

Peter Löcherbach

Case Management in der Kinder- und Jugendhilfe - Erste Ergebnisse des Forschungsprojektes CM4Ju¹

1. Einführung

Derzeit wird auch in der Jugendhilfe vermehrt kritisch über den Handlungsansatz Case Management diskutiert (Die Zeit vom 21.05.2008, Soziale Arbeit 11-12/2007). Dabei fällt auf, dass häufig ein sehr verkürztes Verständnis von Case Management erörtert wird und die aufgeführten praktischen Beispiele, außer dass sie den Namen Case Management (CM) verwenden, weder in der Implementierung noch in der Umsetzung dem CM-Ansatz entsprechen. Es ist, wie W.R. Wendt so treffend formuliert hat „nicht überall CM drin, wo CM drauf steht.“ M.a.W.: Es handelt sich häufig um sogenannte „Eye-Catcher-Modelle“, also schlichte Umbenennungen der Praxis fürs Auge, für das Image nach draußen (vgl. Löcherbach 2003). Dabei zeigt die Praxis, sehr deutlich, wie notwendig ein CM für junge Menschen und Familien in der Jugendhilfe wäre, die mit vielfältigen Problemen befasst sind und wo eine sektorenübergreifende Zusammenarbeit dringend geboten wäre (vgl. Stern 39/2008). Es geht eben nicht nur um Erziehungsprobleme, sondern gleichzeitig auch um materielle Sorgen (Wohnung, Einkommen, Versicherung, Arbeit) und um ein Zurechtkommen in der Lebensführung im Alltag (Nutzung von informellen und formellen Netzwerken).

Das Spezifische von CM kann definiert werden als die besondere Funktion, Arrangements von effektiven und effizienten (Human-) Dienstleistungen zu initiieren und zu gestalten (vgl. Definition und Grundlagen von CM den einführenden Beitrag von Gissel-Palkovic in diesem Band). Case Manager/innen sind damit Experten für eine bedarfsorientierte und -gerechte Planung und Steuerung von Hilfeprozessen und -leistungen. Dies geschieht auf der Mikroebene unter Berücksichtigung der Erfordernisse der (komplexen) Fallsituation und in Rückkopplung und Abstimmung mit dem

¹ Schriftfassung des Vortrages: Forum II WS 1 Case Management im Rahmen des ASD - Bundeskongress am Mittwoch, den 10. September

Patienten-/Klientensystem, auf der Mesoebene in der Kooperation mit den dafür installierten Netzwerken und auf der Makroebene durch Verständigung über Versorgungsplanung und -steuerung im jeweiligen Zuständigkeitsbereich.

