

für das in der Planungsphase zu erstellende Arbeitskonzept zu formulieren, kann das folgende Raster genutzt werden.

<b>Aufbau der Zielformulierung und -operationalisierung</b>	
<b>1. Satzteil</b>	<b>2. Satzteil</b>
<b>Zielbenennung</b> Die gemeinsam heraus gefundenen Ziele des Case Management-Prozesses.  - Was soll erreicht werden?	<b>Zieloperationalisierung</b> Die Benennung von Indikatoren, anhand der die Zielerreichung zu beobachten ist.  - Wie soll das Ziel erreicht werden? - Woran ist zu erkennen, dass das Ziel erreicht ist? - Lässt sich die Zielerreichung bzw. deren beobachtbare Indikatoren in Form qualitativen und/oder quantitativen Größen ausdrücken?
<b>Formulierungsvorschlag A:</b>	
Die KlientIn hat sich zum Ziel gesetzt ... (z.B. alle Schulden offen zu legen),	indem ... z.B. (bis zum TT.MM.JJJJ alle Mahnungen, Rechnungen etc. mitgebracht und aufgelistet werden).
<b>Formulierungsvorschlag B (Substantivierung des Zielsatzes):</b>	
Was erreicht werden soll ... , (z.B. Vereinbart wurde die Offenlegung aller Schulden,)	indem ... , (z.B. indem bis zum TT.MM.JJJJ alle Mahnungen, Rechnungen etc. mitgebracht und aufgelistet werden).

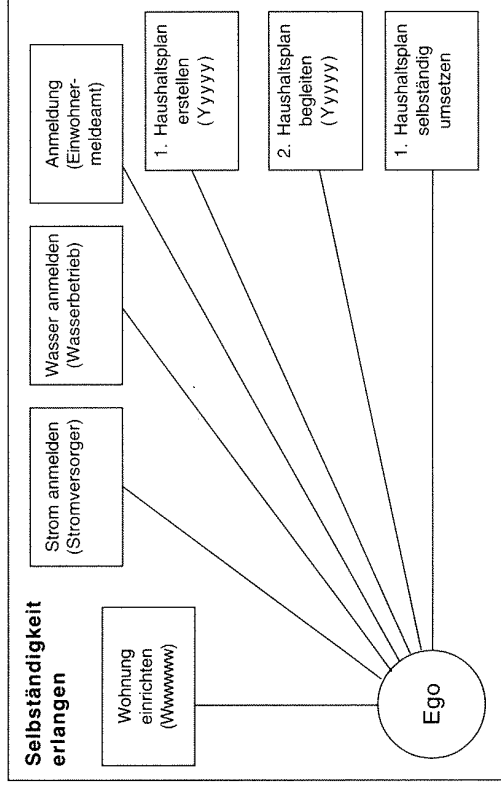
Die gemeinsam erarbeiteten Ziele und deren Operationalisierungen werden im Arbeitskonzept schriftlich festgehalten. Für Ziele, die von der KlientIn eigenständig umgesetzt werden können, bekommt sie die Verantwortung. Bedarf es für die Zielumsetzung der Hilfe von Dritten, dann werden diese zuerst mit der in der Assessment-Phase erstellten sozialen und organisatorischen Netzwerke im Umfeld der KlientIn gesucht. Sollten im Umfeld der KlientIn keine adäquaten Hilfen zu finden sein, werden von der Case ManagerIn Vorschläge gemacht.

Die Beteiligung von Dritten im Case Management-Prozess wird ebenfalls im Arbeitskonzept festgehalten. Da die Zielformulierungen terminiert sind, ergibt sich aus ihnen der nächste Termin mit der KlientIn. Er wird im Arbeitskonzept niedergeschrieben. Sollten noch Fragen bezüglich des Hilfe-Sets offen sein (z.B. zu suchende relevante Fachdienste), wird das mit dem Termin der Beantwortung der Frage im Arbeitskonzept festgehalten.

Das *Arbeitskonzept* (sowie ein Beispiel, s. Anhang) bündelt somit die sich aus dem Einzelfall ergebenden Ziele und das sich darauf beziehende Hilfe-Set, indem es die Frage beantwortet: *Wer muss was mit wem tun, um das formulierte Ziel zu erreichen?* Es stellt somit die schriftliche Fixierung und die vorausgedachte Umsetzung der gesamten Hilfe dar. Case ManagerIn und KlientIn bekommen je ein Exemplar des Arbeitskonzeptes, welches von beiden unterschrieben wird.

Das schon dargestellte Grundmuster zur Erfassung der sozialen Netzwerke kann als zusätzliche Variante der Visualisierung des Arbeitskonzeptes dienen. Die Felder der Sechse-Feld-Karte werden dann mit den vereinbarten Zielen versehen, und die notwendigen Kontakte zur Zielerreichung werden darin notiert. Auf der Karte sollte pro Ziel ein Feld vorhanden sein, d.h. es können auch vier oder acht Felder notiert werden. Müssen für die Erreichung eines Zieles mehrere Dienste oder Personen miteinander kooperieren bzw. sind die zu erledigenden Aufgaben zueinander in Beziehung gesetzt, sollten diese untereinander mit Linien verbunden und gegebenenfalls nummeriert werden.

