

A group of colorful paper figures holding hands in a circle, symbolizing community and support. The figures are in various colors including orange, blue, pink, and yellow, set against a light blue background.

# CASE MANAGEMENT- KONZEPT



Ministerium für Kinder, Jugend, Familie,  
Gleichstellung, Flucht und Integration  
des Landes Nordrhein-Westfalen



# Inhaltsverzeichnis

Einleitung . . . . .	4
<b>1. KIM Case Management-Leitbild . . . . .</b>	<b>5</b>
<b>2. Grundstruktur des KIM Case Managements . . . . .</b>	<b>8</b>
2.1 Zielgruppe des KIM Case Managements . . . . .	8
2.2 Arbeitsweise und Schwerpunkte des KIM Case Managements . . . . .	8
2.3 Gelingensfaktoren eines guten Case Managements . . . . .	14
<b>3. Ausgestaltung des KIM Case Managements . . . . .</b>	<b>15</b>
3.1 Steuerung des KIM Case Managements. . . . .	15
3.2 Mitarbeit des KIM Case Managements auf Systemebene . . . . .	18
3.3 Verortung des KIM Case Managements in den kreisangehörigen Kommunen . . . . .	20
<b>4. Abläufe und Prozesse des KIM Case Managements. . . . .</b>	<b>24</b>
4.1 Zugangssteuerung und Kontakt zur Zielgruppe. . . . .	24
4.2 Darstellung der Angebote. . . . .	26
4.3 Abstimmung mit Beratungsstrukturen . . . . .	27
4.4 Qualifizierung und Wissenstransfer . . . . .	28
<b>5. Zusammenarbeit des KIM Case Managements mit der KIM Koordination und den Personalstellen in den Ausländer- und Einbürgerungsbehörden . . . . .</b>	<b>30</b>
5.1 KIM Case Management in der Ausländerbehörde des Kreises Unna . . . . .	33
5.2 Erfassung und Auswertung des Case Managements . . . . .	35
<b>6. Sicherheitskonzept . . . . .</b>	<b>36</b>
Abkürzungsverzeichnis . . . . .	38
Literaturverzeichnis . . . . .	39
Abbildungsverzeichnis . . . . .	39

# Einleitung

Das vorliegende Case Management-Konzept basiert auf den Beschlüssen des Lenkungskreises für das Kommunale Integrationsmanagement (KIM) im Kreis Unna (KU) und wurde durch diesen verabschiedet. Es berücksichtigt die nach der Beschlussfassung des Rahmenkonzeptes zur Umsetzung des KIM KU durch den Kreistag am 23.03.2021 vorgenommenen Anpassungen durch die Zuwendungsbescheide und Änderungen durch den Kreistag am 14.06.2022.

Der Lenkungskreis ist das strategische Steuerungsgremium, besetzt aus Leitungspersonal der kreisangehörigen Kommunen, der Kreisverwaltung, Freien Wohlfahrt und externen Organisationen. Er tagt zweimal jährlich, um die Verzahnung der örtlichen Prozesse mit den kreisweiten Strukturen sicherzustellen. Der Lenkungskreis trifft auf Grundlage der Auswertungen aus dem KIM Case Management (KIM CM) Entscheidungen über die Weiterentwicklung der Integrationsprozesse.

Das nun vorliegende Case Management-Konzept bildet die verbindliche Grundlage, das KIM CM gemäß der nachfolgend dargestellten Prozessabläufe und Ausgestaltungen umzusetzen und richtet sich damit an die Verantwortlichen im Kreis Unna, in den Städten und Gemeinden, der Freien Wohlfahrt sowie an die KIM Koordination (KIM KO) und die Mitarbeitenden des KIM CM. Für alle Netzwerkpartner\*innen des KIM schafft es Transparenz über Auftrag und Umsetzung.

Bei dem Case Management-Konzept handelt es sich um ein „lebendes Konzept“. Anpassungen sind auf Grundlage rechtlicher Veränderungen, sich wandelnder Bedarfe der Zielgruppe, vor dem Hintergrund der integrationspolitischen Ziele des Landes NRW, des Kreises Unna sowie der kreisangehörigen Kommunen, jederzeit möglich.

# 1. KIM Case Management-Leitbild

Das Leitbild des KIM-Lenkungskreises definiert die Aufgaben, Ziele und Werthaltungen des KIM CM für den gesamten Kreis Unna. Eingebettet ist das Leitbild in die vom Lenkungskreis im Januar 2023 beschlossene Vision,

*Menschen auf ihren individuellen Wegen teilhaben lassen, damit sie aktiv Teil (der Gesellschaft) sein können.*

Vor diesem Hintergrund unterstützt das KIM CM Menschen mit Einwanderungsgeschichte individuell und zielgerichtet bei der Integration, um ihre Teilhabe zu fördern und die Aussicht auf Einbürgerung zu verbessern. Hierfür verfolgt KIM vier zentrale Missionen:

*Wir optimieren teilhaberelevante Prozesse und stärken damit den gesellschaftlichen Zusammenhalt.*



Das KIM CM arbeitet eng mit den rechtskreisgebundenen sowie rechtskreisfreien Akteur\*innen der Migrationsarbeit zusammen.

Über verschiedene Formate werden Versorgungslücken und Reibungsverluste an den Schnittstellen identifiziert und in den Lenkungskreis gespiegelt. Dieser beauftragt Projektarbeitsgruppen mit der Entwicklung von Lösungsvorschlägen für vorliegende Problemstellungen. Die vorgenommenen strukturellen Anpassungen dienen der Optimierung teilhaberelevanter Prozesse und damit der Stärkung des gesellschaftlichen Zusammenhalts.

*Wir sind überzeugt, dass Teilhabe nur im Zusammenwirken von Haupt- und Ehrenamt gelingt.*

nenselbstorganisationen und dem Ehrenamt zentraler Bestandteil des KIM CM. Die Vernetzung in den Kommunen betreibt das KIM CM proaktiv und schafft neue lokale und quartiersbezogene (Produktions-)Netzwerke, wenn diese vor Ort fehlen.

Das KIM CM richtet sich an alle Menschen mit Einwanderungsgeschichte – unabhängig von Alter, Geschlecht, Religion, Migrationshintergrund und Aufenthaltsstatus.

*Wir begleiten Menschen, ihre Ziele im Bereich der Teilhabe und Integration zu realisieren.*

weiligen Kommunen: vom Wohn- und Arbeitsmarkt über das Gesundheitssystem, Beratungsstellen, Ämter und Verwaltungen bis hin zum Vereinswesen.

*Wir überwinden begrenzende Zuständigkeiten und schaffen verlustfreie Zu- und Übergänge für Eingewanderte.*

lustfreie Zu- und Übergänge geschaffen werden. Das KIM CM berät und begleitet insbesondere dann, wenn mehrere Herausforderungen gleichzeitig auftreten und unterschiedliche Rechtskreise betroffen sind. Dabei versteht sich das KIM CM als „Brückenbauer“ für seine Klient\*innen immer mit dem Ziel der „Hilfe zur Selbsthilfe“.

Das KIM CM ist sich bewusst, dass Integration und Teilhabe nur im Zusammenwirken von allen vor Ort Tätigen gelingen kann. So ist die Vernetzung und Zusammenarbeit mit hauptamtlichen Akteur\*innen, Migrant\*in-

Um gemeinsam die Ziele erarbeiten zu können, ist das KIM CM nah an das Umfeld der Klient\*innen und an die vor Ort ansässigen Institutionen angegliedert. Das KIM CM kennt die Sozialräume und die Angebote in den je-

Die KIM KO und das KIM CM bringen zuständige Akteur\*innen der Integrationsarbeit zusammen, um Hilfen aufeinander abzustimmen. So können dauerhafte Lösungen für die Integration und Teilhabe erarbeitet und ver-

## 2. Grundstruktur des KIM Case Managements

### 2.1 Zielgruppe des KIM Case Managements

Das Angebot des KIM CM richtet sich grundsätzlich an alle Menschen mit Einwanderungsgeschichte unabhängig vom Aufenthaltsstatus und der Aufenthaltsdauer.<sup>1</sup>

Von der Unterstützung des KIM CM sollen jene Eingewanderte und Geflüchtete profitieren, die diese Unterstützung für einen erfolgreichen Integrationsprozess benötigen. Dies sind in der Regel Personen mit einem komplexen Hilfebedarf, bei denen die eigenen Ressourcen noch nicht ausreichen, um die anfallenden Aufgaben allein anzugehen und zu bewältigen. Von einem komplexen Hilfebedarf ist dann auszugehen, wenn in **mindestens drei** der unten angeführten Lebensbereiche Unterstützungsbedarf besteht:

- Aufenthalt
- Sprachkompetenz
- Arbeit
- Leistungsbezug/Finanzen
- Wohnen
- Bildung und Ausbildung
- gesellschaftl. und soz. Teilhabe
- Kinder/Versorgung
- Gesundheit
- Mobilität
- Behinderung
- sonstiges



<sup>1</sup> vgl. MKJFGFI NRW, Case Management im Kommunalen Integrationsmanagement, Düsseldorf 2023, S.9, abgerufen am 20.10.2025 unter <https://www.mkjfgfi.nrw/broschuerenservice>

Davon abweichend können auch Menschen mit Einwanderungsgeschichte in das KIM CM aufgenommen werden, die nur in einem der aufgeführten Lebensbereiche einen Unterstützungsbedarf haben, der jedoch so schwerwiegend ist, dass dieser voraussichtlich ohne die Unterstützung durch ein gezieltes CM nicht bearbeitbar ist.