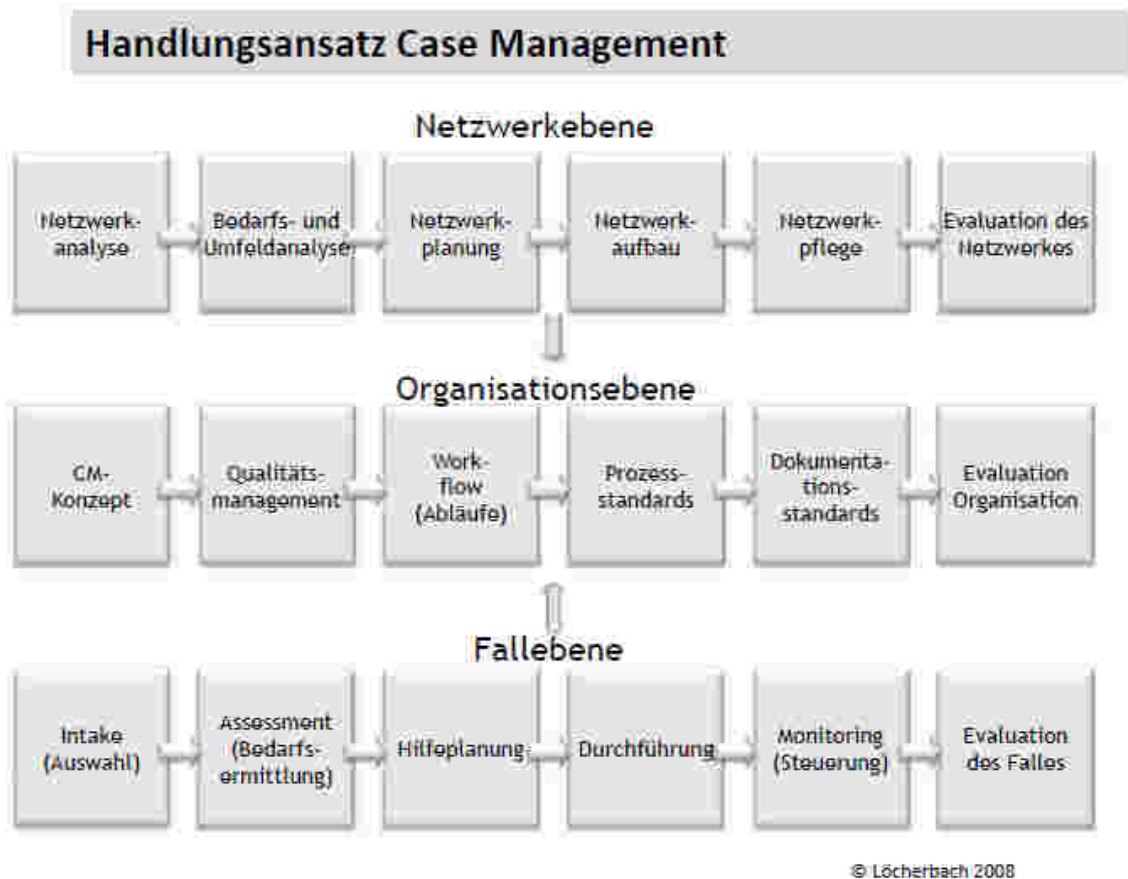


Abbildung: Handlungsansatz Case Management

Die verschiedenen Steuerungsebenen werden in der oberen Abbildung dargestellt:

- (1) Fallebene – Die Fallsteuerung betrifft die unmittelbare Dienstleistung an und mit dem Klienten und den weiteren, involvierten Akteuren. Sie ist damit fall- oder einzelfallbezogen. Zentral für ein CM auf der Fallebene ist, dass die Durchführung der Dienstleistung in Anlehnung an die Prozessphasen des CM erfolgt. Die Zusammenarbeit mit den Klienten und die Heranziehung von Hilfen (die durch Dienstleister erbracht werden) gestaltet sich sowohl durch Nutzung sporadischer Netzwerke als auch im Rückgriff auf interne oder externe Dienstleister (siehe 2 und 3) in formalisierten Netzwerken.
- (2) Organisationsebene (Systemsteuerung) – Zur Verbesserung der Prozessgestaltung sind organisatorische Anpassungen notwendig, die sich auf „alle Fälle“

der Organisation beziehen. Sie betreffen damit alle Aktivitäten, die fallübergreifend, aber einrichtungsbezogen sind. Zentral für ein CM auf der Ebene der Organisation ist dessen Implementierung entweder als ein Element im Spektrum anderer Handlungskonzepte des Jugendamtes oder als strukturbildendes Element für die gesamte Sozialverwaltung. Hierzu gehören die Klärung von Reichweite, Fallauswahl, Bildung von Fallgruppen, Ressourcen-/Budgetzuweisungen an CM, organisatorische Verankerung von CM, Kontrolle und Evaluation von CM.

- (3) Institutionelle Netzwerkebene (Systemsteuerung) – Eine wesentliche Aufgabe besteht hier in der Abstimmung und Steuerung von Hilfen in einem strukturierten Netzwerk auf regionaler Ebene. Es geht also um fall- und einrichtungsübergreifende Aspekte im CM, um sozialraumorientierte und versorgungsbezogene Aktivitäten.