### Beispiel zur Visualisierung des Arbeitskonzeptes anhand eines Feldes einer Sechsfeldkarte



Nach dem das Arbeitskonzept entworfen ist, beginnt die Phase der Durchführung.

### Die Durchführung (intervention)

In der Durchführungsphase wird das Arbeitskonzept gemäß der Aufgabenverteilung von der KlientIn und der Case ManagerIn umgesetzt. Noch offene Fragen zum Hilfe-Set werden während der Durchführung beantwortet und von der Case ManagerIn dokumentiert (s. Anhang „Begleitbogen“). Auch von diesem Formular erhalten KlientIn und Case ManagerIn jeweils ein Exemplar. Mit dem ersten gemeinsam vereinbarten Termin beginnt die Phase der Kontrolle und Überwachung.

### Die Kontrolle und Überwachung (monitoring)

In der Phase der Kontrolle und Überwachung wird die Umsetzung der im Arbeitskonzept festgehaltenen Aufgabenverteilung überprüft. Dies gilt bezüglich der Aufgabenumsetzung der Case ManagerIn, die von der KlientIn kontrolliert wird, der Aufgabenerfüllung der KlientIn, die von der Case ManagerIn überprüft wird, und der einbezogenen Menschen und Dienste, die sowohl von der KlientIn als auch von der Case ManagerIn geprüft werden. Eventuell auftauchende Schwierigkeiten bezüglich der Aufgabenumsetzung<sup>15</sup> werden besprochen, die weitere Vorgehensweise wird abgemacht und dokumentiert (s. Anhang „Begleitbogen“). Mögliche neue und zu bearbeitende Ziele werden gemäß der bis hier dargestellten Systematik für den Hilfeprozess operationalisierbar gemacht und umgesetzt. Der Case Management-Prozess ist abgeschlossen, wenn die im Arbeitskonzept festgehaltenen Ziele erreicht sind. Damit beginnt die Evaluations-Phase des Case Managementprozesses.

### Die Bewertung und Auswertung (evaluation)

In der Phase der Evaluation ist die Bewertung und Auswertung der Hilfe angesprochen. Im Rahmen der hier vorgenommenen Ausführungen kann nur auf direkte Bewertung und Auswertung der einzelnen Hilfe eingegangen werden. Die Zusammenfassung der Bewertungen und Auswertungen des Case Management-Prozesses, als Bestandteil einer systematischen Qualitätsentwicklung, wird von den hier vorgestellten Hilfsmitteln zwar unterstützt, bedarf aber einer weitreichenderen, die gesamte Organisation erfassende Systematik. Die Qualität der Unterstützung bzw. die Bewertung der Arbeit der Case ManagerIn aus den verschiedenen Perspektiven aller Beteiligten, d.h. der KlientIn, der beteiligten Dienste, den an der Hilfe Beteiligten aus dem sozialen Umfeld der KlientIn und schließlich der Case ManagerIn selber<sup>16</sup>, benötigen ein Managementsystem für das die Qualität der Arbeit der Bezugspunkt ist. Qualität und deren Entwicklung ist somit eine übergeordnete Kategorie an der sich das Management der Organisation und daher auch die Organisationsentwicklung innerhalb des Trägers ausrichten sollte.

Bezogen auf den Einzelfall liefern die hier vorgestellten Verfahren (Techniken) und die dazu gehörigen Dokumentationen die Grundlage für die Ergebnisüberprüfung. Zentral für die Bewertung und Auswertung sind die Zielformulierungen des Arbeitskonzeptes. Die im Arbeitskonzept festgehaltenen Ziele werden genannt und deren Erreichung wird mit Hilfe einer dreiteiligen Skala abgefragt (s. Anhang „Auswertung“). Die Skala ist unterteilt in die Kategorien „Ziel erreicht“, „Ziel zum Teil erreicht“ und „Ziel gar nicht erreicht“.

Anschließend wird nach den Indikatoren gefragt, an denen die KlientIn ihre Einschätzung erkennt. Es wird also eine nachträgliche Überprüfung der Zieloperationalisierung vorgenommen. Dies geschieht vor allem vor dem Hintergrund, die Einschätzung der KlientIn zur Zielerreichung zu klären, da es sich bei der Zieloperationalisierung um beobachtbare Indikatoren handelt. Diese wurden prospektiv formuliert und deshalb ist ihnen eine graduelle Ungenauigkeit immanent. Den Indikatoren könnte also im Vorfeld von der KlientIn Bedeutung zugemessen worden sein, der sie retrospektiv nicht standhalten. Zugleich soll denjenigen Indikatoren Raum gegeben werden, die zur Zieloperationalisierung nicht bedacht wurden, die der KlientIn aber gegenwärtig die Zielerreichung oder zumindest eine Teilzielerreichung anzeigen.