Die Inanspruchnahme von Unterstützungsleistungen des KIM CM beruht auf dem Prinzip der Freiwilligkeit. Eine Aufnahme in das KIM CM erfolgt nur mit Einverständnis der zu beratenden Person. Je nach kommunaler Gegebenheit bzw. Notwendigkeit besteht die Möglichkeit, Fokuszielgruppen für das KIM CM vor Ort festzulegen. Um weiterhin für alle Personen mit komplexem Hilfebedarf ansprechbar zu sein, muss bei einer solchen Festlegung jedoch darauf geachtet werden, dass mindestens ein Drittel der vorhandenen KIM CM-Plätze von Personen außerhalb der bestimmten Fokuszielgruppe in Anspruch genommen werden können.

Um Doppelstrukturen/-betreuungen zu vermeiden, erfolgt eine auf die örtliche Situation zugeschnittene Abstimmung mit den anderen Beratungsakteur\*innen im Arbeitsfeld.

## **2.2 Arbeitsweise und Schwerpunkte des KIM Case Managements**

Der Schwerpunkt der Tätigkeit des KIM CM liegt auf der individuellen Beratung und Begleitung eingewanderter und geflüchteter Personen in der jeweiligen Kommune. Dabei erfordert die Beratung im KIM CM einen geschützten Raum, in dem der\*die CM mit der zu beratenden Person ohne äußere Störungen durch andere Anwesende o. ä. in einer vertrauensvollen Atmosphäre ins Gespräch kommen kann.

Die Beratung im KIM CM orientiert sich dabei am Regelkreis nach Prof. Dr. Claus Reis:

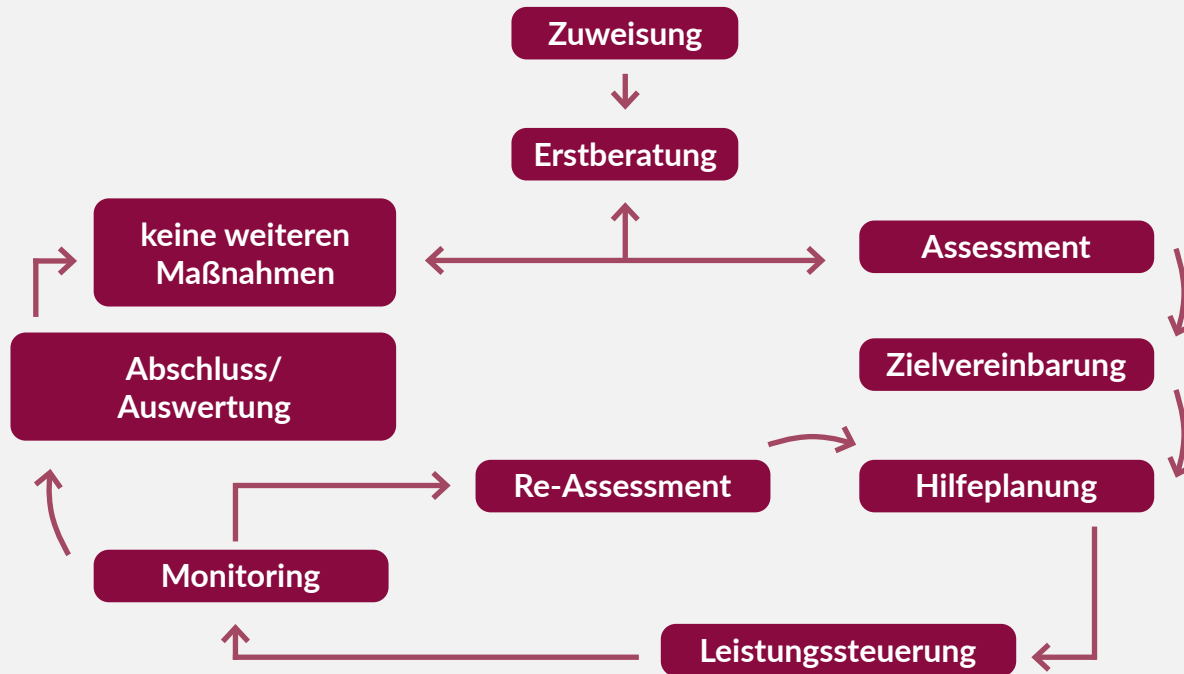


Abbildung 1: „Der Regelkreis im KIM Case Management“<sup>2</sup> nach Prof. Dr. Claus Reis

<sup>2</sup> vgl. Reis, C. (2020): Kommunales Integrationsmanagement – Leitfaden für die Praxis, 1. Auflage, Baden-Baden: Nomos-Verlagsgesellschaft, Schaubild 11: Der Regelkreis des Case Managements, S. 217

Im Rahmen der Erstberatung wird zunächst das Beratungsanliegen und der Unterstützungswunsch der Ratsuchenden besprochen und geklärt, inwieweit ein individuelles KIM CM der Bedarfslage entspricht. Die Dokumentation des Erstgesprächs erfolgt dabei kreisweit einheitlich über das **Dokument „Screening-Bogen“**. Ratsuchende, deren Bedarfe im Erstgespräch nicht abschließend geklärt werden konnten, erhalten zum Abschluss der Beratung einen Folgetermin innerhalb der nächsten sechs Wochen.

In einem anschließenden Assessment werden Hilfebedarfe, Ressourcen und gemeinsame Ziele systematisch und methodisch erarbeitet. In dem **Dokument „Zielvereinbarung/Hilfeplan“** werden Zielvereinbarungen festgehalten, Bedarfe priorisiert, Handlungsschritte aufgezeigt und Verantwortlichkeiten festgelegt. Für die Verbindlichkeit wird das gemeinsam erarbeitete Dokument durch das KIM CM und die Ratsuchenden unterzeichnet.

Nach festgehaltener Zielvereinbarung und Hilfeplanung erfolgt die Leistungssteuerung, auch Linking genannt. Hier findet die Vermittlung in passende Unterstützungsangebote statt. Über regelmäßige Kontaktaufnahmen erfolgt das Monitoring der Leistungen. Bei Bedarf werden Anpassungen vorgenommen und/oder zusätzliche Unterstützungsangebote implementiert. Für diesen Prozess wird das **Dokument „Schweigepflichtsentbindung“** benötigt.

Der damit beginnende Beratungsprozess wird fortlaufend in der KIM-Datenbank dokumentiert. Um die KIM-Datenbank für die Dokumentation nutzen zu können, muss von den Ratsuchenden das **Dokument „Einwilligungserklärung“** unterschrieben sowie das **Dokument „Datenschutzerklärung“** durch das KIM CM an die Ratsuchenden ausgehändigt werden.

Ein Re-Assessment erfolgt bei Bedarf, um gemeinsam zu evaluieren, welche Hilfebedarfe gemeinsam bearbeitet wurden und welche ggf. zusätzlich hinzugekommen sind.

## **Die Begleitung durch das KIM CM endet, wenn**

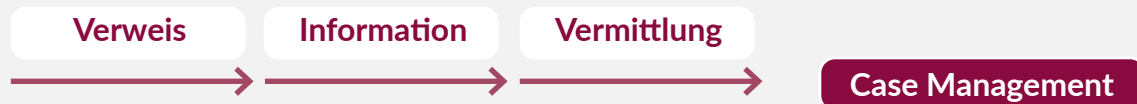
- die vorhandenen Hilfebedarfe bearbeitet sind und es keiner weiteren Unterstützung des KIM CM bedarf,
- eine Unterstützung durch das KIM CM nicht mehr gewünscht ist oder
- ein KIM CM aufgrund mangelnder Mitwirkung nicht zielführend ist.