In der konkreten Fallarbeit muss die Fallführung geklärt sein; sonst gibt es entweder „zu viele“ Case Manager (Konkurrenz um die Fallsteuerungshoheit) oder keinen („ist mir zu viel, könnten Sie nicht das FM übernehmen?“). In der Jugendhilfe ist aufgrund des SGB VIII grundsätzlich die Fachkraft im Jugendamt für die Hilfen zur Erziehung verantwortlich und sollte die Fallführung übernehmen. In der Organisation des Jugendamtes sind hauptsächlich Fragen der internen Prozesssteuerung und des internen Schnittstellenmanagements Gegenstand des CM. Hier ist die Leitung gefordert, die Ressourcen (Mitarbeiterqualifikation, Instrumente und Dokumente) zu sichern. Besonders Augenmerk ist auf die Art und Weise der Zusammenarbeit des Jugendamtes mit den verschiedenen Maßnahmeträgern im institutionellen Netzwerk zu legen: Es müssen Arbeitsweisen und Formalisierungsgrad der Kooperation unter CM-Gesichtspunkten im NW abgestimmt werden.

Ein gelingendes Fallmanagement bzw. eine Fallsteuerung ist in der Verschränkung mit Implementierungsaufgaben auf der Organisationsebene zu betrachten. Es reicht nicht aus, dass Fachkräfte mit dem CM-Ansatz arbeiten möchten, da durch CM immer auch starke Eingriffe in die Organisationsstruktur und -vollzüge erfolgen müssen. Bleiben die notwendigen Anpassungen auf der organisatorischen Ebene aus, bleibt die Implementierung „stecken“. Bei einer Top-down-Strategie, die eine Einführung und Durchsetzung zunächst strukturell erleichtert, müssen die organisatorischen Strukturen gebildet und erforderliche Ressourcen bereit gestellt werden (vgl. DV-

Standards 2004). Außerdem müssen die Mitarbeiter „gewonnen“ und die konkrete Ausgestaltung umgesetzt werden.

2. Case Management in der Praxis der Jugendämter – eine Untersuchung

Das Forschungsprojekt CM4Ju (gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung über eine Laufzeit von drei Jahren) hatte die Bestimmung und Optimierung der Effektivität und Effizienz der Hilfen zur Erziehung (§§ 28-35 SGB VIII) im Blick. Es sollte eine Standortbestimmung des Handlungskonzeptes Case Management (CM) unter Einsatz und Weiterentwicklung eines Softwaremoduls (GeDok) erfolgen.

Auf der operativen Ebene sollte

- (1) die Durchführung einer Evaluationsstudie von Wirkungszusammenhängen klientenbezogene, netzwerkbezogene und organisationsbezogene Hinweise geben.
- (2) Daneben erfolgte die Optimierung eines Softwareprogramms zu den Hilfen zur Erziehung unter der Maßgabe einer CM-Orientierung (Hilfeplanung, soziale Diagnose, Assessment sowie Tools zur Effektivitäts- und Effizienzmessung). In Zusammenarbeit mit Fachkräften aus den beteiligten Jugendämtern (Workshops Softwareentwicklungsgruppe) wurde ein Lasten- und Pflichtenheften zur Entwicklung von GeDok CM4Ju konzipiert und das neu entwickelte Tool exemplarisch erprobt.

In Kooperation mit dem Landschaftsverband Rheinland Köln wurden in Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz acht Jugendämter zur Durchführung des Projektes gewonnen. Es wurde ein Ex-post-facto Untersuchungsdesign gewählt, bei dem die Jugendämter anhand der durch die Strukturanalyse ermittelten CM-Implementierungsgrade und regionaler Vergleichskriterien einer „Experimentalgruppe“ (EG) mit insgesamt hohem CM-Anteil und einer „Kontrollgruppe“ (KG) mit vergleichsweise niedrigem CM-Anteil zugewiesen wurden.

Um harte und valide Daten zu erhalten, wurde die Untersuchung mit einem aufwendigen, prospektiven Erhebungsdesign konzipiert. Hierbei wurden über einen Zeitraum von 15 Monaten einzelfallbezogen und prozessbegleitend alle in den beteiligten

Jugendämtern durchgeführten Hilfen mit einer Ausgangserhebung (Pretest) und einer Abschlusserhebung (Posttest) untersucht. Damit möglichst alle Sichtweisen der am Hilfeprozess Beteiligten in die Untersuchung Eingang finden konnten, wurde neben den Einschätzungen der Fachkräfte in den Jugendämtern zusätzlich auch die Zufriedenheit der jungen Menschen, ihrer Eltern bzw. Sorgeberechtigten sowie der für die Durchführung der Hilfen vorgesehenen Leistungserbringer erfasst. Die Dokumentationen erfolgten mit Hilfe von Online-Evaluationsbögen.