### Die Case ManagerIn und ihre arbeitsbezogenen Netzwerke

Die Case ManagerIn muss in der Lage sein, für ihre Arbeits-/ Zuständigkeitsbereich Dienste zu verknüpfen, und sollte ein Bild darüber haben, wer mit welchen für sie wichtigen Funktionen in einer Organisation betraut ist. Die dargestellten Möglichkeiten der Netzwerkerfassungen können dazu dienen, die Beziehungen der Case ManagerIn zu relevanten Organisationen und Personen darzustellen. Dafür kann wieder die Aufteilung der Sechs-Feldkarte genutzt werden. Je nachdem, ob die personellen oder organisatorischen Kontakte erfasst werden sollen (s. Anhang „Kontakte“, „Organisationen“), werden die Felder entweder mit dem Namen der Organisation oder mit thematischen Oberbegriffen der Arbeit versehen. Auf der Karte sollte pro Organisation bzw. pro Oberbegriff ein Feld vorhanden sein, d.h. auch hier kann die Notierung von vier oder acht Feldern notwendig sein. Die Case ManagerIn kann so eine Ist-Analyse ihrer personalen und organisatorischen Netzwerke vornehmen und diese im Rahmen des Prozesses der Qualitätsentwicklung kontinuierlich weiterentwickeln.

### Nachspann

Die Verfahrensvorschläge (Technikvorschläge) zum Case Management ermöglichen eine sehr enge Prozesssteuerung entlang gemeinsam formulierter Ziele. Dabei steht der konkrete Einzelfall im Mittelpunkt des Managementprozesses. Mit den vorgestellten Möglichkeiten der Netzwerkerfassung kann einerseits die Hilfe so eng wie möglich an die Lebensrealität der KlientInnen geknüpft werden und zum anderen kann die Hilfe effizient und effektiv gestaltet werden. Gerade die Verknüpfung der Beratungsarbeit an die Ziele erfordert eine genaue Prüfung durch die Case ManagerIn, ob die Beratung suchenden Menschen der hier vorgestellten starken Zielorientierung im Hilfeprozess gewachsen sind. Denn der Versuch, Prozesse über die Ziele zu steuern, bedeutet eine graduelle Vernachlässigung der pädagogischen Beziehungsarbeit und der situativen Spontanität sowie eine Abkehr von der Vergangenheitsorientierung und der Problemorientierung zugunsten eher ressourcenorientierter, lösungsorientierter und kurzzeittherapeutischer Beratungsansätze. Dies muss bei der Praxis der Methode berücksichtigt werden. Sind die KlientInnen bereit, sich auf eine Zielorientierung in der hier vorgestellten Art einzulassen, besteht die Chance, diese auch zeitnah zu erreichen.<sup>17</sup>

### Anmerkungen:

1) Mit der Begriffswahl Verfahren (Technik) folge ich der Systematik von Geißler/Hege (1988) zur Betrachtung der Methoden der Sozialen Arbeit. Sie schlagen die Differenzierung Konzept, Methode und Verfahren (Technik) vor.

Die *Konzeption* liefert auf der Grundlage gesellschaftlicher Analysen die Begründung, Rechtfertigung und Sinnhaftigkeit der Handlungsmethode sowie der Verfahren (Techniken). Es ist „*ein Handlungsmodell, in welchem die Ziele, die Inhalte, die Methoden und die Verfahren in einen sinnhaften Zusammenhang gebracht sind*“ (ebd., S. 23, Hervorhebung im Original).

Die *Methode* stellt ein Gerüst von handlungsleitenden Begriffen zur Verfügung, die auf der Grundlage der im Konzept dargelegten Analysen abgeleitet werden. Sie liefert das Vokabular zur Beschreibung und die Systematik des Vorgehens der Handlungsmethode. Daher ist „*die Methode [...] ein vorausgedachter Plan der Vorgehensweise*“ (ebd., S. 24, Hervorhebung im Original).

Aus der Methode ergeben sich die *Verfahren (Techniken)*. Sie stellen die Konkretisierung der handlungsleitenden Begriffe und der Systematik der Methode dar und sind Einzelelemente der Methode. „Methoden und Verfahren (Techniken) sozialpädagogischen Handelns unterscheiden sich nach dem Grad ihrer Komplexität“ (ebd., S. 29) und werden direkt als Arbeitsverfahren (-techniken) in der Praxis von dem in der Sozialen Arbeit Tätigen angewendet.

2) Die später vorgestellten Verfahrensvorschläge zur Zielformulierung, Zielformularisierung und Arbeitskonzepterstellung sind in leicht abgewandelter Form im Rahmen des Qualitätsentwicklungsprozesses bei Einhorn e. V. – Berlin – (vgl. 2002) in der AG-Zielformularisierung erarbeitet und erprobt worden. Dieser gehörten Udo Glaß, Katrin Kerner, Florian Schuhwerk und Ralph Seesemann an. Die Arbeitsergebnisse der AG-Zielformularisierung wurden im Qualitätszirkel des Trägers diskutiert; dort wurde den AG-Teilnehmern Anregungen zur Weiterentwicklung des Ansatzes gegeben. Dem Qualitätszirkel von Einhorn e. V. gehören neben den AG-Teilnehmern noch Stefan Blank, Christina Evers, Klaus Dittmar, Andrea Hartung-Haschke und der Autor an. Seit April 2002 gilt das Modell zur Zielformulierung, Zielformularisierung und Arbeitskonzepterstellung für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Einhorn e. V. als verbindliches Verfahren im Hilfeprozesses.

