

KOMMUNALES INTEGRATIONSMANAGEMENT

KONZEPT ZUR UMSETZUNG IN HERNE

Aktualisierte Fassung (Stand 08.02.2024)

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung: Grundlagen zum Landesprogramm „Kommunales Integrationsmanagement“	2
2. Ausgangssituation in Herne	3
2.1. Zuwanderungssituation	3
2.2. Bestehende Strukturen in Herne	3
3. Zielgruppe und Ziele	4
3.1. Zielgruppe	4
3.2. Ziele	5
4. Planungen für das Kommunale Integrationsmanagement in Herne	5
4.1. Baustein 1: Rolle und Aufgaben der koordinierenden Stellen	6
4.2. Baustein 2: Rolle, Aufgaben und Anbindung der Case-Management-Stellen	7
4.3. Baustein 3: Rechtliche Verstetigung der Integration ausländischer Menschen mit besonderen Integrationsleistungen in den Ausländer- und Einbürgerungsbehörden	8
4.4. Projektskizze	9
5. Gremien und Zusammenwirken	9
6. Zeitliche Planung für 2023	11
7. Nachhaltigkeit	12

1. Einleitung: Grundlagen zum Landesprogramm „Kommunales Integrationsmanagement“

Die nordrhein-westfälische Teilhabe- und Integrationsstrategie 2030 basiert auf drei Zieldimensionen von Integration¹:

Zieldimension I: Erstintegration von Neuzugewanderten

Zieldimension II: Nachhaltige Integration in Regelsysteme

Zieldimension III: Migrationsgesellschaft gestalten

Als übergreifendes Ziel wird die Stärkung der Kooperation und Koordination auf allen Ebenen genannt. Die Stärkung der intra- und interkommunalen Zusammenarbeit soll dementsprechend gefördert werden.

Dafür wurde auf der Grundlage des Modellprojektes „Einwanderung gestalten“ das Landesprogramm „Kommunales Integrationsmanagement“ entwickelt.

Ziel des „Kommunalen Integrationsmanagements“ ist ein aufeinander abgestimmtes Integrationshandeln. Dazu sollen in der Kommune die integrationsrelevanten Akteure sowie die ausländerrechtlichen und leistungsrechtlichen Akteure in den Bereichen Migration und Integration sowie Soziales und Bildung auf der Steuerungsebene koordinierend verbunden werden, um eine integrierte kommunale Steuerung der örtlichen Integration von Eingewanderten zu ermöglichen.

Folgende Bausteine werden gefördert:

Baustein I: Implementierung eines strategischen Kommunalen Integrationsmanagements (Strategischer Overhead) in den Kommunen

Baustein II: Einrichtung eines rechtskreisübergreifenden individuellen Case Managements

Baustein III: Rechtliche Verstetigung der Integration ausländischer Menschen mit besonderen Integrationsleistungen in den Ausländer- und Einbürgerungsbehörden

Die Koordination sowie die strategische Steuerung innerhalb des „Kommunalen Integrationsmanagements“ erfolgen durch die strategischen Overheads. Sie bauen die Produktionsnetzwerke auf und sind zusammen mit der Lenkungsgruppe verantwortlich für die Steuerung der Netzwerkprozesse.

Mit der Implementierung eines Case-Managements soll vor Ort zudem eine individuelle, rechtskreisübergreifende Einzelfallberatung aufgebaut werden. Für bereits bestehende Integrationsangebote soll eine Verweisberatung stattfinden.

Die Implementierung und Umsetzung des Kommunalen Integrationsmanagements mit den Bausteinen 1 und 2 erfolgt durch das Kommunale Integrationszentrum.

¹ Nordrhein-Westfälische Teilhabe- und Integrationsstrategie 2030

2. Ausgangssituation in Herne

2.1. Zuwanderungssituation

Am 31.11.2022 lebten in Herne insgesamt 162.091 Menschen. 63.907 Menschen und damit 39,4% der Gesamtbevölkerung haben eine Einwanderungsgeschichte. Darunter sind 34.198 Personen bzw. 53,5% mit einer ausländischen Staatsbürgerschaft. Seit einiger Zeit erfährt Herne insbesondere eine große Zuwanderung von Geflüchteten, die seit wenigen Jahren im Bundesgebiet leben und nun nach Beendigung der Wohnsitzauflage nach Herne ziehen. In den letzten beiden Jahren sind über 2011 Personen mit Fluchterfahrung aus dem Bundesgebiet nach Herne gezogen.