Neben den einzelfallbezogenen Erhebungen wurde auf der Ebene der Jugendamtsfachkräfte eine tiefgehende Netzwerkanalyse sowie eine Befragung zur Mitarbeiterzufriedenheit durchgeführt. Zudem wurde für jedes Jugendamt eine detaillierte Analyse der Strukturqualität vollzogen (der CM-Implementierungsgrad ist ein Teil der Strukturqualität).

Erste Ergebnisse der Evaluation liegen zur Effektivität („effects“) und zur Zufriedenheit der Beteiligten („impacts“) vor. Die Effektivität wird durch einen Gesamtwert dargestellt, der die erreichten Veränderungen von insgesamt 175 Hilfen mit vollständigen Verlaufsdaten zwischen Beginn und Ende der Hilfe abbildet. Im Einzelnen werden sämtliche Veränderungen der Ressourcen und der Defizite beim jungen Menschen und die Zielerreichungsgrade berücksichtigt. Es zeigten sich folgende Ergebnisse:

Einzelfallebene

- (1) Die Gesamteffektivität der Hilfen liegt in den acht beteiligten Jugendämtern signifikant über dem Bundesdurchschnitt, der anhand von über 20.000 evaluierten EVAS-Fällen (Evaluationsstudie erzieherischer Hilfen) als Referenzlinie in Zusammenarbeit mit der IKJ Institut für Kinder- und Jugendhilfe gGmbH bestimmt wurde. Die 175 untersuchten Hilfen stehen demnach für eine in hohem Maß gelingende Jugendhilfe.
- (2) CM-Strukturen begünstigen effektivere Hilfen: Die Gesamteffektivität ist in der Experimentalgruppe mit einem Wert von +12,1 höher als in der Vergleichsgruppe mit +7,8.
- (3) Der beschriebene Unterschied zwischen Experimental- und Vergleichsgruppe ist darauf zurückzuführen, dass mit Case Management im Hilfeverlauf signifikant erfolgreicher Defizite beim jungen Menschen reduziert werden konnten

(+9,1 vs. +1,9). Beide Untersuchungsgruppen gelang es sehr gut, die Ressourcen der jungen Menschen aufzubauen, allerdings mit nur geringem Vorteil für die Case Managementgruppe (8,5 vs. 7,2).

- (4) Bei den Familien bzw. beim hilfeplanrelevanten Umfeld wurden insgesamt etwas niedrigere Effekte als beim jungen Menschen erreicht. Ein Unterschied zwischen Experimental- und Vergleichsgruppe konnte hier nicht festgestellt werden. Case Management zeigt sich demnach insbesondere hinsichtlich der Effekte beim jungen Menschen förderlich.
- (5) Neben den beschriebenen objektiven „effects“ liegen auch Ergebnisse zu den subjektiven „impacts“ vor. Hier wurden die jungen Menschen, die Eltern/ Sorgeberechtigten und die Fachkräfte der Leistungserbringer nach ihrer Zufriedenheit gefragt: die Zufriedenheit in Bezug auf die Zusammenarbeit mit dem Jugendamt, auf die Hilfewahl und auf die Hilfedurchführung. Insgesamt zeigten sich hohe Zufriedenheitswerte, die beim Einsatz von Case Management nochmals höher ausfielen.

Organisationsebene

- (1) Über alle Jugendämter hinweg liegt ein mittlerer CM-Implementierungsgrad (ca. 47%) vor. Auffällig ist allerdings, dass die Varianz zwischen den Jugendämtern verhältnismäßig gering ausfällt. Dies spricht für eher kontinuierliche Übergänge in den Implementierungsgraden:
- (2) Einerseits gibt es kein Jugendamt, das nicht in irgendeiner Form, bzw. mit einer zumindest niedrigen Ausprägung, eine für das CM notwendige Struktur aufweist. Andererseits gibt es nur zwei Jugendämter, bei denen von einer hinreichenden bzw. guten CM-Implementierung mit entsprechender Qualifizierung der Fachkräfte gesprochen werden kann.