3) Die Trennlinie zwischen dem Sozial- und Gesundheitswesen ist in der Diskussion um das Case Management äußerst unscharf bzw. stellenweise gar nicht zu erkennen. Der Grund dafür könnte die grundsätzlich ähnlich, nämlich unübersichtliche Leistungserbringungssituation und die staatlich-administrativ festgelegte Notwendigkeit der Kostensenkung in beiden humanen Dienstleistungsbereichen sein. Leider lässt es sich nicht vermeiden, diese begriffliche Unschärfe stellenweise zu reproduzieren, wenn auch die hier vorliegenden Ausführungen primär der Sozialen Arbeit zuzuordnen sind.

4) Da die Rahmenbedingungen, auf die mit dem Case Management reagiert werden soll, im wesentlichen amerikanischen Ursprungs sind, stellt sich die Frage, ob amerikanische auf deutsche Verhältnisse übertragbar sind. Dies ist nach meiner Einschätzung möglich, da es in der deutschen Sozialen Arbeit Tendenzen gibt, die ebenfalls auf Desintegration, Diskontinuitäten und verstärkte Zielorientierung unter dem Eindruck knapper werdender finanziellen Ressourcen hinweisen.

So lässt sich die Etablierung der Sozialpädagogischen Familienhilfe mit der ihr immanenten Gehstruktur (vgl. BMFSFJ 1999 S. 39, 443, 461) als Indikator dafür werten, *Desintegrationserscheinungen* entgegen zu wirken.

Als Beispiel für *Diskontinuitäten* kann Schweizers (vgl. 1998) Untersuchung zur Kooperationen im Sozial- und Gesundheitsbereich dienen. Er verdeutlicht am Beispiel der Jugendhilfe und der Psychiatrie, dass die verschiedenen Dienste Kooperationsprobleme erzeugen, die organisations- und professionsübergreifender Hilfe zuwider laufen können. Und Galuske (vgl. 1998, S. 183) sieht gerade bei „Multi-Problem-Familien“ durch das Case Management die Möglichkeit, die oft vielen sozialen Dienstleistungen zu koordinieren und kontraproduktive Aktivitäten zu vermeiden.

Im Rahmen der Verwaltungsreform und der damit verbundenen Debatte um die „Neue Steuerung“ (vgl. z. B. Merchel 1996) ist auch bezüglich der Sozialen Arbeit der *effiziente Einsatz öffentlicher Gelder* thematisiert worden. In dieser Debatte ist darüber hinaus eine verstärkte *Zielpriorität* zu erkennen (vgl. insbesondere die KGST-Berichte 1994; 1995; 1996; 1997; 2000). Auch die Frage der *Effektivität* von Hilfen hat in der Sozialen Arbeit im Zuge der Diskussion um die Qualitätsentwicklung an Bedeutung gewonnen (vgl. z. B. Heiner 1996, Knorr/Halfar 2000, Merchel 1999).

Dass das Case Management überhaupt eine zunehmende Bedeutung in der deutschsprachigen Methodendebatte bekommt, zeigt, dass auch in Deutschland nach Innovationspotentialen gesucht wird, um auf veränderte gesellschaftliche Rahmenbedingungen reagieren zu können. Und auch Ewers (2000, S. 34) stellt fest, „daß es in den USA, Großbritannien und Deutschland im Zuge der Ökonomisierung zu einer interessanten sozial- und gesundheitspolitischen Parallelentwicklung kam“, die dem Case Management ihren Charakter verlieh.

5) Die Funktion der *Advocacy* ist die anwaltschaftliche Vertretung als „parteiliche Intervention im Interesse eines individuellen Klienten oder einer identifizierten Gruppe von Klienten bei einer oder mehrerer Institutionen, um notwendige Dienstleistungen, Ressourcen oder Ansprüche zu sichern oder zu erweitern“ (McGowan nach Ewers 2000a, S. 63). Die Case ManagerIn als *Broker* oder auch MaklerIn tritt „als neutraler Vermittler zwischen den Nutzern und den Anbietern sozialer und gesundheitsrelevanter Dienstleistungen“ (ebd., S. 66) auf. Dabei bedarf es von Seiten der Case ManagerIn einer guten Kenntnis über die aktuelle Marktsituation im Bereich der humanen Dienstleistung. Je nach Ausrichtung des Case Management-Prozesses sollten auch Kenntnisse über relevante Produktivbereiche bestehen. Die *Gate-Keeper*-Funktion „ist von der Idee der sozialverträglichen Kontrolle oder administrativen Einschränkung eines ungehinderten Zugangs zu gemeinschaftlich finanzierten Versorgungsleistungen geprägt“ (ebd., S. 69).

