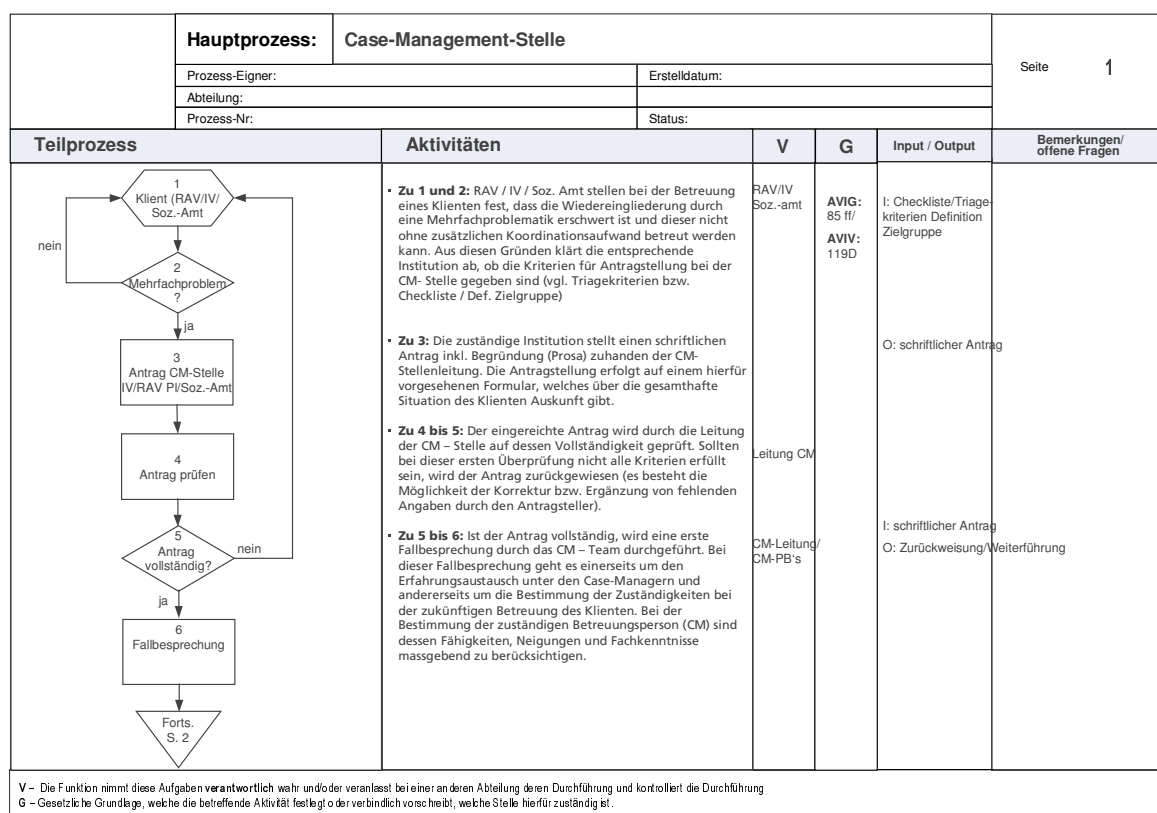
Berechnung in CHF:						
Betriebskosten CM-Stelle						
Positionen:	Anzahl MA	Vollkosten je Vollstelle	verrechenbare Kosten	Total		
Personalbedarf CM-Stelle*	12	145000		1740000		
PB in anderen Inst.**	6	110000	660000			
Betriebskosten nach Verrechnung				1080000		
* vgl. Kapitel 5.3 "Personalbedarf der CM-Stelle" des Konzepts						
** Durch die Übernahme der Betreuung durch die CM-Stelle können nach Einschätzungen der Projektgruppe 6 Personen im Bereich der ALV und Sozialhilfe umverteilt bzw. an die CM-Stelle übergeben werden Es wird davon ausgegangen, dass diese Personen zu 100% angestellt sind und 100 Fälle betreuen						