Zusätzlich verursacht der Ukrainekrieg einen hohen Flüchtlingsstrom nach Herne. Bislang sind 1568 Geflüchtete aus der Ukraine in Herne aufgenommen worden. Diese Zahl dürfte in den kommenden Wochen und Monaten weiter ansteigen.

Darüber hinaus kommt es in Herne seit 2014 kontinuierlich zu einer Zuwanderung aus EU-Staaten, speziell aus Rumänien und Bulgarien. Mit insgesamt 3.734 Personen bildet diese Gruppe ca. 2,3% der Gesamtbevölkerung.

Diese Zahlen zeigen deutlich, dass Einwanderung dauerhaft stattfindet und stattfinden wird.

2.2. Bestehende Strukturen in Herne

Seit der Gründung der RAA in Herne im Jahr 1981 verfügt Herne über etablierte Strukturen der Netzwerkarbeit im Bereich Integration. Zwei Strukturen sollen detailliert beschrieben werden, da sie als Anknüpfungspunkte für die Implementierung des Kommunalen Integrationsmanagements dienen können.

Ausgehend von der Annahme, dass insbesondere die geflüchteten Neuzugewanderten in Herne bleiben werden, hat die Verwaltung bereits im März 2016 beschlossen, ein auf drei Jahre befristetes gesamtstädtisches Projekt zur Integration der Neuzugewanderten unter Projektverantwortung des Dezernats Bildung, Kultur, Kinder – Jugend – Familie umzusetzen. Im Rahmen dieser Projektstruktur wurden drei Teilprojekte in den Handlungsfeldern „Soziale und gesellschaftliche Integration“, „Sprachliche und berufliche Integration“ sowie „Zivilgesellschaftliches Engagement“ erfolgreich etabliert.

Der Fokus der inhaltlichen Arbeit lag dabei insbesondere auf der Schaffung zusammenhängender Strukturen einer systematischen Integration und weiterhin der Entwicklung eines Schnittstellenmanagements.

Darüber hinaus ist in Herne seit bereits 16 Jahren ein Integrationsscout-Team im Kommunalen Integrationszentrum tätig.

Mit dem über KOMM-IN geförderten Projekt „Integrations-Scout“ sollte versucht werden, ein Bindeglied zwischen der Ausländerbehörde und den Migrationserstberatungsstellen der Wohlfahrtsverbände zu schaffen. Ziel war es außerdem, die vielfältigen Angebote für Migrant*innen in Herne transparenter zu machen und in Zusammenarbeit mit den Wohlfahrtsverbänden ein

Netzwerk aufzubauen. Hierbei sollen sich die Arbeitsschwerpunkte an folgenden Zielen orientieren:

- Zielgruppenbedarfe ermitteln
- Optimierung zielgerichteter Informationsflüsse
- Gewinnung von Informationen zur Steuerung der Angebote
- Effektivierung der Ablaufstruktur
- Erreichung nachhaltiger Organisationsstrukturen
- Vernetzung der Angebote

Im Rahmen des Projektes wurde zur Zielerreichung das Herner Integrationsnetzwerk (HIN) etabliert, das seit seiner Konstituierung am 22. November 2005 einmal im Quartal tagt.

Alle in Herne für den Bereich Integration relevanten Akteur*innen sind in dem Netzwerk organisiert:

- Träger des Migrationsberatungsdienstes für Erwachsene (MBE)
- Träger des Jugendmigrationsdienstes
- Integrationskursträger
- Träger der Freien Wohlfahrtspflege
- Bundesamt für Migration und Flüchtlinge
- Jobcenter Herne und Integration Point
- Ausländerbehörde
- Fachbereich Soziales
- Stabstelle Südosteuropa
- Kommunales Integrationszentrum Herne

Das HIN ist inzwischen ein Regelangebot des Kommunalen Integrationszentrums und wird von dem Integrationsscout-Team koordiniert.

3. Zielgruppe und Ziele

3.1. Zielgruppe

Das Handlungskonzept KIM des MKJFGFI sieht vor, dass „durch die Einführung des KIM [...] Geflüchteten und Zugewanderten Chancen eröffnet werden [sollen]. Präzisierend benennt das MKJFGFI insbesondere „Geflüchtete einer Kommune [als Zielgruppe], schließt anderweitig Zugewanderte Menschen mit Migrationshintergrund, die schon länger hier leben, aber nicht aus. Ebenso können Zuwanderer aus Südosteuropa oder andere Migrantengruppen im Fokus stehen“.