Bei Beendigung des KIM CM ist, wenn möglich, ein gemeinsames Abschlussgespräch zu führen und zu dokumentieren. Eine erneute Fallaufnahme ist bei Bedarf jederzeit möglich. Leistungssteuerung und Vermittlung in passgenaue Angebote nehmen aufgrund der hohen Komplexität der Fälle einen großen Stellenwert im KIM CM ein. Grundlage hierfür ist eine gute Vernetzung in den Kommunen. Das KIM CM nimmt dazu regelmäßig an Netzwerk- und Austauschformaten im Arbeitsbereich vor Ort teil. Die Reflektion der Fälle in Fallverlaufsgesprächen und teilregionalen Fallbesprechungen, die Durchführung von Fallkonferenzen in komplexen Fällen mit den am Fall beteiligten Institutionen sowie die Teilnahme an Dienstbesprechungen und Qualitätszirkeln binden die Arbeitszeit im KIM CM. Um diesen Aufgaben gerecht zu werden, ist davon auszugehen, dass durchschnittlich 60 Prozent der individuellen Arbeitszeit im KIM CM für die individuelle Beratung inklusive Dokumentation und 40 Prozent für die Netzwerkarbeit aufgewendet wird.

## **Komplexität, Beratungstiefe und Fallzahlen**

Im KIM CM besteht ein „Fall“ in der Regel aus einer Einzelperson. Wendet sich eine Familie an das KIM CM, kann ein geringer Handlungsbedarf von Kindern als Teil des KIM CM-Falls eines Elternteils mitbehandelt und mit dokumentiert werden. Kinder, die beispielsweise aufgrund einer Behinderung einen komplexen Beratungsbedarf aufweisen, werden als eigener Fall ins KIM CM aufgenommen.

Je nach Fallkonstellation ergeben sich aus der Erstberatung unterschiedliche Beratungstiefen. Von der einfachen Informationsweitergabe bis hin zu einem umfassenden CM in komplexen Fällen.



**Abbildung 2:** Beratungstiefe im KIM CM

Infolgedessen ergeben sich innerhalb des KIM CM unterschiedliche Anforderungen an die Beratung. So ist gerade zu Beginn eines Beratungsprozesses voraussichtlich mehr Zeit für die Beratung aufzubringen, als in einer Phase, in der Hilfen bereits installiert wurden. Eine akute Krisenintervention benötigt andere zeitliche Ressourcen als eine reguläre Beratung.

Um eine qualifizierte Beratung unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Bedarfe und Komplexitäten des individuellen Falls im KIM CM-Prozess zu gewährleisten, wird im KU ein Fallschlüssel von 25 bis 30 aktiven Fällen im KIM CM pro VZÄ festgelegt. Ein Fall ist dann aktiv, wenn regelmäßige, am Bedarf des Falls ausgerichtete Beratungskontakte bestehen. Dies ist in der Regel der Fall, wenn innerhalb von drei Monaten mindestens ein qualifizierter Beratungskontakt erfolgt ist. Neben den komplexen KIM CM-Fällen sind als Richtwert 30 bis 35 Kurzberatungen gemäß Definition der KIM-Datenbank zu bearbeiten. Kurzberatungen werden hier als zwei Beratungskontakte definiert, bei denen zu maximal zwei Bedarfen beraten wird und weitere Schritte im Integrationsprozess eigenständig durch die Ratsuchenden umgesetzt werden können.

## 2.3 Gelingensfaktoren eines guten Case Managements

Die Begleitung durch das KIM CM ist erfolgreich, wenn es unter Einbezug der Vorstellungen der zu beratenden Person gelingt, die komplexen Hilfebedarfe zu clustern und die individuell erforderlichen Versorgungs- und Unterstützungsangebote einzubeziehen, deren Inanspruchnahme zu fördern und die Menschen im Lösungsprozess zu begleiten. Dabei ist die Befähigung zur zukünftig eigenständigen Gestaltung des Eingliederungsprozesses in alle Bereiche der Integration (rechtlich, sozial, beruflich, finanziell und gesundheitlich) zu fördern.

### Aufgaben des KIM CM:

- personenbezogene Potential- und Bedarfsanalyse für die sprachliche, soziale und wirtschaftliche Integration,
- Erstellung von individuellen Hilfeplänen und gemeinsame Erarbeitung und Überprüfung von klient\*innenspezifischen Zielen,
- Vermittlungs- und Verweisberatung an die zuständigen Rechtskreise und weitere Beratungsangebote,
- Abstimmung und Austausch mit den Trägern über Verfahrensabläufe,
- Mitarbeit an der Gesamtkoordination von KIM durch Zusammenarbeit und Abstimmung mit der KIM KO,
- konzeptionelle Weiterentwicklung einer aktiven Zugangsgestaltung zur Zielgruppe mit den Schwerpunkten „wohnortnahe Beratung“ sowie einer Verweis- und Vermittlungsberatung.

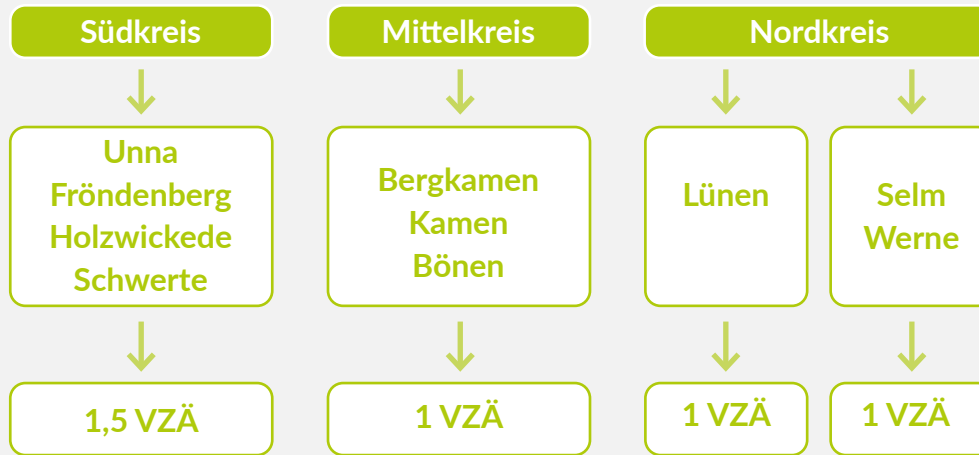
# 3. Ausgestaltung des KIM Case Managements

## 3.1 Steuerung des KIM Case Managements

Die KIM KO ist im Sinne des KIM-Handlungskonzeptes zum einen für den gesamten Umsetzungsprozess des KIM CM im KU und zum anderen für die Erstellung, Fortschreibung und (beraterische) Umsetzung des KIM CM-Konzeptes verantwortlich. Die koordinierenden Stellen sind sowohl erste Ansprechstelle für die in den Kommunen eingesetzten KIM CM als auch für die örtlichen Verwaltungen und die Freie Wohlfahrt und stehen in engem Austausch mit diesen. So wird sichergestellt, dass lokale Gegebenheiten, Bedarfe und Themen in die Ausrichtung und Weiterentwicklung des KIM CM einfließen.



Die KIM KO im KU umfasst 4,5 Stellen. Eine Stelle ist bei der Stadt Lünen als größte kreisangehörige Stadt mit eigener Ausländer- und Einbürgerungsbehörde angesiedelt, die verbleibenden 3,5 Stellen sind beim KU verortet. Um die inhaltliche und strukturelle Umsetzung des KIM CM unter Berücksichtigung der lokalen Gegebenheiten und individuellen Bedarfe der Zielgruppe sicherzustellen, ist die fachaufsichtliche Begleitung des KIM CM in folgende Regionen aufgeteilt:



**Abbildung 3:** Regionale Aufteilung der KIM Koordinationsstellen

Zur Begleitung der Umsetzung des KIM CM in den Kommunen bestehen folgende Austauschformate:

#### Fallverlaufsgespräche

In Fallverlaufsgesprächen werden zwischen KIM KO und KIM CM bedarfsorientiert komplexe Fälle besprochen. Es dient der Reflexion der Beratungspraxis anhand des konkreten Falls. Dabei können unterschiedliche Fragestellungen des pädagogischen Handelns im Mittelpunkt stehen wie z.B. die Förderung der Eigenverantwortung, Methoden zur Herstellung eines mitwirkungsförderlichen beraterischen Settings, der Umgang mit Widerständen, aber auch die Zusammenarbeit im Netzwerk oder Problemstellungen an den Schnittstellen.