6) Soziales Kapital, ökonomisches und kulturelles Kapital erzeugen eine Art *Machtfeld*, das die Lage des Menschen im sozialen Raum bestimmt. „Das Feld der Macht [...] ist kein Feld wie die anderen: Es ist der Raum der Machtverhältnisse zwischen verschiedenen Kapitalsorten oder, genauer gesagt, zwischen Akteuren, die in ausreichendem Maße mit einer der verschiedenen Kapitalsorten versehen sind, um gegebenenfalls das entsprechende Feld beherrschen zu können“ (Bourdieu 1998, S. 51).

7) In der *Psychologie* werden aus sozialen Netzwerken soziale Unterstützung bzw. sozialer Rückhalt für das Individuum abgeleitet (vgl. Röhrle 1994, Siegrist 1995). Neben der Erfassung der Ressourcen für die Zielerreichung, lässt sich mit der Betrachtung sozialer Netzwerke auch der Grad der sozialen Einbindung darstellen und von der KlientIn bewerten. Gestärkte und vermehrte soziale Bezüge lassen sich in verschiedenen Phasen des Managementprozesses durch die regelmäßige Darstellungen sozialer Netzwerke verdeutlichen.

8) Britta Haye machte mich zu Recht darauf aufmerksam, dass ich mit meiner ursprünglich gewählten Formulierung, „KlientInnen falle es oft schwer, Ziele zu benennen“, eine Sicht befördere, die den KlientInnen das Defizit zuschiebe, obwohl es viele KlientInnen gibt, die sehr wohl wissen, was sie wollen, die Case ManagerIn bzw. die in der Sozialen Arbeit Tätigen aber oft nicht in der Lage sind, die KlientInnen zu verstehen. Es ist also ebenfalls möglich zu sagen: „Die in der Sozialen Arbeit Tätigen, sind häufig nicht in der Lage die KlientInnen zu verstehen“.