Das Konzept zur Umsetzung des KIM in Herne sieht keine Zielgruppenfokussierung vor. In Herne soll die große und zugleich heterogene Gruppe der (Neu-)Zugewanderten und Geflüchteten in den Blick genommen werden. Unabhängig von der Herkunft sowie vom Aufenthaltsstatus, Alter, Geschlecht oder Aufenthaltsdauer gestalten sich die Problemlagen der Menschen mit Migrationshintergrund vielerlei Hinsicht ähnlich. Ziel ist es, ihnen den Zugang und die Teilhabe zu Bildung und Arbeit sowie in die Stadtgesellschaft möglichst nahtlos zu ermöglichen. Bislang

wurden in Herne die beiden Gruppen „Neuzuwanderer aus Südosteuropa“ sowie „Neuzuwanderer mit Fluchterfahrung“ in vielen Bereichen getrennt voneinander betrachtet. Durch eine Implementierung organisationsübergreifender Strukturen zur Integration kann für beide Gruppen die Integration in die Stadtgesellschaft verbessert werden.

3.2. Ziele

Durch das Kommunale Integrationsmanagement können folgende Ziele erreicht werden:

- **Verbesserung des Zugangs zu Bildung und Arbeit** sowie in die Stadtgesellschaft
Dazu können bereits bestehende Strukturen (Projekt „Integration von Neuzugewanderten“, Herner Integrationsnetzwerk u.v.a.) in das KIM aufgenommen, fortgeführt und verstetigt werden. Außerdem können durch einen verbesserten Zugang zum Arbeitsmarkt mittel- bis langfristig die Zahlungen von Sozialleistungen verringert werden.
- **Schaffung von dauerhaften strategischen Strukturen**, die zukünftig flexibel auf jede Zuwanderergruppe reagieren können, da Zuwanderung und Integration dauerhafte Themen in Herne bleiben werden.
- **Verbesserung der Präventionsarbeit** im Bereich Integration:
Durch die strategische Steuerung kann die Kommune aktiven Einfluss auf die Integration von Zuwanderergruppen nehmen. Die Stadt Herne würde auf diesem Wege die Integration aktiv steuern und die Zielgruppen dem Einfluss nicht gewünschter (extremistischer) Organisationen sowie ausbeuterischer Strukturen bei der Suche nach Arbeit und Wohnraum entziehen.

Durch eine strategische Neuausrichtung der gesamten kommunalen Integrationsarbeit im Sinne eines Kommunalen Integrationsmanagements können für verschiedene Zuwanderergruppen Synergieeffekte erzielt werden.

Darüber hinaus soll mit der Implementierung des KIM ein verwaltungsinterner Organisationsentwicklungsprozess in Herne angestoßen werden, der die strategische Zusammenarbeit bei der Wahrnehmung von Aufgaben fördert, die im Kontext der Integration von Zugewanderten entstehen. Es sollen Unterstützungssysteme auf der Grundlage vorhandener lokaler Strukturen und Akteure konzipiert, vernetzt und umgesetzt werden.

4. Planungen für das Kommunale Integrationsmanagement in Herne

Herne greift die förderrechtlichen Vorgaben auf und verortet die Verantwortlichkeit für das Kommunale Integrationsmanagement im Kommunalen Integrationszentrum.

Für die Umsetzung des Kommunalen Integrationsmanagements sollen weiterhin bereits vorhandene Strukturen in Herne genutzt werden. Die Meilensteine aus dem vergangenen Jahr, welche im Sachbericht KIM 2023 im Detail erläutert werden, sollen im kommenden 2024 gefestigt werden, die alltägliche routinierte Arbeit wird weiterhin ihren Lauf haben. Darüber hinaus stehen vor KIM neue Herausforderungen und Handlungsfelder.

4.1. Baustein 1: Rolle und Aufgaben der koordinierenden Stellen 2024

In Herne wurden zwei Stellen für die strategische Steuerung im Kommunales Integrationszentrum sowie eine halbe Assistenzstelle eingerichtet.