#### Teilregionale Fallbesprechungen

Teilregionale Fallbesprechungen dienen der Lösung problematischer Situationen und der Planung professioneller Interventionen. Die neuralgischen Punkte konkreter Fälle werden herausgearbeitet, durch neue Sichtweisen ergänzt und optimierte Handlungsstrategien im Team erarbeitet.

### Fallkonferenz

Fallkonferenzen dienen der koordinierten Unterstützung von Ratsuchenden mit komplexem Hilfebedarf. Für den CM-Fall relevante und involvierte Akteur\*innen werden durch die KIM KO zu einem Austausch eingeladen, um die Komplexität des Einzelfalls zu besprechen. Ziel ist es, die individuellen Bedarfe der\*des Ratsuchenden ganzheitlich zu erfassen, Zuständigkeiten zu klären und abgestimmte Maßnahmen zu planen.

### Online-Updates und Teamsitzungen

In Online-Updates und/oder Teamsitzungen erfolgt ein regelmäßiger Austausch zwischen KIM KO und KIM CM bzw. zwischen KIM CM und kommunaler Verwaltung/freiem Träger. Hier werden z.B. Informationen zu aktuellen Entwicklungen und zur Netzwerkarbeit ausgetauscht. Aktuelle Fälle können bei Bedarf eingebracht werden, um Hilfestellungen aus dem Team zu erhalten.

### Qualitätszirkel

Auf Einladung der KIM KO findet ca. acht Mal im Jahr ein Qualitätszirkel statt, bei dem kreisweit alle koordinierenden Personen, das KIM CM sowie die KIM-Stellen in den Ausländer- und Einbürgerungsbehörden zusammenkommen. Der Qualitätszirkel dient dem Austausch über die Umsetzung von KIM im KU und bietet die Möglichkeit, mit allen am KIM-Prozess beteiligten operativen Stellen ins Gespräch zu kommen. Jeder Qualitätszirkel steht dabei unter einem anderen inhaltlichen Schwerpunkt, zu dem entsprechende Netzwerkpartner\*innen oder Expert\*innen eingeladen werden und dient damit neben dem Austausch insbesondere der Qualitätssicherung und Weiterentwicklung. Im Anschluss an den Qualitätszirkel findet ein KIM CM-Austausch statt, bei dem das gesamte KIM CM-Team selbstorganisiert Themen aus der Praxis reflektiert.

### Interkommunaler Austausch

Im Rahmen des interkommunalen Austausches kommen alle vertragsgebundenen Akteur\*innen einer Teilregion zusammen und tauschen sich über den aktuellen Stand der Umsetzung des KIM CM in den Kommunen, strukturelle Veränderungen und umsetzungsrelevante Weiterentwicklungen aus. Vorgehensweisen und Handlungsansätze werden miteinander besprochen, Anpassungsbedarfe benannt und Umsetzungsstrategien vereinbart.

### Fallrekonstruktionen

Fallrekonstruktionen dienen dazu, aus Einzelfällen heraus zu systemischen Erkenntnissen zu gelangen. Über die Rekonstruktion mehrerer abgeschlossener CM-Fälle werden überindividuelle Fragestellungen herausgearbeitet, die auf Schnittstellenproblematiken und/oder Versorgungslücken hinweisen.<sup>3</sup> Unter Oberthemen, die sich aus den Erkenntnissen der Fallverlaufsgespräche, der teilregionalen Fallbesprechungen oder aus dem Netzwerk ergeben, kommen KIM CM, KIM KO und relevante Netzwerkpartner\*innen von den betroffenen Schnittstellen zusammen, um drei bis sechs Fälle gemeinsam zu rekonstruieren und die generativen Themen herauszuarbeiten. Diese werden anschließend über die KIM KO in den Lenkungskreis gespiegelt, der bei Bedarf die Einrichtung von Projektarbeitsgruppen beschließt, um strukturelle Anpassungen voranzutreiben.

## 3.2 Mitarbeit des KIM Case Managements auf Systemebene

Das KIM CM leistet einen wesentlichen Beitrag zur Identifizierung von Hürden und Versorgungslücken im Integrationsprozess. Über die individuelle Beratung im KIM CM und die damit einhergehende Leistungssteuerung wird im Einzelfall deutlich, an welchen Stellen Angebote fehlen, Reibungsverluste an Schnittstellen entstehen und welche Prozesse die Integration beschleunigen oder bremsen.

Über Fallverlaufsgespräche, teilregionale Fallberatungen und Fallkonferenzen erfolgt eine regelmäßige Reflektion von Einzelfällen. Generative Themen, die in diesen Austauschformaten sichtbar werden, werden durch die KIM KO kreisweit erfasst. Auch über die Analysefunktion der KIM-Datenbank, welche die Bedarfe der Ratsuchenden auswertet, können generative Themen herausgearbeitet werden.

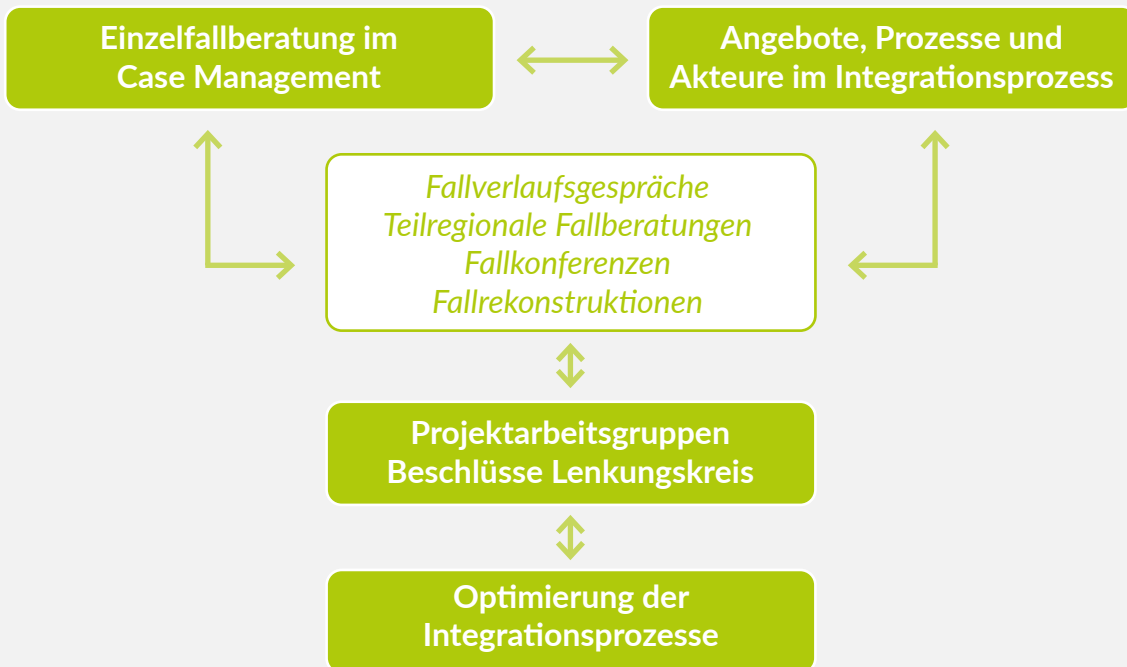
---

<sup>3</sup> vgl. MKJFGFI NRW (2023), Case Management im Kommunalen Integrationsmanagement, Düsseldorf, S. 26, abgerufen am 02.02.2024 unter <https://www.mkjfgfi.nrw/broschuerenservice>

Die generativen Themen werden durch die KIM KO in den Lenkungskreis eingebracht, der Beschlüsse zum weiteren Umgang und zu Lösungsvorschlägen fasst. Dieser entscheidet zudem über die Einrichtung von Projektarbeitsgruppen und deren Zusammensetzung.

Aufgabe der Projektarbeitsgruppen ist es, die generativen Themen zu analysieren und Vorschläge zur Optimierung der Integrationsprozesse im Themenfeld zu erarbeiten, die dann wiederum dem Lenkungskreis zur Entscheidung vorgelegt werden.

Darüber hinaus soll das KIM CM in die Entwicklung und Umsetzung lokaler Integrationsstrategien einbezogen werden, z.B. durch Mitarbeit in kommunal vorhandenen Arbeitsgruppen.



**Abbildung 4:** Mitarbeit des KIM Case Managements auf Systemebene



Es besteht ein Weiterleitungsvertrag für das KIM CM mit dem Nordkreis und ein Vertrag mit dem Mittelkreis. Im Weiterleitungsvertrag Nord ist für Lünen auch die Weiterleitung der Stelle Koordination und der dazugehörenden Sachmittel geregelt. Für die vertraglichen Angelegenheiten im Nordkreis ist Lünen zuständig, im Mittelkreis Bergkamen.

**Weiterleitung Nordkreis laut Vertrag 5,0 VzÄ:**

**Lünen 3,5\* VzÄ KIM CM und 1,0 VzÄ KIM KO**

**Selm 0,75 VzÄ**

**Werne 0,75 VzÄ**

\*= seit 2025 laut Zuwendungsbescheid 2,5 VzÄ

**Weiterleitung Mittelkreis laut Vertrag 4,0 VzÄ:**

**Bergkamen 1,5\* VzÄ**

**Kamen 1,5 VzÄ**

**Bönen 1,0 VzÄ**

\*= seit 2025 laut Zuwendungsbescheid 1,0 VzÄ

## **KIM in den jeweiligen Verwaltungen:**

- **Lünen**

Das KIM CM in Lünen gehört zum Dezernat III, Fachbereich Jugendamt, Schule und Sport und ist dem Team Integrierte Sozialplanung und Teilhabe zugeordnet. Das KIM CM berät sowohl im Rathaus als auch in den Stadtteilen Brambauer, Lünen-Süd und Gahmen.

- **Selm**

In Selm gehört das KIM CM zum Dezernat II, Fachbereich Jugend, Schule, Familie, Soziales und zum Sachgebiet 51/4 Soziales. Beratungen finden vorrangig im Bürgerhaus statt.

- **Werne**

In Werne ist das KIM CM in der Sozialverwaltung verortet. Dieses gehört zum Dezernat V – Bürgerangelegenheiten/Soziales, Sachgebiet V.1 Soziales. Darüber hinaus finden Beratungen in einer Außenstelle bei der Arbeitsgemeinschaft für Flüchtlinge statt.

- **Kamen**

In Kamen gehört das KIM CM zum Dezernat 5, FB 30.3 Unterstützungsleistungen, Rentenstelle, Integration, Abteilung/Sachgebiet 30 Bürgerdienste. Sitz ist im Rathaus, zusätzlich finden Beratungen im Quartiersbüro Lüner Höhe in Kamen statt.

- **Bergkamen**

Das KIM CM gehört in Bergkamen zum Dezernat II und ist im Stadtamt 33 – Bürgerdienste, Ordnung und Soziales im Sachgebiet 50 – Soziales verortet. Beratungen finden im Rathaus, in städtischen Einrichtungen und bei Netzwerkpartnern statt.

- **Bönen**

In Bönen ist das KIM CM dem Fachbereich II – Familie, Sport, Kultur, Familie und innerhalb des Fachbereichs dem Fachdienst 2.1. – Ordnung, Soziales und Bürgerservice angegliedert. Beratungen finden in der Integrationsstätte, im Familienbüro des Kreises Unna sowie im Beratungsbüro in Flüchtlingsunterkunft am Nordkamp statt.

**Darüber hinaus bestehen Weiterleitungsverträge mit folgenden Wohlfahrtsverbänden:**

- **Arbeiterwohlfahrt Unterbezirk Lippe-Ems-Ruhr (1 VZÄ, zuständig für den Mittelkreis):** Das KIM CM gehört zu den Migrationsdiensten des AWO Unterbezirks und hat seinen Sitz in den Räumen der AWO in Bergkamen. Beratungen finden dort und aufsuchend statt.
- **Caritasverband für den Kreis Unna e.V. (1 VZÄ, zuständig für den Südkreis):** Das KIM CM gehört zum Fachbereich Integration und Migration mit Sitz in Unna und berät in den Räumlichkeiten der Caritas und aufsuchend.
- **Umwelt-Werkstatt Lünen und Selm gGmbH (1 VZÄ, zuständig für den Nordkreis):** Das KIM CM ist an das Bildungszentrum Lünen der Umwelt-Werkstatt gGmbH angebunden und berät vor Ort und aufsuchend.

**Mit den kreisangehörigen Städten im Südkreis besteht eine Refinanzierungsvereinbarung. Das KIM CM im Südkreis ist dem Fachbereich 35 „Zuwanderung und Integration“ und hier dem Sachgebiet 35.1 „Aufenthaltsgestaltung und Integration“ des Kreises Unna zugeordnet.**

**Das KIM CM ist dort wie folgt eingesetzt:**

- **Unna (1,5 VZÄ)**  
KIM arbeitet mit dem Dezernat II im Fachbereich 50 – Soziales, Wohnen, Demografie und Integration zusammen. Das KIM CM berät sowohl im Rathaus als auch in den Stadtteilzentren der Kreisstadt Unna.
- **Holzwickede (0,5 VZÄ)**  
KIM arbeitet hier mit dem Dezernat 0-020 und dort dem Fachbereich II – Ordnung, Bürgerservice, Soziales zusammen. Beratungen des KIM CM finden vorrangig im Rathaus statt.
- **Fröndenberg/Ruhr (0,5 VZÄ)**  
In Fröndenberg/Ruhr besteht eine Zusammenarbeit mit dem Fachbereich II Bürgerservice, Sachgebiet 2.2. Soziales Bürgerbüro. Das KIM CM berät im Treffpunkt Windmühle, aufsuchend sowie perspektivisch im Rathaus.

- **Schwerte (1,5 VZÄ)**

In Schwerte arbeitet KIM mit dem Dezernat II, Amt 50 Sozialamt, Fachbereich 50.3. Migration und Teilhabe zusammen. Beratungen durch das KIM CM erfolgen im Beratungsbüro in der Mährstraße 3.

**Darüber hinaus sind 2 VZÄ über den Kreis Unna in der ABH KU für die Erstberatung eingesetzt.**

Alle KIM CM nehmen unabhängig von der Vertragsgestaltung (Weiterleitung/Refinanzierung) an den Dienstbesprechungen der jeweiligen Verwaltung/des jeweiligen Trägers der Freien Wohlfahrtspflege teil. Über einen regelmäßigen Austausch des KIM CM mit den zuständigen Sachgebietsleitungen werden systemische Erkenntnisse aus dem KIM CM mit den kommunalen Strukturen abgeglichen und Impulse für die Weiterentwicklung teilhaberelevanter Prozesse vor Ort gesetzt.

# 4. Abläufe und Prozesse des KIM Case Managements

## 4.1 Zugangssteuerung und Kontakt zur Zielgruppe

Der Kontakt zur Zielgruppe und die Zugangssteuerung zum KIM CM im KU erfolgt auf vielfältigen Wegen:

- Zusteuerung über die Ausländerbehörden (z.B. Gestattete und Geduldete aus nichtsicheren Herkunftsländern, Personen mit Status nach § 104c, 25a/25b Aufenthaltsgesetz),
- Zusteuerung über die Sozialverwaltungen der Kommunen (z.B. AsylBG, SGB XII, Jugendhilfe),
- Zusteuerung aus Institutionen und Beratungseinrichtungen, die Kontakt zur Zielgruppe haben und entsprechende Bedarfe identifizieren (z.B. Schule, Familienberatung, Migrationsberatung, Jobcenter),
- Zusteuerung aus dem Ehrenamt und Migrant\*innenselbstorganisationen und
- über direkte Ansprache (z.B. Aushänge, Flyer oder Mund-zu-Mund-Propaganda).

Über die Internetauftritte des Kreises, der kreisangehörigen Kommunen sowie der Wohlfahrtsverbände mit KIM CM-Stellen sind Informationen zu KIM sowie Kontaktdaten zu finden.



Um möglichst vielen Menschen mit Einwanderungsgeschichte einen niedrighschwelligem Zugang zum KIM CM zu ermöglichen, finden Beratungen an vielfältigen Orten statt:

- internen Orten z.B. in den Verwaltungen und in den Geschäftsstellen der beteiligten Träger der Freien Wohlfahrt,
- externen Orten z.B. in Stadtteil- und Familienzentren, Integrationstreffpunkten, Freizeitzentren, Einrichtungen von Trägern und Vereinen,
- Privathaushalten z.B. in städtischem Wohnraum, privatem Wohnraum, Flüchtlingsunterkünften, Wohnraum bei Verwandten/Bekanntem.

Im Bedarfsfall begleitet das KIM CM die Ratsuchenden zu Ämtern und anderen Einrichtungen, wenn vor Ort kein entsprechendes Angebot, z.B. über das Ehrenamt, besteht oder (noch) nicht aufgebaut werden konnte.