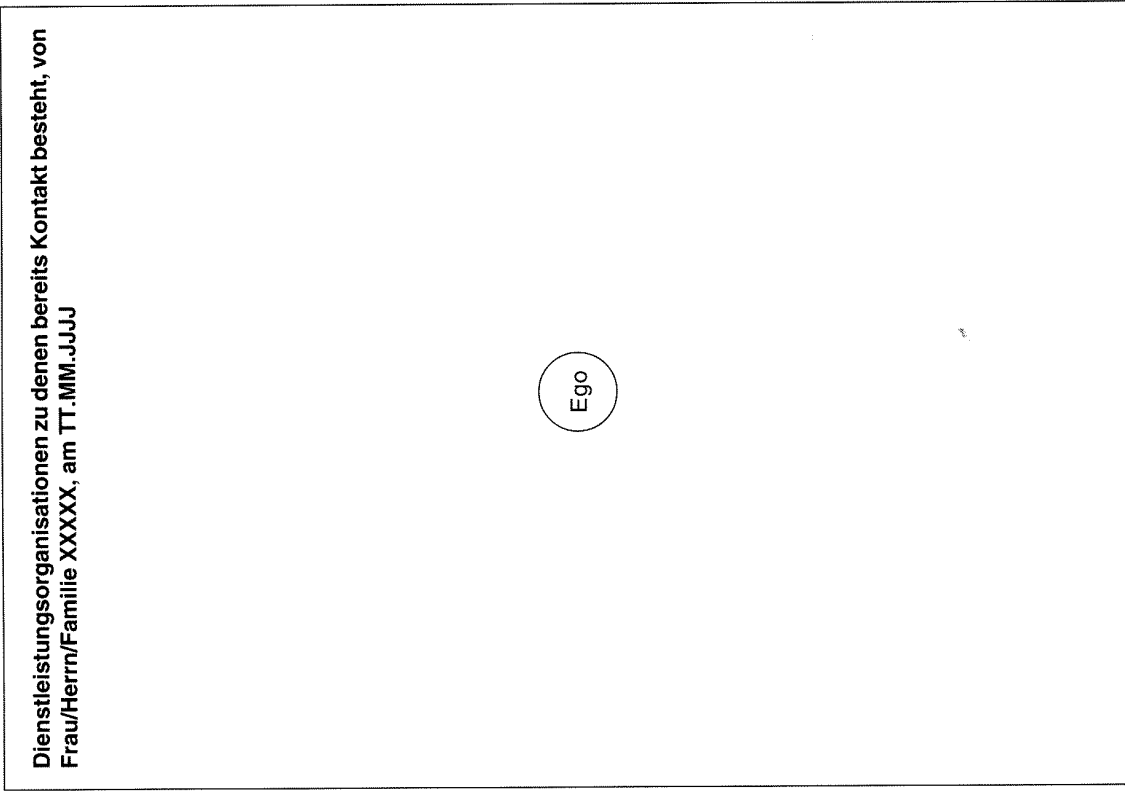
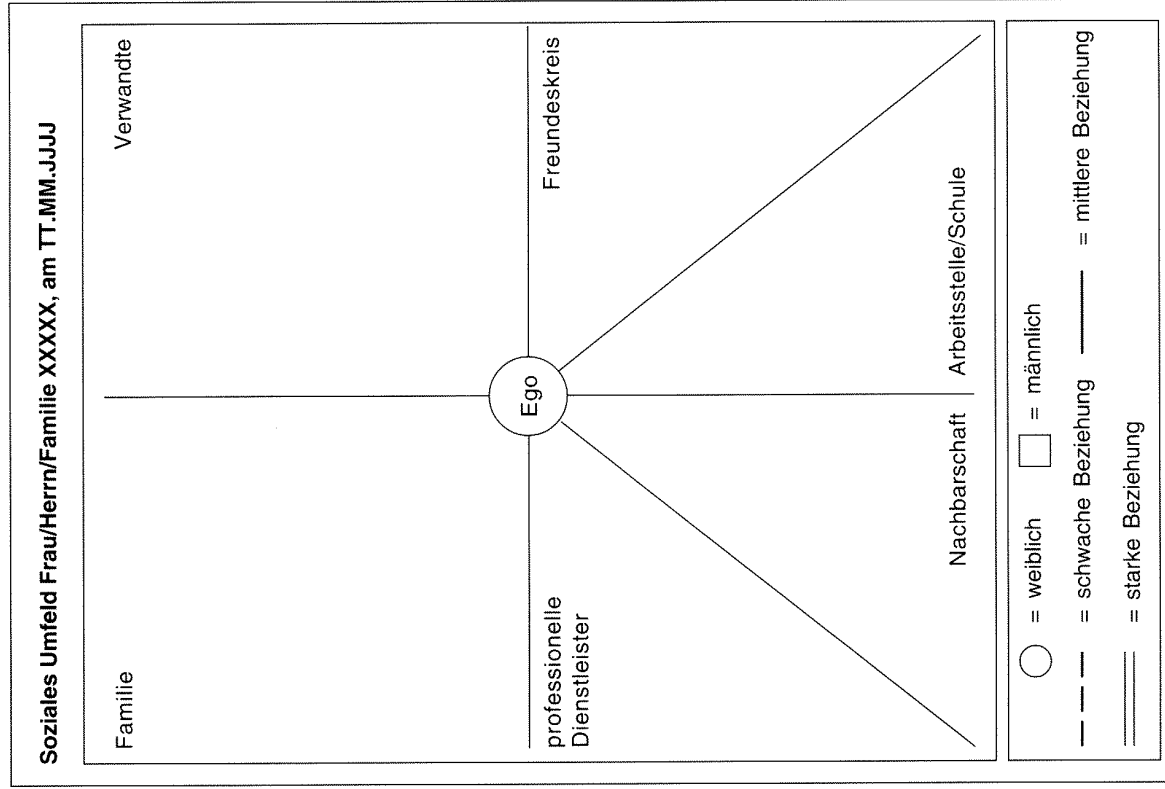
9) Die folgenden Ausführungen rücken Netzwerke, Ziele, Zieloperationalisierungen, das Arbeitskonzept und diesbezügliche Überprüfungen in den Mittelpunkt der Betrachtung. Auch wenn deshalb nicht detaillierter auf anwendbare Verfahren (Techniken) der Gesprächsgestaltung und Fragetechniken eingegangen wird, soll hier noch darauf hingewiesen werden, dass die Case ManagerIn in der Sozialen Arbeit Kenntnis über verschiedene Therapie- und Beratungskonzepte (z.B. Psychoanalyse, klientenzentrierte Gesprächsführung, systemische Beratung) und deren Anwendung haben sollte. Als Einstieg und Orientierung dazu empfiehlt sich der Beitrag von Heiko Kleve in diesem Band mit dem Titel: *Methodische Grundlagen Sozialer Arbeit. Eine fragmentarische Skizze*.

10) Was und wie ein Problem zu verstehen ist, hängt ganz wesentlich davon ab, nach welchem Therapie- oder Beratungskonzept die Case ManagerIn arbeitet.

11) Wird im Rahmen eines Case Management-Prozesses mit mehreren Menschen gearbeitet (z.B. Familien) ist jeder nach seiner Perspektive zu befragen. Die Beachtung jedes Einzelnen ist grundsätzlich auch für die weiteren Prozessschritte zu verfolgen und wird im Weiteren aus Gründen der Lese- und Schreibfreundlichkeit nicht mehr explizit erwähnt.

12) Dass gerade die schwachen Beziehungen im sozialen Netz von beachtlichem Nutzen sein können, zeigt Wegener (vgl. 1987, 1991), der für die Arbeitsfindung den entfernten Bekannten einen besonderen Stellenwert beimisst. Entfernte Bekannte haben häufig einen höheren Status als die Menschen, zu denen enger Kontakt besteht, die meist statusgleich sind. Die Förderer für individuellen beruflichen Aufstieg sind nach seiner Analyse oft die Menschen, zu denen eine schwache Bindung besteht, da sie Möglichkeiten und Zugänge haben, die dem Statusniedrigen nicht zugänglich sind.