Die koordinierenden Stellen nehmen gemäß Handlungskonzept folgende Aufgaben wahr:

- Koordination und Evaluation des Gesamtprozesses
- Begleitung sowie Koordination der Steuerungsgruppe (HIN)
- Schnittstellenanalyse sowie Förderung effektiver Strukturen im Sinne einer rechtskreisübergreifenden Zusammenarbeit aller auf kommunaler Ebene vorhandenen Ämter, Behörden und weiteren integrationspolitischen Akteuren
- Konzipierung und fortlaufende Weiterentwicklung des Handlungskonzepts unter Einbindung insbesondere des Bausteins II sowie weiterer integrationsrelevanter Akteur*innen
- Aufbau und Begleitung themenbezogener Projektgruppen
- Erstellen von Berichten, Monitoring, Controlling sowie Öffentlichkeitsarbeit
- Fachaufsicht bzw. fachaufsichtsähnliche Begleitung und Unterstützung des Case Managements
- Sicherstellung des Erfahrungs- und Wissenstransfers

Die koordinierenden Stellen/strategischen Overheads müssen dementsprechend weiterhin verschiedene Rollen einnehmen. So übernehmen sie die Funktionen der Konstrukteur*innen, der Steuernden, der Organisator*innen und der Anleiter*innen im KIM-Prozess.

Für die Implementierung des KIM in Herne bedeutet das in diesem Jahre, die Verknüpfung der bereits vorhandenen Strukturen vor Ort weiterhin zu etablieren, sowie im gelaufenen Jahr gegründete und beigetretene Fall- und Planungskonferenzen sowie Arbeitsgruppen zu Themenschwerpunkten beibehalten und weiterentwickeln.

Zudem gilt es, die Funktionsweise bzw. Infrastruktur des Produktionsnetzwerkes zu erarbeiten. Dazu gehören neben der Organisation und Moderation auch die Ergebnissicherung und Ausarbeitung der Kommunikationswege insbesondere in den Planungs- und Fallkonferenzen². Eine weitere Aufgabe der koordinierenden Stellen wird andauernd die Anleitung und Fortbildung der Case Manager*innen sowie die gemeinsame Überprüfung und Abstimmung des bereits erarbeiteten CM-Konzepts sein. Im Anschluss wird dieses im Lenkungskreis verabschiedet.

In 2023 fanden die ersten zwei Sitzungen des KIM-Lenkungskreises unter der Leitung des Dezernenten Andreas Merkendorf und der KI-Leitung Claudia Heinrich statt. Die Teilnehmenden waren die KIM-Koordination, die KI-Leitung, der Leiter des Dezernates für Bildung, Sport, Kultur und Integration, die Leiterin des Dezernates für Soziales, Jugend und Gesundheit, der Leiter des Rechtsdezernates, sowie der Leiter des Baudezernates. Die Sitzungen verliefen erfolgreich: es wurden bereits die ersten herauskristallisierten generativen Themen besprochen und Lösungsvorschläge erarbeitet und beschlossen. Im Mittelpunkt stehen für 2024 zwei essenzielle Handlungsbedarfe:

1. Optimierung des Ankommensverfahrens
2. Integration von Frauen mit Migrations- und Fluchtgeschichte.

² Vgl. dazu Reis, S. 121 bis 135 und S. 140 f)

4.2. Baustein 2: Rolle, Aufgaben und Anbindung der Case-Management-Stellen

Die Kommune hat in 2022 drei Case-Management-Stellen im Kommunales Integrationszentrum eingerichtet. Sieben weitere Stellen wurden an die Träger der Freien Wohlfahrtspflege weitergeleitet. Somit sind alle verfügbaren Stellen zum aktuellen Zeitpunkt besetzt und alle CM haben ihre Schulungen abgeschlossen.

Ab 2024 sind zudem Treffen (Fallkonferenzen) im zweiwöchentlichen Turnus aller KIM Case Manager*innen geplant, innerhalb deren ein Austausch über organisatorische und konzeptionelle Fragestellungen ermöglicht wird.

Die Fachaufsicht über die Case Management-Stellen übernehmen die koordinierenden Stellen im Kommunales Integrationszentrum. Die Aufgaben der Case Manager*innen sind gemäß Handlungskonzept:

- Qualifizierte rechtskreisübergreifende Einzelfallberatung, Begleitung und Unterstützung
- Verweisberatung auf bestehende Integrationsangebote sowie öffentlich- und sozialrechtliche Leistungen
- Austausch in regelmäßigen Fallkonferenzen, um vom Einzelfall ausgehend allgemeine Problemlagen zu benennen

Neben der Beratung und Begleitung der Neuzugewanderten sind die Case Manager*innen Impulsgeber für die Weiterentwicklung der intrakommunalen Zusammenarbeit. Ausgehend von den Erkenntnissen aus der Begleitung der Einzelfälle (inkl. Fallanalysen) sollen durch das CM Hindernisse und Probleme innerhalb der Strukturen erkannt werden. So können Beiträge zur Optimierung der Verwaltungsabläufe und Integrationsprozesse geleistet werden.