Netzwerkebene

- (1) Die mit Hilfe der Netzwerkanalyse ermittelten Kennzahlen für die professionellen Netzwerke der Jugendamtsmitarbeiter, zeigen für die Jugendämter mit hoher CM-Ausprägung wesentliche Unterschiede zu den Jugendämtern mit niedrigerer CM-Ausprägung. So sind die Netzwerke schon rein quantitativ betrachtet signifikant größer (durchschnittlich 19 Interaktionspartner in der EG im Vergleich zu 12 in der KG). Aber nicht nur in quantitativer, sondern auch in qualitativer Hinsicht sind deutliche Vorteile für die Experimentalgruppe zu ver-

zeichnen: So fällt die „Beziehungsleistung“ in den CM-Strukturen hinsichtlich der Interaktionsdimensionen Austausch von Unterlagen/Informationen, Abstimmung von Entscheidungen, Feedback, Vermittlung von Klienten, kollegiale Unterstützung in Fachfragen sowie der Interaktion in formalen Gruppen deutlich höher aus. Lediglich auf der informellen Unterstützungsebene sowie bei der Diskussion innovativer Ideen gibt es keine Unterschiede.

- (2) Des Weiteren zeigt sich, dass durch die CM-Strukturen insbesondere Formen der externen Vernetzung begünstigt werden. Zudem werden in den CM-Strukturen teilweise potenziell ungünstige Mechanismen der sozialen Affiliation („Gleich und Gleich gesellt sich gern“) unterdrückt (bspw. keine Bevorzugung von Interaktionspartnern gleichen Alters).
- (3) Die Netzwerkdichte (bildlich gesprochen die „Engmaschigkeit des Netzes“) wurde, so die Ergebnisse, durch die CM-Strukturen eher nicht beeinflusst: Es gibt nur wenige Beziehungsdimensionen mit geringen und statistisch nur tendenziell bedeutsamen höheren Dichtewerten in der Experimentalgruppe (Austausch von Unterlagen/Informationen, Feedback und Interaktion in formalen Gruppen).

3. Diskussion der Evaluationsergebnisse

Auch wenn noch nicht alle Ergebnisse ausgewertet sind, ergeben sich vielfältige Ansatzpunkte für den Einsatz von CM und dessen Anforderungen für die Praxis

Die insgesamt hohe Gesamteffektivität ist ein Beleg für die hohe Fachlichkeit in allen beteiligten Jugendämtern (sowohl Experimental- als auch Vergleichsgruppe). Die Ergebnisse belegen insgesamt, dass eine Orientierung am Case Management sowohl eine höhere Effektivität der Hilfen als auch einen höheren Grad an Zufriedenheit bei den wesentlichen Verfahrensbeteiligten (junger Mensch, Sorgeberechtigte und Leistungserbringer) begünstigt. Case Management zeigt sich insbesondere hinsichtlich der Effekte beim jungen Menschen förderlich, ansatzweise aber auch bei den Eltern bzw. im hilfepflanrelevanten Umfeld. CM fördert insbesondere den Abbau von Defiziten und Problemlagen. Aufgrund der im Zuge der Evaluation gemachten Erfahrungen kann empfohlen werden, für eine erfolgreiche Einzelfallsteuerung von Hilfeprozessen computergestützte Verfahren einzusetzen, die unterstützend in die alltäglichen Arbeitsprozesse integriert sind und eine standardisierte und strukturierte Bear-

beitung des Falleingangs und Assessments, der Hilfe- bzw. Unterstützungsplanung sowie des Monitorings ermöglichen. Idealerweise sollte dies mit einer adäquaten wirkungsorientierten Evaluation verknüpft sein.

CM verändert das organisatorische System im Jugendamt in positiver Weise: Es kommt auf breiter Ebene zu quantitativ und qualitativ besseren Vernetzungsstrukturen sowie zu einer höheren Mitarbeiterzufriedenheit. Optimierungspotenzial besteht hinsichtlich der individuellen Freiheitsgrade der Fachkräfte. Für eine effektive Angebots- und Netzwerksteuerung im Sinne des CMs müssen den Fachkräften größere Handlungsspielräume eingeräumt werden: Die Möglichkeiten zum selbständigen Agieren der Fachkräfte in den professionellen Netzwerk können noch gestärkt werden. Dies kann prinzipiell nur durch die Schaffung entsprechender struktureller Voraussetzungen gelingen, weswegen hier eine starke inhaltliche Relation zu den Befunden der Strukturebene besteht. Es hat sich allerdings auch gezeigt, dass die Mitarbeiter/innen über die entsprechende Qualifikation verfügen müssen um die CM-Vorgehensweise auch fachlich anwenden zu können. Dies muss durch entsprechende Weiterbildung im Rahmen der Personalentwicklung seitens des Jugendamtes gesichert werden.

Die Umsetzung von CM in den Jugendämtern ist insgesamt noch ausbaufähig. Auf Grundlage der vorliegenden Untersuchungsergebnisse kann empfohlen werden, diesen Weg noch weiter einzuschlagen, da sich CM-Strukturen als effektiv erwiesen haben. Im Zuge dessen ist auch mit höherer Zufriedenheit zu rechnen. Zudem kann von positiven systembezogenen Effekten ausgegangen werden. Erfreulicherweise haben alle untersuchten Jugendämter bereits Strukturen etabliert, die für das CM in Teilbereichen zwar notwendig, für eine vollständige Implementierung aber nicht hinreichend waren. Dies erfolgte unabhängig von der expliziten konzeptionellen Ausrichtung.

In struktureller Hinsicht besteht das größte Optimierungspotenzial auf den Ebenen der Systemsteuerung im Netzwerk und innerhalb der Organisation, wobei es auf der letztgenannten Steuerungsebene am größten ist. Je weiter sich der Fokus von den Hilfeadressaten sowie den steuernden Fachkräften wegbewegt, desto größer wird offensichtlich die Trägheit und Änderungsresistenz gegenüber Maßnahmen der Organisationsentwicklung: Nicht nur die Hilfen selbst, sondern auch das Versorgungssystem muss adäquat gesteuert werden.

Darüber hinaus ist anzuraten (und das zeigen insbesondere Einzelergebnisse in der Fallarbeit), dass die formale CM-Qualifikation der Fachkräfte in den Jugendämtern durch geeignete Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen weiter ausgebaut wird: Es bedarf einer verstärkten qualifizierten Fort- und Weiterbildung im Bereich des CM.

4. Weiterentwicklung einer CM-orientierten Software im Bereich „Hilfen zur Erziehung“

Neben der Evaluation erfolgte im Forschungsprojekt in Kooperation mit einer Softwarefirma (GeBit Münster) die Weiterentwicklung eines IT-gestützten Dokumentationsstools. Die Softwareentwicklung orientierte sich an den vorliegenden Wissensbeständen aus Theorie, Praxis und Technologie und setzte diese zueinander in Beziehung. Die Software wurde nach folgenden Kriterien weiterentwickelt:

- (1) Die Theorie wurde durch intensive eigene Aufarbeitungen bestehender Konzepte und theoretischer Ansätze erarbeitet, deren Ergebnisse in ständiger Reflexion zur Lenkungsgruppe des Forschungsprojektes standen. Dabei sollten die Vorgaben des SGB VIII, die Integration von Leitprinzipien und Ablaufstrukturen des Case Managements (www.dgcc.de) sowie des Phasenablaufs im Case Management unter besonderer Berücksichtigung erzieherischer Hilfen in der Software abgebildet sein. Die Adaption sinnvoller sozialpädagogischer Diagnosemethoden, Ansätze zur Hilfeplanung und Evaluation sowie Prüfung nach Kompatibilität und Ergänzung zum Case Management und die Einbeziehung des Wissens zur Systemebene von Case Management durch Beschreibung und Aufbau von Netzwerken waren als Anforderungen gesetzt.
- (2) Auf verschiedenen Workshops mit Vertretern aus den Jugendämtern, Fachberatern und Experten aus dem Bereich der Jugendhilfe erfolgte die Aufnahme von Anforderungen aus der Praxis der Jugendämter. Diese Sitzungen waren entscheidend, um praxisnahe Arbeitsabläufe und pragmatische Arbeitsansätze zu identifizieren. Hier wurden auch die Konfliktlinien deutlich, die sich durch zunehmend hohen Arbeitsdruck und fachlichem Anspruch abzeichnen.
- (3) Aspekte der Sozialinformatik standen beim dritten Konzeptionsbaustein im Mittelpunkt. Zu berücksichtigen waren

- allgemeine Anforderungen an Software in der Sozialen Arbeit;
- allgemeine Gütekriterien von Software mit Blick auf Dokumentation, work flow-Unterstützung und Evaluation;
- Standards und Kriterien von EDV-gestützter Dokumentation im Allgemeinen Sozialen Dienst;
- Entwicklung von Tools, die den Ablauf (work flow) nicht nur abbilden (Dokumentation), sondern aktiv fachlich unterstützen (z.B. Herstellung einer Verbindung zwischen Bedarfsermittlung als Ergebnis des Assessments und Zielformulierungen im Rahmen des Hilfeplanes);
- Benutzerorientierte, pragmatische Ausrichtung der Software;
- Darstellung der Softwarearchitektur und Funktionsbeschreibungen;
- Datenmodell als Grundlage zur Programmierung;
- Erstellung von begleitenden Materialien wie Handbuch, Online-Hilfe, E-Learning-Tutorials.

Folgende Arbeitsbereiche aus dem Arbeitsfeld einer Case Management orientierten Kinder- und Jugendhilfe bildet das neue Softwaretool GeDok CM4Ju ab:

- I. Falleingang („Case finding“ und „Intake“)
 1. Fallbestimmung und
 2. Arbeitsvereinbarung
- II. Situationsaufnahme und Bedarfsfeststellung („Assessment“)
 3. Information / Beratung / Antrag
 4. Aufnahme der Hilfsituation; Ermittlung erz. Bedarf und Hilfebereiche
- III. Hilfeplanung / Unterstützungsplanung („Serviceplan“, „planing“)
 5. Entwicklung möglicher Lösungsansätze, Ermittlung bedarfsgerechter Hilfsangebote
 6. Auswahl der Hilfen und Leistungserbringer (Fachgespräche, Hilfeplanung)
 7. Vorstellung des Hilfsangebotes bei der Familie und Besprechung
 9. Vereinbarungen und Koordination der Hilfen (Hilfeplangespräche)
- IV. Prozessbeobachtung und Prozesssteuerung („Monitoring“)
 10. Beobachtung und Überprüfung der Hilfen sowie ggf. Neusteuerung
 11. Zwischenevaluation
- V. Beendigung und Bewertung („Evaluation“)
 12. Beendigung
 13. Abschlussevaluation

Ebenfalls ist die Anbindung an ein Modul zur Abrechnung für die Abteilung der Wirtschaftlichen Jugendhilfe möglich. Insgesamt stellt der Softwareprototyp eine fachlich fundierte, auf Case Management basierende Umsetzung dar, da er neben den exemplarisch beschriebenen Hauptprozessen Assessment und Hilfeplanung alle fünf oben benannten softwarerelevanten Hauptprozesse erfasst. Die Anwendung der Software erfordert aber fundierte Kenntnisse im Case Management mit entsprechender organisatorischer Ausrichtung.

5. Zusammenfassung

Auch wenn aufgrund des gewählten Designs unter wissenschaftlicher Perspektive keine eindeutigen Kausalaussagen möglich sind, im Rahmen derer die beobachteten „Wirksamkeitszugewinne“ notwendigerweise auf eine konzeptionell verordnete CM-Orientierung der Jugendämter zurückzuführen wären, konnten doch deutliche Indizien gesammelt werden, die insgesamt für eine stärkere CM-Orientierung sprechen: Je mehr CM-relevante Strukturen und Prozessabläufe in den Jugendämtern realisiert waren, desto höhere Wirkungen wurden bei den jungen Menschen und tendenziell auch bei deren Sorgeberechtigten erreicht (sowohl objektiv nachweisbare als auch subjektive Wirkungen aus Adressatensicht). Bilanzierend betrachtet ist es daher zulässig zu folgern, dass die im Rahmen der Untersuchung beobachteten Wirkungen zwar immer im Kontext von CM zu erwarten sind, aber eben nicht ausschließlich darauf zurückgeführt werden können. Für den Wirksamkeitsnachweis der Hilfen zu Erziehung, für die notwendige Verknüpfung von Daten der Fallebene (Auswertungen aller Falldaten) mit Ergebnissen und Erkenntnissen der Jugendhilfeplanung ist der Einsatz von Software zwingend. Nur so können wirklich sinnvolle „Steuerungspotentiale“ ermittelt und für eine bedarfsorientierte Angebotsanpassung genutzt werden.