**Arbeitskonzept für Frau/Herrn/Familie XXXXX, erstellt am TT.MM.JJJJ**

1. *Ergänzungen zur Ausgangslage des Formblattes 'Protokoll des Erstgesprächs'*

2. *Ziele der Hilfe*

2.1 Ziel a)

Zielformulierung:

Z.B. Frau/Herr XXXXX hat sich zum Ziel gesetzt ..., indem sie/er ...

Zur Zielumsetzung:

Aufgabe	BeteiligterDienst / Person	Zuständig	Termin

Ergänzungen:

2.2 Ziel b)

Zur Zielumsetzung:

Aufgabe	BeteiligterDienst / Person	Zuständig	Termin

Ergänzungen:

2.n Ziel b)

Zur Zielumsetzung:

Aufgabe	BeteiligterDienst / Person	Zuständig	Termin

Ergänzungen:

3. *Ergänzende Bemerkungen*

4. *Nächste Treffen zwischen Klient/-in und Case Manager/-in am:*

Datum:

Uhrzeit:

Ort:

Klient/-in

Case Manager/-in

**Beispiel:****Arbeitskonzept für Frau/Herrn/Familie XXXXX, erstellt am TT.MM.JJJJ****1. Ergänzungen zur Ausgangslage des Formblattes 'Protokoll des Erstgesprächs'**

Am TT.MM.JJJJ wurde ein Mietvertrag für eine Einraumwohnung in der T-Straße Nr. 12, 11113 Berlin abgeschlossen (Mietbeginn TT.MM.JJJJ).

**2. Ziele der Hilfe****2.1 Ziel a)****Zielformulierung:**

XXXX hat sich zum Ziel gesetzt, in der neuen Wohnung Selbstständigkeit erlangen, indem sie/er bis Ende xxxx die Wohnung einrichtet, alle notwendigen Anmeldungen (Strom, Wasser) und die polizeiliche Ummeldung erledigt sowie bis Ende xxxx einen tragfähigen Haushaltsplan erstellt, diesen bis Ende xxxx begleitet und bis Ende xxxx selbstständig umsetzt.

**Zur Zielumsetzung:**

Aufgabe	Beteiligter Dienst / Person	Zuständig Termin	Termin
Wohnung einrichten	Freund/-in Wwww	Xxxxx	tt.mm.jjjj
Anmeldung Strom	Stromversorger	Xxxxx	tt.mm.jjjj
Anmeldung Wasser	Wasserbetrieb	Xxxxx	tt.mm.jjjj
Anmeldung Einwohnermeldeamt	Einwohnermeldeamt	Xxxxx	tt.mm.jjjj
Tragfähigen Haushaltsplan erstellen	Yyyyy vom Träger für ambulante Hilfen	Xxxxx Yyyy	tt.mm.jjjj
Haushaltsplan begleitet umsetzen	Yyyyy vom Träger für ambulante Hilfen	Xxxxx Yyyy	tt.mm.jjjj
Haushaltsplan selbstständig umsetzen		Xxxxx	tt.mm.jjjj

**Ergänzungen:**

Die Anmeldestelle des Einwohnermeldeamtes befindet sich in der Z-Straße Nr. 7, 12000 Berlin und hat folgende Öffnungszeiten.  
Laut XXXX weiß sie/er, wie sie/er Wasser und Strom anmelden muss.

**2.2 Ziel b)****Zielformulierung:**

XXXX will ihre/seine finanziellen Grundlagen klären, indem bis Ende xxxx die entsprechenden Leistungen der Jugendhilfe beantragt werden, die Kindergeldbescheide überprüft werden und bis Ende xxxx ein Finanzplan erstellt wird.

**Zur Zielumsetzung:**

Aufgabe	Beteiligter Dienst / Person	Zuständig Termin	Termin
Leistungen der Jugendhilfe beantragen	Vwww von der Leistungsabteilung des Jugendamtes	Xxxxx	tt.mm.jjjj
Kindergeldbescheide überprüfen	Vater von Xxxxx	Xxxxx	tt.mm.jjjj
Finanzplan erstellen	Yyyyy vom Träger für ambulante Hilfen	Xxxxx Yyyy	tt.mm.jjjj

**Ergänzungen:**

keine

**3. Ergänzende Bemerkungen**

XXXX möchte neben ihrer/seiner Berufsausbildung den Realschulabschluss an der Abendschule machen und wird sich hinsichtlich der dafür bestehenden Möglichkeiten informieren.

**4. Nächste Treffen zwischen Klient/-in und Case Manager/-in am:**

Datum: TT.MM.JJJJ

Uhrzeit: HH.MM

Ort: Case Management Büro

V-Straße 9

11111 Berlin

Klient/-in

Case Manager/-in

**Begleitbogen Frau/Herrn/Familie XXXXX, erstellt am tt.mm.jjjj** (Lfd. Nr.: X)

## 1. Ziele der Hilfe

## 1.1 Bezüglich des Ziel a)

Zielformulierung:

Z.B. Frau/Herr XXXXX hat sich zum Ziel gesetzt ..., indem sie/er ....