Eine besondere Rolle kommt der koordinierenden Case-Management-Stelle zu, die die Informationen strukturiert bündelt und an die koordinierenden Stellen weiterleitet. Die konkrete Ausgestaltung dieser Zusammenarbeit ist noch zu erarbeiten. Darüber hinaus wird die koordinierende Case-Management-Stelle das gesamte CM im Herner Integrationsnetzwerk vertreten.

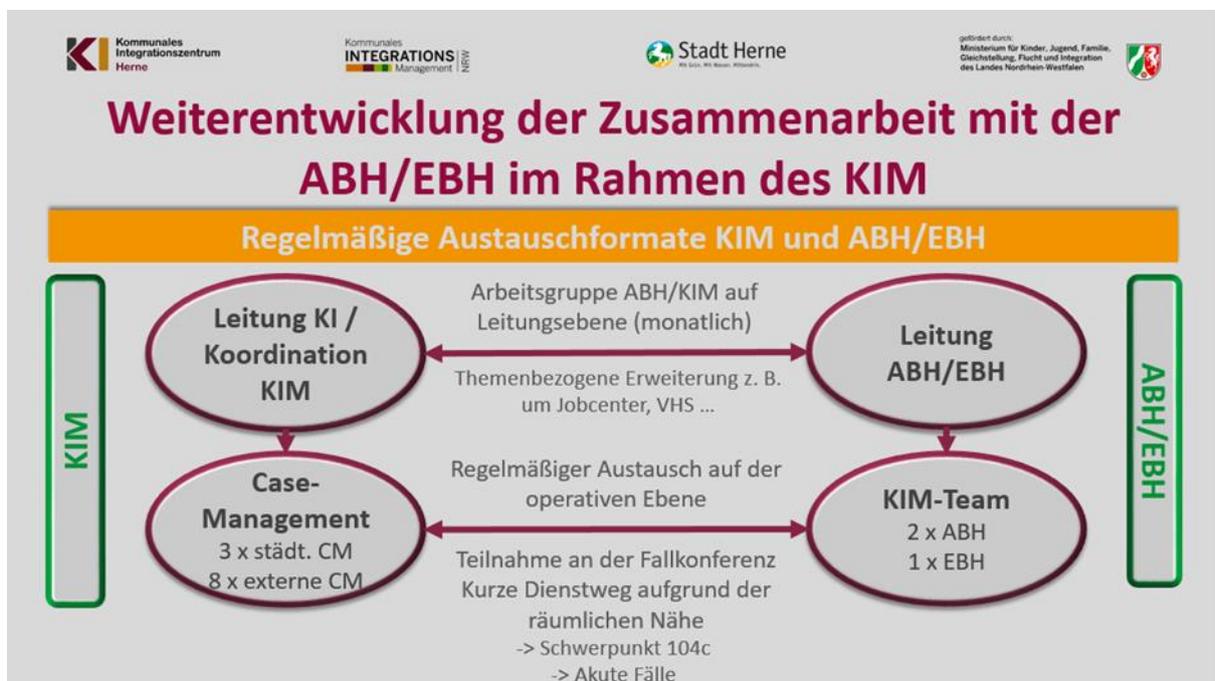
Der Zugang zum CM wird durch Mitarbeitende sowohl des Kommunales Integrationszentrums als auch der Freien Träger durch aufsuchende Sozialarbeit im öffentlichen Raum sowie durch andere Beratungsangebote angebahnt. Die Zusammenarbeit mit den Angeboten und Diensten für die Zielgruppe verfolgt folgende drei Ansätze bzw. Möglichkeiten für den operativen Bereich und diese werden weiterhin auch im Jahr 2024 umgesetzt werden.:

1. „Warme“ Fallübergabe an das KIM, wenn ein „Case“ vorliegt, und umgekehrt, wenn kein „Case“ vorliegt.
2. Beratung im Tandem: Ratsuchende werden im Rahmen von KIM CM beraten, gemeinsam mit den Fachberater*innen für die jeweiligen Schwerpunkte und im regelmäßigen Austausch.
3. Verweisberatung: Bei der Identifikation von komplexen Bedarfslagen, erfolgt ein direkter Verweis ins KIM, oder umgekehrt, bei Kurzzeitberatungen findet der Verweis erstmal zu dem entsprechenden Angebot statt.