Wenn Beratungen außerhalb der eigenen Verwaltung/Geschäftsstelle mit den entsprechenden Büroräumlichkeiten angeboten werden, ist über den jeweiligen Anstellungsträger sicherzustellen, dass das KIM CM vor Ort entsprechend ausgestattet ist (Laptop, Mobiltelefon, datenschutzgerechtes Transportbehältnis, sofern Akten transportiert werden müssen, ggf. abschließbarer Schrank für Materialien und Druckmöglichkeit).

**Der Kontakt zur Zielgruppe erfolgt dabei über folgende Beratungsformate:**

### **Terminierte Beratungen**

Das KIM CM bietet terminierte Beratungen an. Ratsuchende erhalten innerhalb von zwei Wochen einen Beratungstermin, Not- und Eilfälle in der Regel innerhalb von drei Werktagen.

Wenn vor Ort alle Kapazitäten im KIM CM erschöpft sind oder ein zeitnaher Termin aufgrund längerer Abwesenheit (z.B. Urlaub, Krankheit) nicht möglich ist und eine Vertretung nicht greift, werden die Ratsuchenden bei freiwerdenden Kapazitäten zu einer Beratung eingeladen. Zudem erfolgt eine Verweisberatung an andere Unterstützungssysteme.

### Offene Sprechstunden

Offene Sprechstunden bieten den Ratsuchenden niedrigschwellige Zugangsmöglichkeiten zum KIM CM. In der Regel erhalten Ratsuchende im Rahmen der offenen Sprechstunden eine „Ad-hoc-Beratung“. Bei zu großem Andrang oder sehr komplexen Fragestellungen wird eine terminierte Beratung oder eine erneute Vorsprache im Rahmen der offenen Beratung angeboten. Über offene Sprachcafés werden ebenfalls Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme geschaffen. Bei Ausfall von offenen Sprechstunden ist vor Ort sicherzustellen, dass die Ratsuchenden auch kurzfristig über den Ausfall und den nächsten stattfindenden Termin informiert werden.

### Aufsuchende Arbeit

Bei Bedarf erfolgt im Einzelfall eine aufsuchende Beratung in den städtischen Unterkünften oder in Privathaushalten sowie eine begleitende Beratung zu Ämtern und weiteren Einrichtungen.

## 4.2 Darstellung der Angebote

In einem heterogenen kommunalen Gebilde wie dem KU existiert eine vielfältige Beratungs- und Angebotsstruktur. CM-Angebote werden insbesondere durch die Migrationsdienste in Trägerschaft der Freien Wohlfahrt und durch das Jobcenter Kreis Unna vorgehalten. Es gibt:

- 5 Träger der Freien Wohlfahrt mit 9 Geschäftsstellen (nicht einräumig organisiert)
- 4 Migrationsberatungen für erwachsene Zugewanderte (MBE)
- 1 Migrationsberatungsstelle der Caritas Lünen-Selm-Werne
- 2 Jugendmigrationsdienste (JMD)
- 6 Geschäftsstellen des Jobcenters Kreis Unna
- zusätzliche Quartiersbüros des Jobcenters in mehreren Kommunen

Darüber hinaus besteht eine vielfältige Beratungslandschaft, die kommunal, teilregional und kreisweit organisiert ist.

Diese Ausgangslage stellt das KIM CM vor die besondere Herausforderung, dauerhaft einen aktuellen Überblick über die vorhandenen Angebote und zuständigen Ansprechpersonen zu behalten. Um dies so gut wie möglich zu gewährleisten, wurden für alle Kommunen Netzwerklisten/-karten mit den regional vorhandenen Beratungs- und Unterstützungsangeboten, inklusive Kontaktdaten, erstellt. Diese werden durch das KIM CM regelmäßig ergänzt und aktualisiert. Um Doppelarbeit zu vermeiden, greift das KIM CM zudem auf Netzwerkkarten spezialisierter Partner\*innen zurück, wie z.B. die Netzwerkkarte Ehrenamt des Kommunalen Integrationszentrum (KI) des KU oder auf den GeoService des Kreises Unna.

### 4.3 Abstimmung mit Beratungsstrukturen

Eine gut abgestimmte Zusammenarbeit mit Beratungsstrukturen, Akteur\*innen und Institutionen im Arbeitsfeld spielt eine entscheidende Rolle für eine zielführende Unterstützung eingewanderter und geflüchteter Menschen im Rahmen des KIM CM und trägt zur Vermeidung von Doppelstrukturen bei. Durch eine enge Kooperation und Vernetzung können Synergien genutzt und Ressourcen gebündelt werden.

Sowohl mit den Trägern der Freien Wohlfahrt und deren Migrationsdiensten, als auch mit dem Jobcenter Kreis Unna und den Sozialämtern der Kommunen bestehen regelmäßige Kontakte im Rahmen unterschiedlicher Austauschformate wie z.B. Lenkungskreis, Projektarbeitsgruppen, Qualitätszirkel, Austauschtreffen und regionale Fallbesprechungen.

Die handelnden Akteur\*innen der Organisationen vor Ort kennen Auftrag und Arbeitsweise der jeweiligen Institutionen/Organisation und die jeweils vor Ort eingesetzten Berater\*innen. Neben dem fallübergreifenden Austausch finden in individuellen Konstellationen zusätzlich fallspezifische Austausche statt: Entweder im Beisein und mit Einverständnis der Ratsuchenden und/oder auf Grundlage der jeweiligen Einwilligungserklärung der Akteur\*innen/Institutionen.

In Fällen, in denen aufgrund der individuellen Konstellation eine Betreuung durch mehrere Berater\*innen besteht, erfolgt auf Grundlage des individuellen Fallverlaufs eine Abstimmung darüber, bei wem die Federführung im Fall liegt und welche Aufgaben durch wen übernommen werden.

#### 4.4 Qualifizierung und Wissenstransfer

Im KU besteht neben den kommunalen und trägerspezifischen Einarbeitungs- und Wissenstransferkonzepten, ein kreisweites Konzept zur Einarbeitung und zur Weitergabe von Wissensbeständen. Dieses umfasst verschiedene Elemente wie z.B. **strukturierte Onboarding-Gespräche** zwischen KIM KO und neu angesetzten KIM CM zu relevanten Themen (CM-Konzept, Aufgaben und Beratung im KIM CM, Dokumentation, Datenschutz, Netzwerkarbeit etc.) und das **Selbststudium** von zur Verfügung gestellten Dokumenten und Literatur (Buch KIM von C. Reis, Schulungsunterlagen des Paritätischen Wohlfahrtsverbands etc.).

Einen zentralen Baustein des Einarbeitungskonzeptes stellen **Hospitationen bei internen und externen Stakeholdern** dar. Diese ermöglichen einen ersten Einblick in die Praxis des Arbeitsfeldes und das Zusammenspiel des KIM CM mit der kommunalen Verwaltung und weiteren Netzwerkakteur\*innen. Hospitationen sollten bei folgenden Stellen stattfinden:

- im KIM CM unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Einsatzorte (Verwaltung, Stadtteilzentren, Geschäftsstellen der Freien Wohlfahrt, ABH KU),
- bei den KIM-Stellen in den Ausländer- und Einbürgerungsbehörden,
- im Sozialamt (z.B. AsylbLG),
- im Jugendamt (z.B. ASD, Familienbüro),
- in der Migrationsberatung der Freien Wohlfahrt (z.B. JMD oder MBE),
- im Jobcenter (z.B. Integration Point, Fallmanagement).

Ein **Mentoring**, bei dem während der ersten drei Tätigkeitsmonate neue KIM CM durch jeweils erfahrene KIM CM begleitet werden, ergänzt die Einarbeitung. Darüber hinaus können so die bisherigen Erfahrungen im Arbeitsfeld auf kollegialer Ebene reflektiert werden.

Des Weiteren dient der bereits beschriebene Qualitätszirkel dem Wissensaufbau und -erhalt. Die im Anschluss stattfindenden KIM CM-Austausche offerieren praxisnahe Lernmöglichkeiten für neue Mitarbeitende. Kollegiale Fallberatungen in Kleingruppen ergänzen dies.

Auch wird für ein gelingendes **Onboarding** informelles Wissen erfahrener KIM CM gesichert. Dazu führt die KIM KO ein strukturiertes Interview mit ausscheidenden KIM CM und stellt die daraus gewonnenen Informationen dem\*der neuen Stelleninhaber\*in zur Verfügung.

## 5. Zusammenarbeit mit der KIM Koordination und den Personalstellen in den Ausländer- und Einbürgerungsbehörden



Im Kreisgebiet gibt es insgesamt drei Einbürgerungsbehörden (EBH) und zwei Ausländerbehörden (ABH):

### Einbürgerungsbehörden

- Einbürgerungsbehörde der Stadt Lünen  
Zuständigkeit für die Stadt Lünen
- Einbürgerungsbehörde der Kreisstadt Unna  
Zuständigkeit für die Kreisstadt Unna
- Einbürgerungsbehörde des Kreises Unna  
Zuständigkeit für die Kommunen Selm, Werne, Bergkamen, Kamen, Schwerte, Fröndenberg, Bönen und Holzwickede

### Ausländerbehörden

- Ausländerbehörde der Stadt Lünen  
Zuständigkeit für die Stadt Lünen
- Ausländerbehörde des Kreises Unna  
Zuständigkeit für die Kommunen Unna, Selm, Werne, Bergkamen, Kamen, Schwerte, Fröndenberg, Bönen und Holzwickede

Die Zusammenarbeit zwischen dem gesamten KIM CM-Team, den koordinierenden Stellen und den Stellen in den Einbürgerungs- und Ausländerbehörden im KU erfolgt in vielen Bereichen kreisweit einheitlich. So sind im KIM folgende Formate implementiert worden, um eine bausteinübergreifende Zusammenarbeit sicherzustellen:

### **Stadt Lünen**

Bei der Stadt Lünen erfolgt ein Austausch zwischen KIM CM, KIM KO und den KIM-Stellen in der ABH und EBH in einem zweiwöchigen Turnus im Rahmen von KIM Teamsitzungen. Hier werden aktuelle Informationen geteilt, fallbezogene Fragestellungen geklärt und gemeinsame (Informations-)Veranstaltungen und Öffentlichkeitsarbeit geplant. Darüber hinaus finden regelmäßige Treffen mit der Teamleitung Aufenthaltsregelung sowie anlassbezogene Treffen mit der Teamleitung Einbürgerung und der KIM KO statt. Die dort besprochenen Vereinbarungen werden anschließend in der 14-tätigen KIM-Teamsitzung an alle weitergegeben. Mögliche Fallübergaben erfolgen im direkten Austausch zwischen KIM CM und den KIM-Stellen in der ABH/EBH. Die KIM KO wird stets über die Fallübergabe informiert.

### **Kreis Unna**

Im Zuständigkeitsbereich des KU gibt es einen Jour Fixe des Sachgebiets 35.1, welcher durch die Fachbereichsleitung einberufen und moderiert wird. Bei diesem kommen die Sachgebietsleitung, die Teamleitungen sowie die Produktverantwortlichen 14-tätig zusammen, um den aktuellen Stand der Zusammenarbeit zu besprechen, rechtliche, personelle oder sonstige Änderungen zu kommunizieren sowie bei Bedarf neue Maßnahmen und Impulse für die Zusammenarbeit zu vereinbaren. Die für alle relevanten Ergebnisse des Jour Fixe werden anschließend über die entsprechenden Formate (Jour Fixe der KIM KO, Teamsitzungen der Ausländer- und Einbürgerungsbehörde, Online-Updates KIM CM, Qualitätszirkel) an die Mitarbeitenden kommuniziert. Eine fallbezogene Abstimmung findet anlassbezogen statt. Daraus gewonnene Erkenntnisse werden analog der oben genannten Verfahrensweise an alle Beteiligte kommuniziert.

### Zusammenarbeit im Rahmen der Umsetzung des § 104c AufenthG

Die zusätzlichen Stellen in den ABH des KU und der Stadt Lünen informieren bei Erteilung eines Titels nach § 104c AufenthG über die Möglichkeit der Beratung und Begleitung durch das KIM CM im weiteren Prozess. Bei Interesse leiten Sie die Person an das KIM CM in der ABH KU weiter oder leiten die Kontaktdaten der Person an den\*die jeweils zuständige KIM CM weiter. Das KIM CM nimmt anschließend Kontakt zur Person auf und lädt diese zu einem Beratungsgespräch ein.

### „Der kurze Draht“

Das KIM CM hat im gesamten KU „einen kurzen Draht“ in die ABH und EBH. Wenn im Rahmen der individuellen Beratung und Begleitung Eingewanderter ausländer- oder einbürgerungsrechtliche Fragen entstehen, ist vereinbart, dass die Stellen bei Vorliegen einer entsprechenden Schweigepflichtsentbindung durch alle KIM CM kontaktiert werden können, um diese kurzfristig zu klären.

### Gemeinsame Fallbesprechungen/Kurzqualifizierungen

Wenn im Rahmen der individuellen Beratung spezielle Themen vermehrt auftreten und/oder mehrere KIM CM zu bestimmten Themen offene Fragen haben, besteht das Angebot gemeinsamer Fallbesprechungen und/oder einer Kurzqualifizierung, bei der die grundlegenden rechtlichen Basics im Themenfeld skizziert werden. Diese finden ressourcenschonend online statt und werden durch die KIM KO in Absprache mit der Sachgebietsleitung/Teamentleitung der ABH und EBH organisiert.

### Hospitationen

Sowohl für das KIM CM als auch für die ABH- und EBH-Stellen besteht die Möglichkeit der gegenseitigen Hospitation, um Abläufe und Prozesse im jeweiligen Arbeitsgebiet kennenzulernen.

## 5.1 KIM Case Management in der Ausländerbehörde des Kreis Unna

Zwei KIM CM-Stellen sind direkt in der ABH KU angesiedelt und führen vor Ort Erstberatungen durch. Das Angebot richtet sich perspektivisch an alle Personen, die in der ABH des KU zum ersten Mal vorsprechen und bei denen eine Bleibeperspektive nicht von vornherein unwahrscheinlich ist. Diesen soll von Beginn an ein Beratungs- und Unterstützungsangebot unterbreitet werden, um den individuellen Integrationsprozess zu begleiten und zu beschleunigen.

Die erfolgreiche Testphase vom 01.02.2024 bis zum 31.07.2024 führte zur Festigung folgender Zielgruppen ab 01.08.2024:

- Gestattete aus nicht sicheren Herkunftsländern (Erstberatung und nur einmalig)
- anerkannte Asylbewerber – Ersterteilung
- Geduldete aus nicht sicheren Herkunftsländern
- Geflüchtete aus der Ukraine

Die Zielgruppenauswahl wird regelmäßig überprüft und bei Bedarf werden Anpassungen mit allen Beteiligten abgesprochen und vorgenommen.

### Verfahren Erstberatung in der ABH KU

Die Mitarbeitenden der ABH KU können Personen bei Vorsprache in der ABH im Anschluss direkt an das KIM CM weiterleiten und erfassen die Weiterleitung im Ausländer-Daten-Verwaltungs- und Informationssystem Advis. Das KIM CM gibt den Mitarbeitenden der ABH im Anschluss an das Beratungsgespräch eine Rückmeldung über das Ergebnis der Beratung und über den\*die zuständige Ansprechpartner\*in bei Weiterleitung an das KIM CM am Wohnort. Die Weiterleitung durch die ABH und die Rückmeldung durch das KIM CM erfolgen über einen Laufzettel.

## Standards der Erstberatung

Eine Erstberatung im KIM CM in der ABH umfasst folgende Standards:

- Für eine qualifizierte Erstberatung stehen in der Regel 30 Minuten zur Verfügung. Bei entsprechendem Bedarf der zu Beratenden kann die Beratungszeit eigenverantwortlich durch das KIM CM verlängert werden.
- Die individuellen Bedarfe und Wünsche hinsichtlich einer Unterstützung im Integrationsprozess werden besprochen und über den Screening-Bogen erfasst.
- Es werden grundlegende Informationen zum Beratungs- und Unterstützungsangebot des KIM CM vermittelt, ein Flyer mit den Kontaktdaten des KIM CM am Wohnort wird ausgehändigt.
- Bei individuellem Bedarf und Interesse erfolgt eine Verweis- und Vermittlungsberatung in das KIM CM am Wohnort oder in kreisweite Beratungs- und Unterstützungsangebote.

Das KIM CM leitet je nach Beratungsergebnis und individuellem Bedarf die folgenden Schritte ein:

- **Vermittlung in/Verweis an das KIM CM am Wohnort**  
Bei einer direkten Vermittlung erfolgt während der Erstberatung eine telefonische Kontaktaufnahme zum KIM CM am Wohnort. Die zu beratende Person erhält in der ABH einen Termin für ein Beratungsgespräch im KIM CM am Wohnort. Eine schriftliche Information mit Angaben zum Datum des Termins, zum Namen des\*der KIM CM sowie zum Beratungs-ort wird ausgehändigt.  
Bei einem Verweis in das KIM CM am Wohnort werden die Kontaktdaten der zu beratenden Person, der Screening-Bogen sowie eine unterzeichnete Einwilligung- und Datenschutzerklärung in der KIM Datenbank durch das CM der ABH hinterlegt.
- **Vermittlung/Verweis in kreisweite Beratungs- und Unterstützungsangebote**  
Eine Vermittlung in kreisweite Beratungs- und Unterstützungsangebote erfolgt analog des Verfahrens der Vermittlung in das KIM CM am Wohnort.

Eine Verweisberatung erfolgt durch die Darstellung bestehender Angebote und der Aus-händigung entsprechender Informationsmaterialien/Kontakt-daten. Auf Grundlage einer Einwilligungserklärung und auf Wunsch der Ratsuchenden erfolgt eine Information an das KIM CM am Wohnort.

Ist eine weitere Beratung nicht gewünscht oder kein Beratungsbedarf vorhanden, wird der Fall im KIM CM in der ABH abgeschlossen.

## 5.2 Erfassung und Auswertung des Case Managements

Alle KIM CM-Fälle werden ab dem 4. Quartal 2025 in der vom MKJFGFI zur Verfügung gestellten und von d-NRW programmierten KIM-Datenbank erfasst. Dabei wird zwischen Kurzberatungen (zwei Beratungskontakte) und KIM CM-Fällen (mehrmalige Beratungen in unterschiedlichen Handlungsfeldern) unterschieden.

Die Nutzung der Datenbank ist für alle Mitarbeitenden aus dem KIM CM verpflichtend. Dokumentiert werden können ausschließlich Fälle von Personen, die eine Einwilligungserklärung unterschrieben, d.h. sich freiwillig für eine Aufnahme ins KIM CM entschieden haben.

Sowohl die KIM KO auf Kreisebene als auch das MKJFGFI landesweit ist durch Analysefunktionen in der Lage, die Daten nach festgelegten Indikatoren auszuwerten. So lassen sich Häufigkeiten und Themenschwerpunkte bestimmen und zeitliche Verläufe darstellen.

Bis zur Einführung der Datenbank wurden die Fälle des KIM CM über eine Excel-Tabelle abgebildet. Dabei wurden Fälle und dazugehörige Personen, die Fallklassifizierung (*bspw. einmalige Beratung, Verweisberatung oder CM*) sowie der Fallzugang erhoben. Das KIM-Fallcontrolling wurde quartalsweise abgefragt und ausgewertet.

## 6. Sicherheitskonzept

Das Sicherheitskonzept des KIM CM hat das Ziel, die physische und psychische Gesundheit der Mitarbeitenden sicherzustellen.

Im Rahmen der beratenden Tätigkeit tritt das KIM CM mit Personen in Kontakt, die sehr verschiedene Bedarfslagen aufweisen können. Dabei spielen u.a. komplexe Unterstützungsbedarfe eine Rolle, die existentielle Lebensbereiche der Ratsuchenden betreffen, wie z.B. Wohnen, Lebensunterhalt, Familie, Kinder oder Gesundheit. Insbesondere im Erstkontakt können aufgrund der nicht vorhandenen Vorkenntnisse zu den Personen, keine Einschätzungen zu möglichen Gefährdungslagen getroffen werden. Ängste vor Abschiebung, Räumung, fehlende existentielle Grundsicherungen, Kriegs- und Gewalterfahrungen und Gefühle von Aussichtslosigkeit können im Einzelfall gewaltbegünstigende Faktoren sein, die sich in einer Beratungssituation eskalierend eruptieren können.

Um Gefährdungssituationen so gut wie möglich zu vermeiden, gelten für das KIM CM folgende Sicherheits-Maximen:

- Bei Erstnutzung eines Beratungsortes ist der Ort rechtzeitig vor Beratungsbeginn aufzusuchen, um sich einen Überblick über die Situation vor Ort und mögliche Fluchtwege zu verschaffen.
- Bei Beratungen an externen Orten ist grundsätzlich ein Mobiltelefon mitzuführen, um im Bedarfsfall Hilfe rufen zu können.



Zudem ist im Rahmen der Erstberatung sowie bei Verhaltensänderungen bei Folgegesprächen durch das KIM CM eine Gefährdungsabschätzung vorzunehmen. Hierzu kann das „Aachener Modell“ herangezogen werden:

Stufe	Gefährdungslage	Verantwortung
0	Normale bis kontroverse Gesprächssituation	Eigenverantwortung des Beratenden
1	Verbal aggressiv Unangepasstes Sozialverhalten Sachbeschädigung	Intervention/Konfliktlösung durch den Beratenden / Unterstützung durch Kolleg*innen
2	Handgreiflichkeiten, körperliche Gewalt Bedrohung, Nötigung Einsatz von Waffen	Sicherheit ist durch Profis (Polizei, Sicherheitsdienst) sicherzustellen

Abbildung 6: Das „Aachener Modell“<sup>4</sup>

#### Grundsätzlich gilt:

Eine Beratungssituation, in der sich der\*die KIM CM unwohl und/oder bedroht fühlt, soll und kann jederzeit durch den\*die KIM CM abgebrochen werden. Eine Folgeberatung kann dann bei Bedarf unter veränderten Bedingungen z.B. unter Anwesenheit Dritter, an einem anderen Beratungsort o.ä. erfolgen.

Darüber hinaus gilt für das KIM CM das Sicherheitskonzept des jeweiligen Anstellungsträgers. Dieser führt eine Gefährdungsbeurteilung des jeweiligen Arbeitsplatzes durch, erteilt die notwendigen Sicherheitsbelehrungen, informiert über Verfahren im Schadensfall und entsendet bei Bedarf zu weitergehenden Schulungen.

Die Fachkraft für Arbeitssicherheit des KU steht bei Bedarf für Rückfragen zur Verfügung.

<sup>4</sup> vgl. Unfallkasse NRW (2010): Prävention in NRW 37, Gewaltprävention – ein Thema für Öffentliche Verwaltungen?! „Das Aachener Modell“, Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr

# Abkürzungsverzeichnis

Ausländerbehörde	ABH
Case Management	CM
Ehrenamt	EA
Einbürgerungsbehörde/ Staatsangehörigkeitsbehörde	EBH
Freie Wohlfahrt	FW
Kommunales Integrationsmanagement	KIM
Kreis Unna	KU
Migrant*innenselbstorganisationen	MO
Migrationsberatung für erwachsene Zugewanderte	MBE
Ministerium für Kinder, Jugend, Familie, Gleichstellung, Flucht und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen	MKJFGFI NRW
Jugendmigrationsdienst	JMD
Vollzeitäquivalent	VZÄ

# Literaturverzeichnis

Ministerium für Kinder, Jugend, Familie, Gleichstellung, Flucht und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen (2023), Case Management im Kommunalen Integrationsmanagement, Düsseldorf, abgerufen am 02.02.2024 unter <https://www.mkjfgfi.nrw/broschuerenservice>.

Reis, C. (2020), Kommunales Integrationsmanagement – Leitfaden für die Praxis, 1. Auflage, Baden-Baden: Nomos-Verlagsgesellschaft.

Unfallkasse NRW (2010), Prävention in NRW 37, Gewaltprävention – ein Thema für Öffentliche Verwaltungen?! „Das Aachener Modell“, Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr.

# Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Der Regelkreis im KIM Case Management  
vgl. Reis, C. (2020): *Kommunales Integrationsmanagement – Leitfaden für die Praxis, 1. Auflage, Baden-Baden: Nomos-Verlagsgesellschaft, Schaubild 11: Der Regelkreis des Case Managements, S. 217.*

Abbildung 2: Beratungstiefe im KIM CM

Abbildung 3: Mitarbeit des KIM Case Managements auf Systemebene

Abbildung 4: Das Aachener Modell  
vgl. Unfallkasse NRW (2010), *Prävention in NRW 37, Gewaltprävention – ein Thema für Öffentliche Verwaltungen?! „Das Aachener Modell“, Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr.*

## **IMPRESSUM**

### **Herausgeber**

Kreis Unna - Der Landrat  
FB 35 - Zuwanderung und Integration  
Friedrich-Ebert-Str. 17 | 59425 Unna  
[www.kreis-unna.de](http://www.kreis-unna.de)

### **Autor\*innen**

Zühal Akkaya, Katja Arens, Nadja Becker, Frida Bosch,  
Ute Brüggendorst, Hamidenur Coskun, Britta Duckwitz,  
Jana Ecker, Wulf Erdmann, Nadine Günnewig

**Foto** © Gibster - stock.adobe.com

**Stand** 01/2026