Potentielle Einsparungen bei nachhaltigen Vermittlungen ab 9 Monaten*

durchschnittliche SH-Kosten / Jahr in CHF	Einsparungen in CHF	5 Jahre	10 Jahre	15 Jahre	20 Jahre	25 Jahre
37428	Total:	187140	374280	561420	748560	935700
benötigte Vermittlungen / Jahr bei Betriebskosten von 1.1 Mio. CHF		6	3	2	1	1

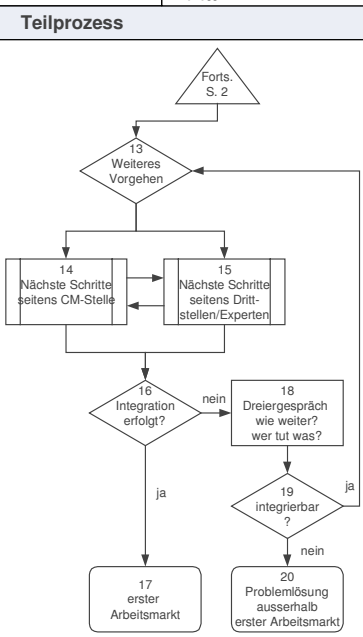
* Die Projektgruppe geht davon aus, dass die Zielgruppe ab dem neunten Monat ununterbrochener Arbeitstätigkeit integriert ist und die gleichen Chancen auf dem Arbeitsmarkt besitzt, wie alle anderen Arbeitnehmer.

8.3. CM-Prozess



Hauptprozess: Case-Management-Stelle						Seite 2
Prozess-Eigner:		Erstelldatum:				
Abteilung:						
Prozess-Nr:		Status:				
Teilprozess	Aktivitäten	V	G	Input / Output	Bemerkungen/ offene Fragen	
<pre> graph TD Start([Forts. S. 1]) --> D7{7 CM zuständig?} D7 -- Ja --> B9[9 Einladung zu Dreiergespräche] B9 --> B10[10 Dreiergespräche (Vorgespräch)] B10 --> B11[11 Einladung zu Dreiergespräch inkl. Klient] B11 --> B12[12 Durchführung Dreiergespräche] B12 --> End([Forts. S. 3]) D7 -- Nein --> B8[8 Rückgabe des Falles an Antragsteller] </pre>	Zu 7 und 8: Stellt sich aus der internen Fallbesprechung heraus, dass die CM-Stelle nicht zuständig ist, so wird der entsprechende Fall an den Antragsteller zurückgewiesen. - Die Übergabe erfolgt mittels hierfür vorgesehenem Formular. Dieses beinhaltet sowohl die Begründung für die Ablehnung als auch einen möglichen Lösungsvorschlag für die weitere Betreuung der entsprechenden Person. Sollte der Antragsteller ein Gespräch wünschen, kann die Übergabe bzw. Zurückweisung auch darüber erfolgen. Zu 9: Stellt sich aus der vorangegangenen Fallbesprechung heraus, dass die CM-Stelle zuständig ist, werden die beteiligten Institutionen zu einem Dreiergespräch eingeladen. Zu 10: Dieses vorgelagerte Gespräch soll dazu dienen, die jeweiligen Interessen der beteiligten Institutionen zu erkennen und eine erste Abstimmung derselben zu gewährleisten. Es soll verhindert werden, dass die Interessensvertretung bzw. mögliche Problemlösungen in Anwesenheit des Klienten diskutiert und ausgehandelt werden. Weiter soll aus diesem Gespräch der spezifische Auftrag für die CM-Stelle formuliert werden. Zu 11 bis 12: Nachdem die erforderlichen Unterlagen (Auftrag) bei der CM-Stelle vorliegen, vereinbart die CM-Stelle mit dem zuständigen Berater (RAV/IV/ Soz.-Amt) ein gemeinsames Gespräch, an welchem auch der Klient teilnimmt. Die Einladung erfolgt durch die CM-Stelle. Zu 13 Weiteres Vorgehen: Das Dreiergespräch dauert in der Regel 1 – 1,5 Stunden. Anlässlich dieses Gespräches werden folgende Themen besprochen: 1. Erläuterung der Ausgangslage und Begründung für die Triage an CM-Stelle 2. Abklärung der Mehrfachproblematik im Detail. Diese erfolgt mittels hierfür vorgesehenem Formular (Checkliste Erstgespräch).	CM-Team	AVIG: 85ff AVIV: 119d	I: Infos/Fallbesprechung des entsprechenden Falles O: Uebergabe an zuständige Stelle/ Zuständigkeiten bestimmt bzw. Uebernahme durch CM-Stelle		
		CM-PB		I: Uebernahme durch CM O: Einladung zur Fallbesprechung mit beteiligten Institutionen		
		Bet. Inst./CM		I: Dreiergespräch (Vorgespräch) O: Abstimmung der Interessen/ Lösungsansätze O: Auftrag für die CM		
		CM-PB/ Antragsteller		I: Auftrag O: Einladung für Klienten		
				I: Auftrag/Dreiergespräche O: Zielvereinbarungen/ weiteres Vorgehen		

V – Die Funktion nimmt diese Aufgaben verantwortlich wahr und/oder veranlasst bei einer anderen Abteilung deren Durchführung und kontrolliert die Durchführung
G – Gesetzliche Grundlage, welche die betreffende Aktivität festlegt oder verbindlich vorschreibt, welche Stelle hierfür zuständig ist.

Hauptprozess: Case-Management-Stelle		Seite 3			
Prozess-Eigner:		Erstelldatum:			
Abteilung:					
Prozess-Nr:		Status:			
Teilprozess	Aktivitäten	V	G	Input / Output	Bemerkungen/ offene Fragen
	3. Abklärung persönlicher Ressourcen des Klienten 4. Abklärung der bereits besuchten, initiierten Massnahmen (AAM, Kurse, Klinikaufenthalte etc.) 5. Aufzeigen der Konsequenzen bei Fehlverhalten während der Betreuung durch CM-Stelle 6. Kommunikations- und Informationswege vereinbaren 7. Festlegung des gemeinsamen weiteren Vorgehens, der nächsten Schritte, welche durch den Klienten zu ergreifen sind 8. Terminierung weiterer Gespräche/Fallbesprechungen 9. Erstellung einer handschriftlichen Zielvereinbarung mit dem vorgesehenem Formular, welches durch alle Gesprächsteilnehmer unterschrieben wird. Diese Zielvereinbarung hat dabei gleichzeitig auch die Funktion des Entscheidprotokolls ▪ Zu 14 und 15: Nach Fallbesprechung/Dreiergespräch ergreifen die beteiligten Institutionen die besprochenen Massnahmen. Die CM-Stelle nimmt dabei Koordinations- und Kontrollaufgaben wahr. ▪ Zu 18: Gespräch mit einweisenden Instanzen ▪ Zu 20: Sollte sich nach Absprache mit den beteiligten Institutionen herausstellen, dass der Klient nicht integrierbar ist, wird nach einer Problemlösung ausserhalb des 1. Arbeitsmarktes gesucht	CM-PB/ Antragsteller			
		CM-PB/ Klient/ bet. Inst.		I: Zielvereinbarungen/ Massnahmenplan O: Koordination der festgelegten Massnahmen	
		CM-PB/ Dritte		I: Rückmeldungen Massnahmen O: Integration o. weitere Dreiergespräche bzw. Massnahmen	
		CM-PB/ bet. Inst.		I: Nicht integrierbar O: Lösung ausserhalb 1. AM bzw. Ausscheidung aus CM-Stelle	

V – Die Funktion nimmt diese Aufgaben verantwortlich wahr und/oder veranlasst bei einer anderen Abteilung deren Durchführung und kontrolliert die Durchführung
G – Gesetzliche Grundlage, welche die betreffende Aktivität festlegt oder verbindlich vorschreibt, welche Stelle hierfür zuständig ist.