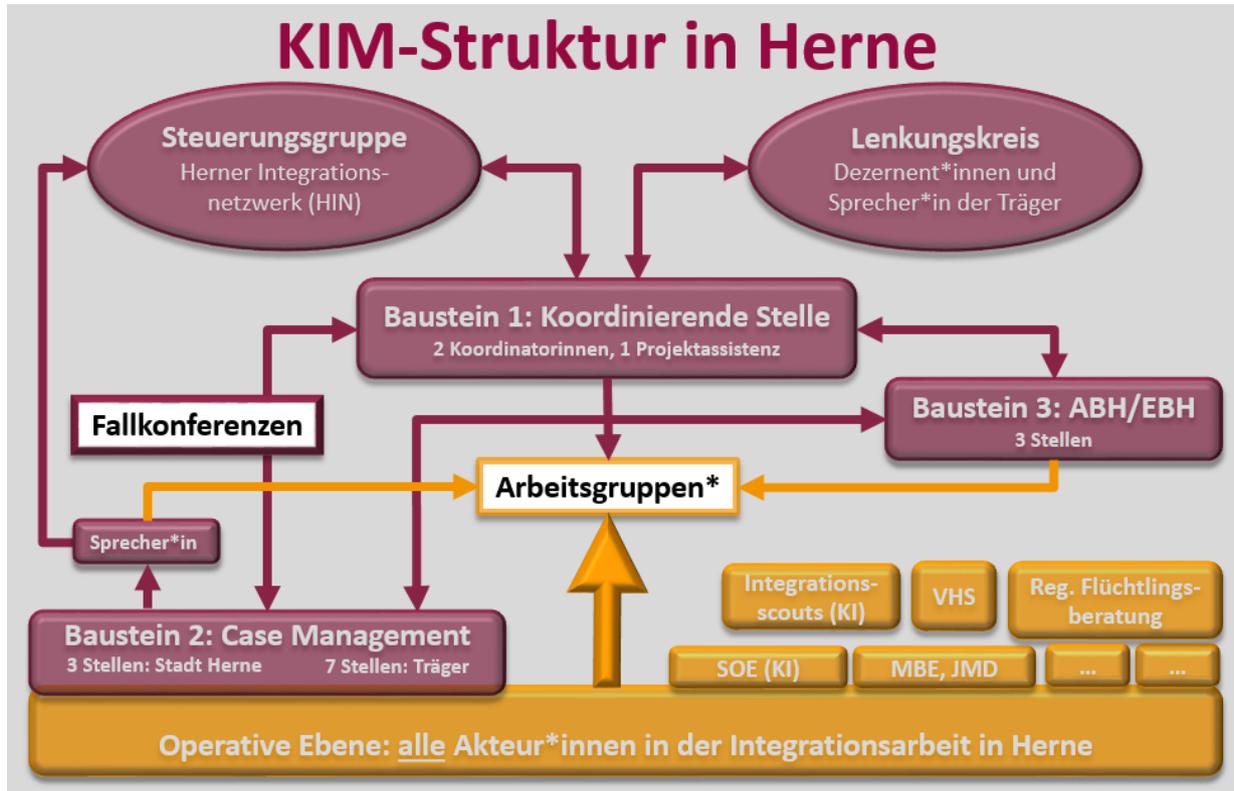
4.3. Baustein 3: Rechtliche Verstetigung der Integration ausländischer Menschen mit besonderen Integrationsleistungen in den Ausländer- und Einbürgerungsbehörden

Seit mehreren Jahren besteht eine effektive Zusammenarbeit zwischen dem Kommunalem Integrationszentrum und der Ausländerbehörde. So ist der Leiter der Ausländerbehörde sowohl langjähriges Mitglied des Herner Integrationsnetzwerkes als auch der Facharbeitsgruppe Arbeitsmarktintegration (Teil der Projektstruktur zur Integration Neuzugewanderter).

Insbesondere im Hinblick auf die Umsetzung von Baustein 3 soll die bereits aufgebaute gute und enge Zusammenarbeit mit der Ausländerbehörde intensiviert werden. Seit 2023 beteiligt sich die Ausländerbehörde sowie die Einbürgerungsstelle mit drei VZÄ-Stellen am KIM. Ein regelmäßiger Austausch auf Leitungsebene findet bereits monatlich statt. Auf der Fallebene wird im Jahr 2024 monatlich der Austausch mit den Case Manager*innen im Rahmen der Fallkonferenz intensiviert.



4.4 Projektskizze

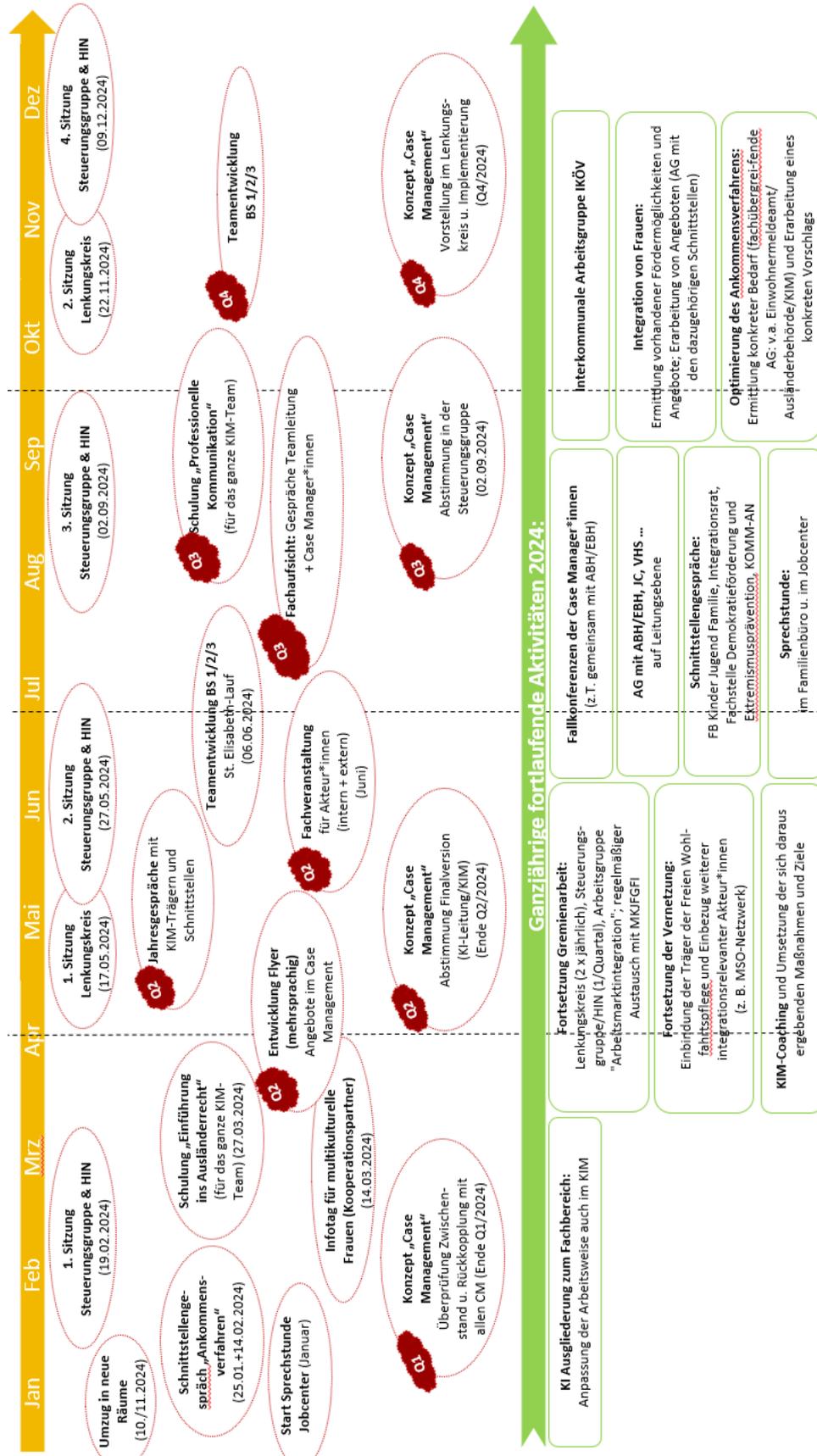


5. Gremien und Zusammenwirken

Im vergangenen Jahr wurden die Steuerungsgruppe und das Lenkungskreis eingerichtet und diese haben auch bereits getaktet und erste Ergebnisse erzielt. Die Arbeit im KIM wurde an bestehende und gut funktionierende Arbeitsstrukturen angeknüpft. Aus den Netzwerken und Arbeitskreisen entstehen regelmäßig neue Impulse und je nach Bedarfslage sollen zusätzlich thematisch ausgerichtete Arbeitsgruppen eingerichtet werden. Initiierung, Moderation und Begleitung dieser Gruppen übernehmen die koordinierenden Stellen. Die Bedarfe ergeben sich aus der Einzelfallberatung bzw. den Fallkonferenzen der Case Manager*innen. Folgende Netzwerke und Arbeitskreise sind fest etabliert und werden auch im laufenden Jahr durchgeführt.:

Name	Organisation	Zielsetzung	TN vom KIM
Fallkonferenz	KIM	Austausch und Fallrekonstruktion zu Erarbeitung von generativen Themen	KIM gesamt
Steuerungsgruppe	KIM	Austausch mit den programmteilnehmenden Trägern der Freien Wohlfahrt	KIM-Koordination KI-Leitung 1 CM-Sprecher*in
Lenkungskreis	KIM	Informationsvermittlung, Besprechung von erarbeiteten generativen Themen, Entwicklung von Lösungsansätzen	KIM-Koordination KI-Leitung
HIN (Herner Integrationsnetzwerk)	KIM	Austausch unter allen Akteur*innen der Integrationsarbeit in der Kommune	KIM-Koordination KI-Leitung 1 CM-Sprecher*in
Stadtbezirkskonferenzen	FB 42 Kinder-Jugend-Familie	Sozialraumorientierter Austausch und Netzwerkaufbau	KIM-Koordination 1 CM
Quartiersforen	Stabsstelle Zukunft der Gesellschaft	Sozialraumorientierter Austausch und Netzwerkaufbau	1 CM
AG Ausbildung und Arbeit	KIM	Austausch relevanter Akteur*innen und Impulse für die Entwicklung von bedarfsorientierten Maßnahmen	KIM-Koordination
AK Flüchtlingsfrauen	Büro für Gleichstellung und Vielfalt	Austausch und Bedarfsabfrage	1 CM
AK MAK (Mädchenarbeit)	Büro für Gleichstellung und Vielfalt	Austausch und Planung von diversen Durchführungsformaten (z. B. Veranstaltungen, Aktionstage etc.)	1 CM
AG ABH/EBH (Ausländer- u. Einbürgerungsbehörden)	KIM	Austausch, Abstimmung und strategische Ausrichtung des Handlungsfeldes	KIM-Koordination
JF Job Center	Job Center	Fallbesprechung und Abstimmung auf operativer Ebene	KIM-Koordination 1 CM-Sprecher*in
SOE (Südosteuropa)	Fachstelle SOE	Austausch, Abstimmung und kollegiale Fallberatung	KIM gesamt
AK Gesunde Lebenswelten	FB 43 Gesundheit	Strategische Ausrichtung und Planung von bedarfsorientierten Maßnahmen u. Veranstaltungsformaten	KIM-Koordination
NW Migration und Pflege		Überregionaler Austausch	KIM-Koordination
MKJFGFI	KIM	Austausch mit dem Ministerium über die Umsetzung des Programms in der Kommune	KIM-Koordination KI-Leitung
AK Flüchtlingsintegration	FB 41 Soziales	Austausch und Einzelfallklärung	CM-Sprecher*in
RT Häusliche Gewalt	Büro für Gleichstellung und Vielfalt	Austausch und strategische Ausrichtung des Handlungsfeldes	KIM-Koordination 1 CM

6. Zeitliche Planung für 2024



7. Nachhaltigkeit

Durch die Implementierung des Kommunalen Integrationsmanagements soll ein verwaltungsin-
terner Organisationsentwicklungsprozess in der Kommune angestoßen werden, der die strate-
gische Zusammenarbeit bei der Wahrnehmung von Aufgaben fördert, die im Kontext der In-
tegration von Zugewanderten entstehen.

Dazu sollen Unterstützungssysteme auf der Grundlage vorhandener lokaler Strukturen mit den
Akteur*innen aus der Integrationsarbeit vor Orte eruiert, entwickelt, vernetzt und umgesetzt wer-
den.

Darüber hinaus bietet das Kommunale Integrationsmanagement die Chance einer Weiterent-
wicklung des Kommunalen Integrationszentrums in Herne. Die Koordination der Integrationsar-
beit vor Ort wird durch KIM deutlich präzisiert und erweitert. Zudem entsteht durch die Förde-
rung des operativen individuellen Fallmanagements ein weiterer wichtiger Aufgabenbereich.