Literatur

Blasberg, A u. M (2007): Die verhinderten Retter vom Jugendamt. Die Zeit Nr. 22, Ausgabe vom 21.05.2007. Online im Internet:
<http://hermes.zeit.de/pdf/archiv/2008/22/Jugendamt.pdf> [20.09.2008]

Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge (DV) (Hg) (2004): *Qualitätsstandards für das Fallmanagement. Empfehlungen des Deutschen Vereins*. Online im Internet: <http://www.deutscher-verein.de/05-empfehlungen/pdf/20040301.pdf> [20.09.08].

Leitprinzipien Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen (2004): Hg. von der Fachgruppe Case Management der Deutschen Gesellschaft für Sozialarbeit. Online im Internet: http://www.case-manager.de/_themes/Leitprinzipien%20CM.pdf [20.09.08].

Löcherbach, P. (2003): Einsatz der Methode Case Management in Deutschland: Übersicht zur Praxis im Sozial- und Gesundheitswesen, in: Porz, F. (u.a.) (Hg.): *Neue Wege in der Nachsorge und Palliativversorgung*. Augsburg, betaInstitutsverlag, S. 20-33.

Löcherbach, P./Klug, W./ Rimmel-Fassbender, R./ Wendt, W.R. (2005): *Case Management: Fall- und Systemsteuerung in der Sozialen Arbeit*. München: Reinhardt.

Macsenaere, M. & Knab, E. (2004): *EVAS – Eine Einführung*. Freiburg: Lambertus.
Macsenaere, M./Paries, G. (2006): *Wirkungsorientierte Steuerung im Dialog: Mehr Einblick, Übersicht und Effizienz im Bereich der Hilfen zur Erziehung*. In: *Das Jugendamt*, 79 (3), S. 113–119.

Mennemann, H. (2006): *Case Management auf der Systemebene – Aufbau von Netzwerken*. In: *Case Management*, 2. Jg., 1/2006, S. 12 -17.

Mennemann, H./Ribbert-Elias, J./ Woltering, U. (2001) Innovation durch Zusammenarbeit. Das Ahlener System, in: Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft e.V. (Hg.) Zehn Jahre BMG-Modellprogramm. Dokumentation der Fachtagung des ISO-Instituts 7. bis 9. Mai 2001 im Internationalen Jugendforum Bonn. Saarbrücken 2001, 243-267.

Poguntke-Rauer, M./ Mennemann, H./ Löcherbach, P. (2007): Hilfeplanprozess und Assessment im Allgemeinen Sozialen Dienst durch EDV-Unterstützung, in: Nachrichtendienst des Deutschen Vereins für Öffentliche und Private Fürsorge, H. 3, S. 75–84.

Rommel-Faßbender, R. (2006): Handlungskompetenzen im Case Management - Anforderung an Weiterbildungsinhalte, in: Case Management, 2. Jg., 1/2006, S. 5-11.

Diskurs zum Case Management in der Sozialen Arbeit (2007).. Soziale Arbeit. November-Dezember 2007. 56. Jahrgang. Berlin: dzi

Wendt, W.R./Löcherbach, P. (Hg.) (2006): Case Management in der Entwicklung - Stand und Perspektiven in der Praxis. München: Economics.

Wüllenweber, W./Schönharting, A: Hilfe, die nicht hilft. Stern Nr. 39/2008 vom 18.09.2008, S. 48-56.

Informationen zum Forschungsprojekt sind zu finden unter <http://www.cm4ju.de>

Ansprechpartner:

KFH-Mainz-Projektbüro CM4Ju KFH-NW-Abteilung Münster-Projektbüro CM4Ju

Prof. Dr. Peter Löcherbach
Saarstr. 3, D-55122 Mainz

Prof. Dr. Hugo Mennemann
Piusallee, D-48147 Münster