## 1.1.1 Stadium der Zielumsetzung

Bereits erledigte Aufgaben:

Aufgabe	Erledigt am	Erledigt von	Ergebnis/ Bemerkungen

Noch zu erledigende Aufgaben:

Aufgabe	Beteiligter Person	Zuständig	Termin

## 1.1.2 Besprochene für das Ziel relevante Themen:

## 1.2 Ziel b)

Zielformulierung:

## 1.2.1 Stadium der Zielumsetzung

Bereits erledigte Aufgaben:

Aufgabe	Erledigt am	Erledigt von	Ergebnis/ Bemerkungen

Noch zu erledigende Aufgaben:

Aufgabe	Beteiligter Person	Zuständig	Termin

## 1.2.2 Besprochene für das Ziel relevante Themen:

## 1.2 Ziel b)

Zielformulierung:

## 1.n.1. Stadium der Zielumsetzung

Bereits erledigte Aufgaben:

Aufgabe	Erledigt am	Erledigt von	Ergebnis/ Bemerkungen

Noch zu erledigende Aufgaben:

Aufgabe	Beteiligter Person	Zuständig	Termin

## 1.n.2 Besprochene für das Ziel relevante Themen:

## 2. Allgemein zu ergänzende Bemerkungen

## 3. Nächste Treffen zwischen Klient/-in und Case Manager/-in am:

Datum: TT.MM.JJJJ Uhrzeit: HH.MM

Ort: Case Management Büro, V-Straße 9m, 11111 Berlin

Klient/-in

Case Manager/-in

**Auswertung des Case Management-Prozesses Frau/Herrn/Familie  
XXXXX, erstellt am TT.MM.JJJJ**

1. Ziele der Hilfe  
1.1 Ziel a)  
Zielbenennung:  
Z.B. Frau/Herr XXXXX hatte sich zum Ziel gesetzt ... zu erreichen.

Zielerreichung (Bitte die zutreffende Spalte ankreuzen):

	Ja	zum Teil	Nein
Ziel erreicht?			
Woran ist zu erkennen, dass das Ziel erreicht ist?			

- 1.2 Ziel b)  
Zielbenennung:

Zielerreichung (Bitte die zutreffende Spalte ankreuzen):

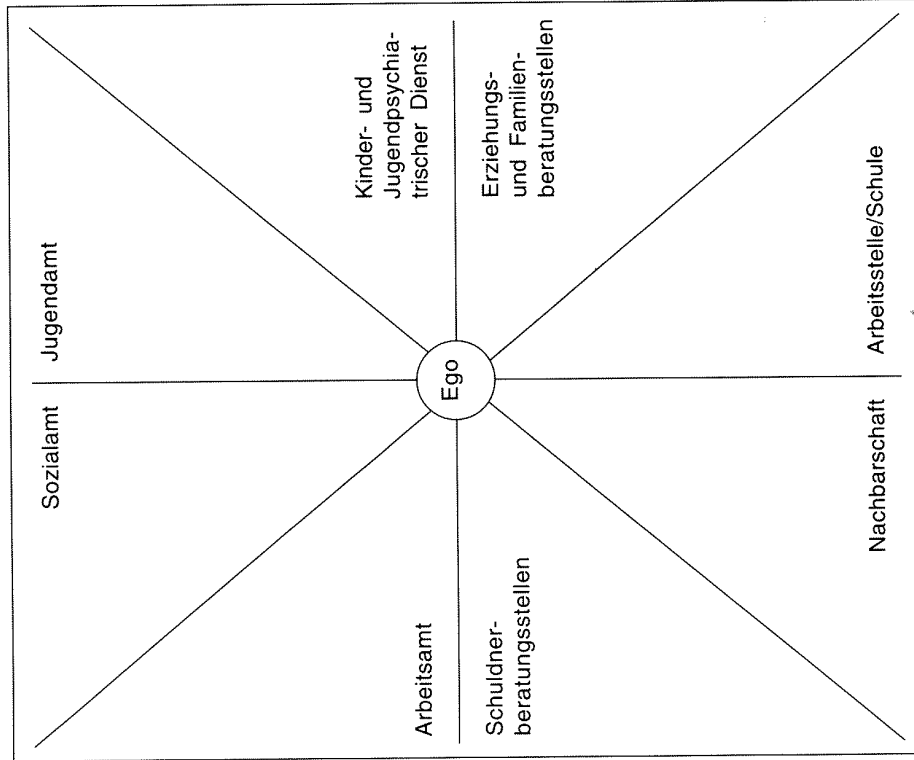
	Ja	zum Teil	Nein
Ziel erreicht?			
Woran ist zu erkennen, dass das Ziel erreicht ist?			

- 1.n Ziel n)  
Zielbenennung:

Zielerreichung (Bitte die zutreffende Spalte ankreuzen):

	Ja	zum Teil	Nein
Ziel erreicht?			
Woran ist zu erkennen, dass das Ziel erreicht ist?			

**Professionelle Kontaktpersonen des Case Managers**



Anstehende Vernetzungsaufgaben: