



# Bestandesaufnahme der Fallführungssysteme im Hinblick auf die Erreichung der Ziele der Integrationsagenda

**Tobias Fritschi, Cyrielle Champion und Peter Neuenschwander**

**Bern, 03. April 2020**

## Inhaltsverzeichnis

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	3
Zusammenfassung	4
1 Einleitung	5
1.1 Ausgangslage	5
1.2 Methodik und Aufbau	6
2 Bestandesaufnahme in den Kantonen	7
2.1 Gesamtübersicht	7
2.2 Gespräche mit Expert/innen in acht Kantonen	8
2.3 Generelle Empfehlungen zur Ausgestaltung der Fallführungssysteme	11
2.4 Lücken und Herausforderungen	11
2.5 Spezifische Weiterentwicklungen und Empfehlungen	13
3 Expertengespräche mit Anbietern von Softwarelösungen	16
3.1 Fallführung in verschiedenen Bereichen der Sozialhilfe	16
3.2 Umsetzung der Anforderungen IAS in drei exemplarischen Fallführungssystemen	16
3.3 Lücken in der Umsetzung der Anforderungen der IAS und Weiterentwicklungen	19
4 Empfehlungen IAS Fallführungssystem VA/Flü	20
4.1 Empfehlungen zur durchgehenden Fallführung	21
4.2 Empfehlungen zur Potenzialabklärung	21
4.3 Empfehlungen zum Integrationsplan	22
4.4 Empfehlungen zur Erhebung von Steuerungsdaten	22
5 Literatur- und Quellenverzeichnis	23
6 Anhang	24
6.1 Anhang 1: Leitfaden für die Interviews mit Expert/innen der Erstintegration	24
6.2 Anhang 2: Leitfaden für die Interviews mit Anbietern von Softwarelösungen	26
6.3 Anhang 3: Schema Case Management Prozess	27

## Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildung 1: Übersicht Sozialhilfebeziehende im Asyl- und Flüchtlingsbereich in der Statistik .....	6
Abbildung 2: Verfahrensschritte des Case Management .....	27
Tabelle 1 : Informationen aus den Eingaben IAS der Kantone .....	8
Tabelle 2 : Interviewpartner/innen und verwendete Fallführungssysteme in den Institutionen: .....	8

## Zusammenfassung

Das Staatssekretariat für Migration SEM und die Konferenz der Kantonsregierungen KDK haben im Frühjahr 2018 gemeinsam die Integrationsagenda IAS lanciert. Ihre Umsetzung in den Kantonen sollte durch die Fallführungssysteme möglichst gut unterstützt werden können. Dabei stehen vier Anforderungen besonders im Vordergrund.

- a) Erstens soll die *durchgehende Fallführung* unterstützt werden, indem Informationen von verschiedenen Akteuren im Fallführungssystem zusammengeführt und bei Fallübergaben dokumentiert werden können.
- b) Zweitens sollen insbesondere Informationen aus *Potenzialabklärungen* im Fallführungssystem abgebildet werden.
- c) Drittens soll davon ausgehend ein *Integrationsplan* in übersichtlicher Form die Massnahmen und deren Umsetzung darstellen.
- d) Viertens dienen die Fallführungssysteme auch der Erhebung von *Indikatoren für das Monitoring der IAS* sowie von *Steuerungsdaten* für die Kantone.

Um den dargestellten Anforderungen der IAS an die Fallführung und das Monitoring gerecht zu werden, sind die Kantone auf geeignete Fallführungssysteme im Sinn von IT-Lösungen angewiesen. Der vorliegende Bericht stellt die Ergebnisse einer Bestandesaufnahme von Fallführungssystemen in den Kantonen dar. Dabei wurden in einem ersten Schritt die kantonalen Eingaben an SEM/KDK zur Umsetzung der Integrationsagenda analysiert. Die Fallführung im Bereich Integration ist in den Kantonen abhängig von den jeweiligen Rahmenbedingungen zentral, dezentral oder in Phasen organisiert. Entsprechend vielfältig sind auch die gewählten Lösungen für die Fallführungssysteme. Einerseits decken zwei grosse Anbieter einen Grossteil der Fallführungen ab, während andererseits viele Kantone eigene IT-Lösungen haben entwickeln lassen.

Ausgehend von der Analyse der kantonalen Eingaben wurden in einem zweiten Schritt acht Kantone mit unterschiedlicher Organisation der Fallführung und unterschiedlichen IT-Lösungen ausgewählt, um Interviews mit jeweils einer oder mehreren Fachpersonen aus der Fallführung und den Integrationsfachstellen der Kantone durchzuführen. Zudem wurden mit drei Anbietern von IT-Lösungen für Fallführungssysteme Interviews durchgeführt. Die untersuchten Fallführungssysteme haben unterschiedliche Vor- und Nachteile und befinden sich in laufender Weiterentwicklung. Die Wahl des Fallführungssystems in einem Kanton hängt auch von der Verwendung in der wirtschaftlichen Sozialhilfe ab.

Auf Basis der Experteninterviews wurden entlang den vier Anforderungen der IAS an die Fallführungssysteme 22 Empfehlungen erarbeitet. Diese sind jeweils an die Akteure Bund, Kantone oder Anbieter von IT-Lösungen gerichtet. Dem Bund wird empfohlen, Vorlagen in den Bereichen Kennzahlen, Potenzialabklärung und Integrationsplan bereit zu stellen. Auch kantonale Vorlagen zum Integrationsplan sind zu empfehlen, da hier teilweise Lücken bestehen. Je nach Organisationsform wird empfohlen, ein Fallführungssystem als Online-Plattform oder die Zusatzmodule der bestehenden Fallführungssysteme in den Bereichen Asyl und Case Management zu verwenden. Bei der Wahl der Informatiklösung sind die kantonalen Datenschutzrichtlinien einzubeziehen. Die Kantone sollten den Informationsfluss bei Phasenübergängen und Statuswechsel regeln.

Seitens der Anbieter wird empfohlen, Eingabemasken für eine standardisierte und mit Datum versehene Erfassung der Informationen einzurichten. Weiter wird die Ablagemöglichkeit von Dokumenten innerhalb des Fallführungssystems empfohlen, das Ausdrucken von individuellen Auszügen und die Extraktion von Falllisten auf Personenebene nach flexiblen Filterkriterien. Von Fachexpert/innen gewünscht wird eine grafische Übersichtsdarstellung der Informationen aus der Potenzialabklärung und auch des Integrationsplans. Schliesslich würden Erinnerungs- und Ampelfunktionen effizientere Arbeitsabläufe in der Fallführung ermöglichen.

Die Empfehlungen können von den zuständigen Organisationen als Checkliste für die Anforderungen der IAS bei der Anschaffung oder Weiterentwicklung eines Fallführungssystems verwendet werden.

# 1 Einleitung

Im Frühjahr 2018 hat das Staatssekretariat für Migration (SEM) zusammen mit der Konferenz der Kantonsregierungen (KDK) die Integrationsagenda lanciert. Mit der Integrationsagenda werden einerseits die an die Kantone ausgerichteten Fallpauschalen zur Integration von Flüchtlingen (Flü) und Vorläufig Aufgenommenen (VA) auf 18'000 CHF erhöht, andererseits werden die damit verbundenen Anforderungen an den Integrationsprozess in den Kantonen genauer beschrieben. Ein Kernanliegen des SEM stellt dabei die Sicherstellung einer durchgehenden Fallführung während den 5 (Flü) bzw. 7 Jahren (VA) dar, während denen die Kantone zuständig sind für die Integration.

Die kantonalen Eingaben an SEM/KDK zur Umsetzung der Integrationsagenda sind im Frühjahr 2019 erfolgt. In einer ersten Sichtung dieser Unterlagen haben die Verantwortlichen des SEM festgestellt, dass die bestehenden Instrumente zur Fallführung den Anforderungen zur operativen Umsetzung und Steuerung der IAS teilweise nicht entsprechen. Daraus ergab sich das Bedürfnis, auf Basis der Eingaben der Kantone zu untersuchen, wie die Fallführungssysteme<sup>1</sup> die Kantone bei der Umsetzung der Anforderungen der IAS unterstützen.

Ziel der Studie ist es, einerseits einen Überblick über die unterschiedliche Organisation der Fallführung und die kantonale Verwendung von Fallführungssystemen im Bereich der Integration von VA/Flü zu geben und andererseits darzustellen, welche Herausforderungen und Lösungsansätze bezüglich der Erfüllung von Anforderungen der Integrationsagenda an die Fallführung in der Integration<sup>2</sup> bestehen. Daraus abgeleitet sollen Empfehlungen zur Weiterentwicklung der Fallführungssysteme formuliert werden.

Die BFH und socialdesign ag wurden im Juli 2019 mit der Durchführung der Studie beauftragt. Der vorliegende Schlussbericht stellt die Studienergebnisse dar. Die Empfehlungen wurden unter Einbezug der Begleitgruppe KIP/IAS erarbeitet. An einer Sitzung der Begleitgruppe am 12.12.2019 wurde ein Entwurf der Empfehlungen diskutiert und im Anschluss daran überarbeitet.

## 1.1 Ausgangslage

Die Integrationsagenda gibt verschiedene Merkmale des Integrationsprozesses vor, die von den Kantonen umgesetzt werden sollen. Die vier wichtigsten **Anforderungen mit Bezug auf das Fallführungssystem** sind:

- *Durchgehende Fallführung*: Die Flüchtlinge und Vorläufig Aufgenommenen sollen in den 5 bzw. 7 Jahren des Integrationsprozesses von einer durchgehenden Fallführung begleitet werden. Dies bedingt, dass bei Übergaben der Informationen zwischen unterschiedlichen Ansprechpersonen und Institutionen unter Einhaltung des Datenschutzes eine einheitliche und vollständige Form der Dokumentation erfolgt.
- *Informationen aus der Potenzialabklärung*: Informationen über die Ressourcen, Ziele und Entwicklungsmöglichkeiten der VA/Flü sollen, sofern die sprachlichen und altersmässigen Voraussetzungen gegeben sind, in systematischen Potenzialabklärungen erhoben werden. Diese Informationen müssen in geeigneter Form im Fallführungssystem zusammengeführt werden und den für die verschiedenen Abklärungs- und Integrationsschritte verantwortlichen Akteuren unter Einhaltung des Datenschutzes zugänglich sein.
- *Integrationsplan*: Die auf Basis der Informationen aus der Potenzialabklärung getroffenen Massnahmen sollen im Fallführungssystem mithilfe eines Integrationsplans abgebildet werden. Dieser dient als Planungs- und individuelles Monitoringtool für den fortlaufenden Integrationsprozess.

<sup>1</sup> Unter Fallführungssystem wird in diesem Bericht die Informatiklösung für die Fallführung verstanden. Dies können spezifische Fallführungssoftwares sein, aber auch webbasierte IT-Lösungen.

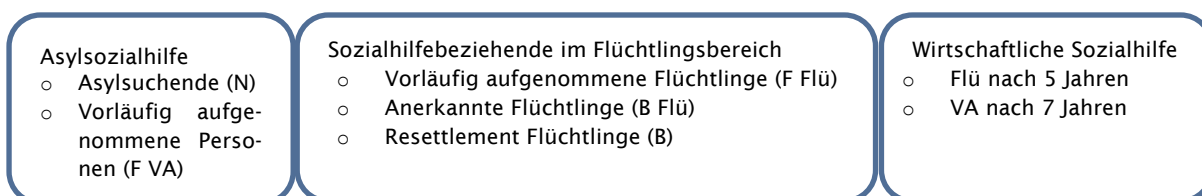
<sup>2</sup> In diesem Bericht werden die Begriffe wie folgt verwendet: Fallführung in der *wirtschaftlichen Sozialhilfe* = Fallführung für Sozialhilfe ausserhalb des bzw. nach dem Geltungsbereich der IAS (7 bzw. 5 Jahre nach Einreise der VA/Flü); Fallführung in der *materiellen Sozialhilfe* = Verwaltung der Geldleistungen im Rahmen der Fallführung für VA/Flü, teilweise inklusive Wohn- und Gesundheitsversorgung. *Fallführung in der Integration* = Fallführung im Erstintegrationsprozess zur Erreichung der Ziele der Integrationsagenda: berufliche und soziale Integration.

- *Steuerungsdaten*: Das Fallführungssystem sollte es erlauben, für Zwecke der kantonalen bzw. kommunalen Steuerung der Integrationsangebote und Unterstützungsleistungen Daten bereit zu stellen. Darüber hinaus entsteht ein Bedarf an Steuerungsdaten für das Monitoring der Integrationsagenda Schweiz, das ein Teilprojekt im Rahmen der Phase II der Integrationsagenda Schweiz darstellt (SEM/KDK 2018).

Abbildung 1 stellt dar, welche **Personengruppen in den drei Teilbereichen der Sozialhilfeempfängerstatistik des Bundesamts für Statistik (BFS)** erfasst werden. Die vorläufig aufgenommenen Personen werden zusammen mit den Asylsuchenden im Rahmen der Asylsozialhilfe erfasst, die vorläufig aufgenommenen Flüchtlinge, die anerkannten Flüchtlinge und die «Resettlement-Flüchtlinge» im Rahmen der Flüchtlingsstatistik. Nach 5 bzw. 7 Jahren werden FlÜ und VA in der Wirtschaftlichen Sozialhilfe erfasst, sofern sie weiterhin von der Sozialhilfe unterstützt werden.

Der vorliegende Bericht bezieht sich primär auf die Fallführung bei Personen mit Status F oder B während der Gültigkeitsdauer der Integrationsagenda, also vor einem allfälligen Übergang in die Wirtschaftliche Sozialhilfe. In dieser Phase sind die Kantone für die Fallführung zuständig. Die Übergänge in der Fallführung vor, während und nach dieser Phase müssen bei der Ausgestaltung des Fallführungssystems mit bedacht werden.

Abbildung 1: Personengruppen in der Sozialhilfeempfängerstatistik BFS



Quelle: BFH

Die Sektion Sozialhilfe des BFS erhebt bei den Gemeinden und Kantonen die Daten für die Sozialhilfeempfängerstatistik. Dabei sind zu vielen Fallführungssystemen Schnittstellen definiert. Ein Grossteil der Individualdaten wird über Schnittstellen der Programme Tutoris, KLIBnet und KiSS übermittelt, die anderen Individualdaten entweder über eigene kantonale Softwarelösungen, über Software von Organisationen mit Leistungsauftrag oder über SOSTAT, eine vom BFS zur Verfügung gestellte Software.

## 1.2 Methodik und Aufbau

In einem ersten Schritt wurden die kantonalen Eingaben zur Umsetzung der Integrationsagenda gesichtet. Die Abschnitte mit Bezug auf das Fallführungssystem dienten einer ersten Übersicht. Davon ausgehend wurde eine Auswahl von 8 Kantonen getroffen, in denen mittels eines Expertengesprächs eine **Fallstudie** durchgeführt wurde.

Die durchgeführten Expertengespräche hatten zum Zweck, die Erfüllung der Anforderungen der IAS innerhalb der bestehenden IT-Lösung zu ermitteln und geplante bzw. wünschenswerte Weiterentwicklungen zu diskutieren (vgl. Interviewleitfaden in Anhang 1). Die Expertengespräche wurden per Telefon durchgeführt, ausser für den Kanton BE, wo eine schriftliche Stellungnahme erfolgte. Es nahmen häufig zwei Personen am Expertengespräch teil, wobei die eine Fachperson jeweils inhaltlich und die andere technisch Auskunft geben konnte. Weitere Einblicke in das Fallführungssystem erhielt das Forschungsteam über Screenshots und Video-Tutorials sowie über die Dokumentationen der Softwareanbieter.

Im Anschluss an die Expertengespräche in den Kantonen wurden Expertengespräche mit drei Software-Anbietern durchgeführt (vgl. Interviewleitfaden in Anhang 2). Auch diese Expertengespräche wurden per Telefon und teilweise mit zwei Personen durchgeführt.

In Kapitel 2 werden die Ergebnisse der Bestandesaufnahme in den Kantonen dargestellt, Kapitel 3 gibt die Ergebnisse der Expertengespräche mit Softwareanbietern wieder und Kapitel 4 präsentiert die aus den erarbeiteten Grundlagen abgeleiteten Empfehlungen.

## 2 Bestandesaufnahme in den Kantonen

### 2.1 Gesamtübersicht

Die nachfolgende Tabelle 1 zeigt die Informationen aus den Eingaben der Kantone im Frühling 2019 zur Umsetzung der Fallführung. Dabei werden zwei Merkmale zur durchgehenden Fallführung aufgeführt, die eingesetzten Fallführungssysteme sowie Bemerkungen zu den einzelnen Eingaben.

Die Organisation der Fallführung kann zentral sein, das bedeutet, dass entweder eine kantonale Stelle, eine oder mehrere auftragnehmende Organisationen die Fallführung bezüglich Integration für vorläufig Aufgenommene und Flüchtlinge VA/Flü übernehmen. Bei einer dezentralen Fallführung liegt die operative Fallführung zumindest phasenweise bei den Gemeinden oder regionalen Anbietern.

In der dritten Spalte wird angegeben, bei welcher Organisationseinheit die operative Fallführung bezüglich dem Integrationsprozess liegt. Dabei werden das konkrete kantonale Amt bzw. die kantonale Fachstelle, die beauftragten Organisationen oder die Gemeinden bzw. Regionen genannt.

In der vierten Spalte ist der Name der eingesetzten Fallführungssysteme im Bereich Integration aufgeführt. In der Deutschschweiz gibt es derzeit drei hauptsächlich verbreitete Informatiksysteme zur Fallführung: Die Programme *KLIBnet* und *KiSS* werden von der Firma Diartis angeboten, das Programm *Tutoris* von der Firma Infogate. Diese IT-Lösungen werden in verschiedenen Bereichen angewendet: wirtschaftliche Sozialhilfe, Fallführung in der Integration, Alimente, Asyl, KESB und Berufsbeistandschaft.

Die Software *KLIBnet* wird im Bereich Asyl in den Kantonen Aargau, Solothurn und Zug eingesetzt. Im Aargau wurde per Herbst 2019 ein plattformbasiertes System im Bereich der Integration eingerichtet (*DuFF*). Dieses ergänzt die kommunalen *KLIBnet*-Systeme. In den Städten Zürich und Bern wurde bisher das Programm *KiSS* eingesetzt, diese lassen jedoch von der Firma City-Softnet ein neues Fallführungssystem erstellen, zusammen mit dem Kanton Basel-Stadt. *KiSS* und *KLIBnet* sind von der Funktionalität her ähnlich. Diartis bietet die Software *KiSS* in Zukunft vor allem in der Romandie an.

Infogate bietet die Software *Tutoris* in den Kantonen Basel-Stadt (vorläufig), Luzern, Schaffhausen, Obwalden und Nidwalden und in der Stadt St. Gallen an. Ein weiteres Fallführungssystem der Firma Infogate ist *Ecase*, das mehr in den Bereichen berufliche Integration und Case Management eingesetzt wird. In den Kantonen Thurgau (und Graubünden) kommt dieses teilweise kombiniert mit dem Programm *Tutoris* zum Einsatz.

Weitere Entwicklungen von Fallführungssystemen sind in der Deutschschweiz erfolgt oder noch im Gang. Im Kanton Bern wird nach der Neustrukturierung der Aufgaben im Asylbereich (NABE) ein eigenes Informatiksystem mit Namen *NFAM* aufgebaut, das die Fallführung in den Regionen unterstützen soll. Der Kanton Glarus hat ein eigenes Informatiksystem für die Integration im Flüchtlingsbereich erstellen lassen (Case Management Tool CM-T), im Bereich materielle Sozialhilfe setzt er *KLIBnet* ein.

In der Romandie wurde in keinem Kanton ein externer Anbieter für die Entwicklung des Fallführungssystems beauftragt. Die Systeme wurden entweder vom Kanton selbst entwickelt (VS, NE), oder von den Leistungserbringern, die für die Fallführung zuständig sind (FR, VD). Im Kanton Wallis wurde bereits Anfang der 2000er Jahre das System *Lora* eigens für den Asyl- und Flüchtlingsbereich entwickelt, der Kanton Jura hat dieses später übernommen. Der Kanton Neuenburg wird ab dem Frühling 2020 das bisherige System *Centralis* durch ein neues ersetzen.<sup>3</sup> Dieses wird ebenfalls intern, in Zusammenarbeit mit dem kantonalen Informatikdienst entwickelt. In der Waadt wurden die Fallführungssysteme der beiden zuständigen Organisationen EVAM und CSIR eingesetzt. Im Kanton Fribourg wird von ORS ein System namens *Navision* für die Fallführung im Bereich Asylwesen (N, F) verwendet, während Caritas das Programm *Tutoris* für die Fallführung bei Flüchtlingen verwendet. Beide Organisationen sind sowohl für die Fallführung in der materiellen Sozialhilfe als auch für die Fallführung in der Integration (vgl. Fussnote 2) ihrer jeweiligen Zielgruppen zuständig.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Zuständigkeiten für die Fallführungssysteme auf verschiedenen institutionellen Ebenen liegen und die Arbeitsteilung der involvierten Akteure relativ komplex ist. Dies stellt hohe Anforderungen an die zu verwendenden Fallführungssysteme.

<sup>3</sup> Ab April 2020 gewährleistet Microsoft den Datenschutz von *Centralis* nicht mehr. Der Kanton NE muss dieses System daher verlassen und zu einem *CRM-Customer Relationship Management* wechseln.

Tabelle 1 : Informationen aus den Eingaben IAS der Kantone

Kanton	Organisation Fallführung	operative Fallführung	Software (Klienten-Informationssystem)
AG	dezentral	Phasenmodell (Kanton/Gemeinde)	DuFF
AI	zentral	Amt für Sozialhilfe	keine Angaben
AR	zentral	Beratungsstelle für Flüchtlinge (Trägerschaft Kanton-Gemeinden)	KLIBnet
BE	dezentral	Regionen Sozialhilfe	NFAM
BL	dezentral	Gemeinden	keine Angaben
BS	zentral	Kanton	Tutoris
FR	zentral	ORS/Caritas (Anbieter)	ERP Navision, Tutoris
GE	zentral	BIE (Kanton)	keine Angaben
GL	zentral	KIF (Kanton)	Case Management Integrationstool CM-T
GR	zentral	Fachstelle Integration	Ecace
JU	zentral	AJAM (Kanton)	Lora
LU	zentral	Kanton	Tutoris
NW	zentral	Kanton	Tutoris
OW	zentral	Kanton	Tutoris
NE	zentral	Kanton	Centralis (s. Bemerkung)
SG	dezentral	Phasenmodell (Kanton/Gemeinde)	keine Angaben
SH	zentral	zentral	Tutoris, im Aufbau (Planungsphase)
SO	dezentral	Regionen Sozialhilfe	KLIBnet
SZ	zentral	Phasenmodell (Kanton/Gemeinde)	keine Angaben
TI	zentral	SRK & SAH Tessin	share-point
TG	zentral	Kanton/Stiftung Peregrina	Ecace/Tutoris
VD	zentral	EVAM / CSIR	keine Angaben
VS	zentral	SRK (B Flü; F Flü ) & Kanton (N, F, Resettlement)	Lora
ZG	zentral	Phasenmodell (Kanton/Gemeinde)	KLIBnet
ZH	dezentral	Phasenmodell (Kanton/Gemeinde)	keine Angaben

Quelle: IAS-Eingaben (Auswertung SEM)

## 2.2 Gespräche mit Expert/innen in acht Kantonen

Aufgrund der erwähnten komplexen Organisation der Fallführungen, der Vielfalt der Fallführungssysteme und den entsprechend hohen Anforderungen an die unterstützenden Informatiksysteme wurden mittels Interviews Fallstudien durchgeführt, um die Zusammenhänge zwischen Anforderungen der IAS und den Fallführungssystemen genauer zu untersuchen und Empfehlungen zur Ausgestaltung der Fallführungssysteme ableiten zu können.



Es wurden acht Kantone mit unterschiedlichen Charakteristiken bezüglich Organisation der Fallführung (zentral/dezentral), Verantwortung für die operative Fallführung im Bereich Integration (Kanton/Gemeinde/privater Anbieter) und eingesetzter Software ausgewählt.

Die nachfolgende Tabelle 2 zeigt die ausgewählten Kantone, das eingesetzte Fallführungssystem und die organisatorische Verortung der interviewten Personen. Es wurde jeweils ein Interview mit der für den Integrationsprozess verantwortlichen Stelle durchgeführt. Im Kanton Zürich wurde aufgrund der dezentralen Fallführung im Phasenmodell für jede der drei Phasen ein Interviewpartner ausgewählt, die Auswahl wurde durch die Fachstelle Integration des Kantons unterstützt. Die Fachstelle Integration lieferte zudem Ergänzungen zu Fragen im Bereich Steuerungsdaten.

- Im **Kanton AG** liegt die Fallführung für den Integrationsprozess beim Kanton, solange die Personen in kantonalen Unterkünften leben. Nach der Wohnsitznahme in einer Gemeinde liegt die Fallführung bei der Gemeinde und endet zum Zeitpunkt, in dem die Person in den Regelstrukturen nachhaltig integriert ist, spätestens jedoch nach 7 Jahren. Änderungen der Integrationsplanung durch die Gemeinden erfolgen in Absprache mit dem Kanton.
- Im **Kanton BE** wird per Mitte 2020 eine regionale Verantwortung für die Fallführung eingeführt.
- Im **Kanton FR** wird die Fallführung vom Kanton je nach Status der Person an zwei Organisationen delegiert (Caritas, ORS).
- Im **Kanton GL** liegt für die Zeit von 5 bzw. 7 Jahren (VA/Flü) nach Asylentscheid die Fallführung beim Kanton und geht danach an die Gemeinden über.
- Im **Kanton LU** liegt die Fallführung für 10 Jahre ab Einreise beim Kanton.
- Im **Kanton NE** wird die Fallführung je nach Status der Person durch den kantonalen Migrationsdienst SMIG oder delegiert an zwei Organisationen wahrgenommen (Caritas, CSP).
- Im **Kanton SH** geht die Fallführung 7 Jahre nach Einreise in die Schweiz vom Kanton an die Gemeinden über.
- Im **Kanton ZH** liegt die Fallführung während der ersten Phase, in der die Personen in kantonalen Asyl- und Flüchtlingsstrukturen untergebracht sind, beim Kanton (ca. 4 Monate VA/Asylsuchende bzw. 8 Monate Flü). Die AOZ führt die Wohnversorgung von VA/Flü im Auftrag des kantonalen Sozialamts durch. Nach dem Wechsel des Wohnsitzes in eine Gemeinde geht die Fallführung an die Gemeinde über. Die Fallführung wird von rund einem Drittel der Gemeinden, wie auch der Stadt Zürich, an die AOZ (oder ORS) delegiert. Nach 5 (bzw. 7, ab 1.4. 2020) Jahren geht die Fallführung für den Integrationsprozess für Flüchtlinge (mit Status F und B) von der AOZ wiederum an die Gemeinden zurück. Die Fallführung bei Asylsuchenden und vorläufig aufgenommenen Personen führt die AOZ unbefristet weiter.

Tabelle 2 : Übersicht zu den Gesprächen mit Expert/innen in den Kantonen

Kanton	Fallführungssystem(e)	Institution/Amt/Organisation
Aargau	Eigens konzipierte IT-Plattform DuFF, die den Austausch von Informationen/Dokumenten (und je nach Berechtigung) die Sichtung der Dossier ermöglicht.	Amt für Migration und Integration / Integration und Beratung
Bern	Eigens konzipiertes IT-System NFAM ist in Erarbeitung	Kantonales Sozialamt, Abteilung Integration
Fribourg	ORS: Navision (Personen Status N+F) Caritas: Tutoris (Flüchtlinge Status B)	Kantonales Sozialamt, Koordinationsstelle für die Integrationsangebote im Bereich Asylwesen und Sozialhilfe
Glarus	Eigens konzipiertes CM-Tool (Integration) KLIBnet (wirtschaftliche Sozialhilfe)	Integrationsstelle für VA/Flü Kanton Glarus
Luzern	Tutoris (Antrag hängig für die Beschaffung Zusatzmodul CaseNet)	Dienststelle Asyl- und Flüchtlingswesen (DAF)
Neuchâtel	IT-System Centralis (neue Software ist in Bearbeitung)	Département de l'Economie et de l'action sociale, Service de la cohésion multiculturelle +Service des migrations
Schaffhausen	Tutoris ergänzt mit eigens entwickeltem Excel-Tool mit Drop Down-Auswahl	Sozialamt des Kantons Schaffhausen, Flüchtlingskoordinationsstelle
Zürich	1) Tutoris 2) KiSS (Fallführung mat./Integration) 3) KLIBnet (mit Zusatzmodul Asyl)	1) AOZ, Sozialberatung Flüchtlingswohnen, Stadt Zürich 2) Soziale Dienste Stadt Zürich, Fachstab Soziale Integration 3) Gemeindeverwaltung Langnau am Albis

Quelle: BFH / socialdesign

Die Ergebnisse der 10 Interviews mit kantonalen Verantwortlichen wurden nach den vier Anforderungen der IAS (vgl. Kapitel 1.1) geordnet zusammengefasst und dem SEM als separater nicht veröffentlichter Anhang 4 zur Verfügung gestellt (Fragen 1 bis 9, vgl. Interviewleitfaden im Anhang 1).

In den nachfolgenden Unterkapiteln werden primär die Antworten auf die Fragen wiedergegeben, die sich explizit mit den Herausforderungen und Lücken sowie Empfehlungen und Weiterentwicklungen im Bereich des Fallführungssystems befassen (Fragen 10 bis 15). Die Fragen zum Einstieg über die Person (i, ii) sowie zur Umsetzung der Fallführung im Kanton (iii) wurden zur obenstehenden Beschreibung in diesem Abschnitt verwendet. Die dargestellten Inhalte geben die Sichtweise der Expert/innen wieder und haben keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

## 2.3 Generelle Empfehlungen zur Ausgestaltung der Fallführungssysteme

Hier werden die Antworten der Expert/innen in den Kantonen auf die Frage 15 dargestellt (vgl. Anhang 1).

### Prozesslandschaft

Grundsätzlich kommt es darauf an, wie die einzelnen Kantone aufgestellt sind, insbesondere inwiefern die Daten zentralisiert oder auf Gemeinde-Ebene erfasst werden, und ob gewisse Bereiche ausgelagert sind. Eine «kantonalisierte» Verantwortung des Integrationsprozesses kann eine Vereinfachung der Prozesse mit sich bringen.

In einem ersten Schritt sollte überlegt werden, welche Daten für wen benötigt werden, wie diese erfasst und zusammengeführt werden können. Dabei muss der kantonale Integrationsprozess genau analysiert werden: Welche Stellen sind wann für welche Aufgaben zuständig? Wie sieht die Aufgabenteilung zwischen kantonalen Stellen und Gemeinden aus? Wer übernimmt für welche Massnahmen die Kosten? Es muss also zuerst eine Prozesslandkarte erstellt werden.

Wenn ein Kanton in der Situation ist, dass die gleiche Stelle für die Sozialhilfe und für die Fallführung Integration zuständig ist, scheint die Entwicklung auf Basis eines bestehenden und funktionierenden Fallführungssystems für die Sozialhilfe sinnvoll zu sein.

### Schnittstellen

Der Austausch zwischen den beteiligten Stellen sollte über definierte Schnittstellen niederschwellig gestaltet werden. Die Übertragung von Informationen von einer Datenbank in eine andere muss so einfach wie möglich sein. Die Informationen der verschiedenen Ämter und Institutionen überschneiden sich oft. Im Idealfall sollte es eine einzige Software für alle notwendigen Pläne, Eingaben und involvierten Personen etc. geben. Technisch gesehen ist das machbar, zuerst müssen dazu allerdings die Fragen des Datenschutzes geklärt werden.

### Flexibilität

Die IT-Lösung zur Fallführung muss flexible Auswertungen pro Person ermöglichen, Auswertungen auf der Ebene Sozialhilfedossier mit mehreren Personen sind nicht ausreichend. Zudem muss die Konfigurierbarkeit der Software eine grosse Auswahl an Erfassungsfeldern und individuelle Auswertungsmöglichkeiten bereitstellen. Diese sollten nach Bedarf von der Fallführung bzw. einer Fachperson vor Ort erweitert werden können.

## 2.4 Lücken und Herausforderungen

Hier werden die Antworten der Expert/innen in den Kantonen auf die Fragen 10 und 11 dargestellt (vgl. Anhang 1).

### Anforderung 1: durchgehende Fallführung

Im Bereich der durchgehenden Fallführung wurde teilweise erwähnt, dass nach einem Übergang der Zuständigkeit mit der Erfassung von Informationen jeweils von vorne begonnen werden muss. Die Informationen müssen neu zusammengesucht werden, weil sie nicht zentral abgelegt sind. Zum Beispiel müssen übergebene Dokumente neu erfasst werden oder bei der vorgängig für die Fallführung zuständigen Stelle nachfragt werden.

Diese Problematik besteht auch, wenn je nach Status unterschiedliche Organisationen für die Fallführung zuständig sind und diese verschiedene Fallführungssysteme verwenden. Diese Konstellation kann auch einen Einfluss auf die Häufigkeit der Statusübergänge haben.

Die Zugänglichkeit der Daten für verschiedene Akteure wird als wichtige Herausforderung in der Fallführung angesehen, die durch viele der bestehenden Fallführungssysteme noch nicht optimal gelöst wird. Die Aktennotizen werden teilweise als Word-Dokumente übergeben, was für das Auffinden von Informationen und die weitere Fallarbeit nicht effizient ist. Für die VA/Flü selber sind

die Daten nicht zugänglich. Es bestehen Herausforderungen in der «Sensibilität» der Daten und bezüglich Datenschutzregelungen, die kantonal unterschiedlich geregelt werden.

### **Anforderung 2: Informationen aus Potenzialabklärungen**

Es wird in verschiedenen Kantonen erwähnt, dass noch keine standardisierten Formulare bzw. Instrumente für die Potenzialabklärung verwendet werden. Je nachdem arbeiten innerhalb eines Kantons die fallführenden Stellen mit unterschiedlichen Formularen. Gerade im Praxisassessment könnte eine Standardisierung einen grossen Vorteil zur Vergleichbarkeit der Abklärungsergebnisse bringen. Auch das Formular Kurzassessment, das im Auftrag des SEM entwickelt worden ist, wird als gutes Beispiel für eine Vereinheitlichung genannt. Dieses zeige Lücken auf, aber es decke auch diverse Themen ab, die im Moment noch in Aktennotiz vermerkt werden.

Ein einheitliches Formular bzw. die Einhaltung gewisser Mindeststandards könnte auch die Fallübergaben erleichtern. Gleichzeitig sollten die individuellen Freiräume in der Fallführung nicht zu sehr eingeschränkt werden. Es wäre wichtig, die Inhalte der unterschiedlichen Anbieter (z.B. Sprachschulen, Anbieter von Kompetenzabklärungen) aufeinander abzustimmen und einheitlich zu erfassen.

Einzelne Befragte erwähnen, dass eine individuelle Timeline in Anlehnung an die Grafik der IAS einen guten Überblick verschaffen könnte. Darin könnten die zu erreichenden Meilensteine (nach drei Jahren Niveau-A1, nach fünf Jahren Arbeitsmarktintegration oder Ausbildungsfähigkeit etc.) abgebildet werden. Im Moment wird die IAS-Grafik zwar zur Darstellung der Integrationsziele verwendet, aber nur generell und nicht fallbezogen. Die Kombination der Anforderungen an das spezifische Monitoring auf individueller Ebene einerseits und an aggregierte Informationen auf kantonalen Ebene andererseits stellt eine Herausforderung für das Fallführungssystem dar.

### **Anforderung 3: Integrationsplan**

Es wird erwähnt, dass grundsätzlich ein Integrationsplan im Fallführungssystem erstellt werden sollte, dies aber in vielen fallführenden Stellen noch nicht möglich ist. Je nachdem können Zusatzmodule der verwendeten Fallführungssysteme diese Lücke beheben. In spezifisch für den Flüchtlingsbereich entwickelten Fallführungssystemen ist meist ein Integrationsplan enthalten bzw. werden die Informationen für einen Integrationsplan übersichtlich dargestellt.

Im Weiteren wird erwähnt, dass das direkte Ablegen von Dokumenten im Fallführungssystem nützlich wäre, für das Monitoring der im Integrationsplan aufgeführten Massnahmen. So sollten beispielsweise zu einem Deutschkurs die dazugehörigen Dokumente abgelegt werden könnten, z.B. der entsprechende Abschlussbericht.

### **Anforderung 4: Steuerungsdaten**

Bezüglich Steuerungsdaten für das Monitoring der IAS wird das grösste Problem bei der Erhebung der Steuerungsdaten gesehen. In diesem Zusammenhang müssen klare, vergleichbare Indikatoren gebildet werden können. In Bezug auf die Fallführung sind technische IT-Lösungen immer bewältigbar, auch wenn sie Zeit beanspruchen. Falls Skalen verfügbar sind (z.B. Sprachkompetenzen), ist es einfacher, Indikatoren zu messen. Bei Indikatoren zur sozialen Integration sind solche Skalen schwieriger zu bestimmen. Dies verursacht viel Arbeit bei der Gestaltung eines Indikators.

Für gewisse Kantone, die ein neues Fallführungssystem aufbauen, besteht eine Unklarheit bei der Definition der SEM-Indikatoren, sie kennen die künftigen Besonderheiten und notwendigen Detailanforderungen noch nicht.<sup>4</sup> Die Frage stellt sich nach der geeigneten Anzahl der zu integrierenden Informationen. Werden zu viele Informationen integriert, wird es unübersichtlich. Die Frage ist, nach welchen Kriterien eine Auswahl getroffen werden soll.

<sup>4</sup> Die im Rahmen der Umsetzung der IAS zu erfassenden Kennzahlen sind in einer Erfassungsvorlage auf der [Webseite des SEM](#) ersichtlich.

Aus Sicht einzelner befragter Personen wäre es eine Aufgabe des Softwareanbieters, eine Komplettlösung zum «Herausziehen der IAS-Kennzahlen» anzubieten, da sich diese Notwendigkeit für alle Kund/innen in diesem Bereich stellt. Ein erster Schritt in Richtung Kennzahlen der IAS wäre bereits das Erstellen von Listen von allen Klient/innen nach bestimmten kombinierten Filterkriterien. Auch mit den bestehenden Zusatzmodulen können die zukünftigen Herausforderungen bei der Auswertung teilweise nicht gelöst werden. Das Problem besteht teilweise bereits im Monitoring auf Personenebene. Aus dem *Tutoris* können die Zahlen für das IAS-Monitoring nicht extrahiert werden. Daher wurde in einem Kanton ein Excel-Tool für die Aufbereitung der IAS-Kennzahlen entwickelt, welches in *Tutoris* eingebunden werden soll.

Eine besondere Herausforderung stellt in den meisten Kantonen die Erfassung des Indikators zu den Sprachkompetenzen bei Kindergarteneintritt dar. Es fehlen Instrumente im Bereich Frühförderung für Sprachstanderfassung bei Kindern im Vorschulalter, der europäische Sprachrahmen beginnt mit 7 Jahren. Es werden meist bei Kindern vor Kindergarteneintritt keine Daten erhoben. Rein technisch wäre diese Erfassung möglich. Es wird auch erwähnt, dass die Angebote im frühkindlichen Bereich über die von den Integrationspauschalen finanzierten Angebote hinausgehen.

## 2.5 Spezifische Weiterentwicklungen und Empfehlungen

Hier werden die Antworten der Expert/innen in den Kantonen auf die Fragen 12 bis 14 ausgewertet (vgl. Anhang 1).

### Allgemeines

In allen untersuchten Kantonen ist entweder die Entwicklung eines neuen Fallführungssystems schon erfolgt oder im Gang, oder es ist zumindest eine Anpassung des bestehenden Fallführungssystems mit Zusatzmodulen und Erweiterungen geplant. Die Interviewten aus Kantonen mit neu entwickelten Fallführungssystemen sind zuversichtlich, dass damit auch zukünftige Herausforderungen im Zusammenhang mit der IAS technisch gemeistert werden können. Auch bei neu entwickelten Systemen bestehen aber noch zusätzliche Bedürfnisse, diese sollen laufend angepasst werden.

Fallführende Stellen, die mit bereits länger bestehenden Fallführungssystemen arbeiten (vgl. Kapitel 3), haben teilweise Nachholbedarf beim Zukauf von Zusatzmodulen, die bereits bestehen und noch nicht verwendet wurden. Die Softwareanbieter sind im Gegenzug bestrebt, die bestehenden Module an Vorlagen im Zusammenhang mit der IAS (Formulare, Kennzahlen) anzupassen und in Absprache mit den kantonalen Verantwortlichen weiter zu entwickeln. Einzelne kantonale Stellen überlegen sich auch einen Wechsel des Fallführungssystems.

### Anforderung 1: durchgehende Fallführung

Bezüglich der durchgehenden Fallführung sollen vor allem die Schnittstellen zwischen den involvierten Akteuren verbessert werden, sodass Redundanzen bei der Fallführung möglichst vermieden werden können. In einem Kanton sollte durch ein Zusatzmodul der Informationsaustausch rascher erfolgen und allen beteiligten Stellen (temporär und selektiv) spezifische Lese- und Schreibrechte auf das System gewährt werden können. In einem anderen Kanton wird die Zustellung von Reportings an Dritte auch weiterhin via E-Mail erfolgen, ein direkter Zugriff von Dritten im Sinne einer «offenen Fallführung» ist hier aus Datenschutzgründen nicht möglich.

Grundsätzlich wird bei der Entwicklung von neuen Fallführungssystemen versucht, die Informationen zu zentralisieren. Die Arbeit an gemeinsamen Dateien und die Aktualisierung von Informationen bei Eingabe, die für alle Beteiligten einsehbar sind, soll die Datenverwaltung vereinfachen. Die gemeinsame Nutzung von Daten durch die verschiedenen Organisationen ist unter dem Gesichtspunkt des Datenschutzes allerdings vielerorts nach wie vor ein Problem. Je nachdem kann nur die Fallführung die Akte einsehen, was aber nicht praktikabel erscheint. Zumindest alle Sozialarbeitenden und die Fachpersonen der Migrationsbehörden müssten die Akte einsehen können. Für die RAV

oder kantonalen IV-Stellen als Ganzes besteht aber tatsächlich keine Notwendigkeit zur uneingeschränkten Dossiereinsicht. Die Fallführenden in vielen Kantonen werden die Daten dieser beiden Organisationen selbst erfassen müssen.

An verschiedenen Orten wird auch eine Schnittstelle geplant, die es ermöglicht, dass die nötigen Informationen aus der Angebotsdatenbank in die Fallführungssysteme übernommen werden. Aufgrund des engen Zeitrahmens wird teilweise im ersten Schritt eine Excel-basierte IT-Lösung für Datenhaltung und -auswertung verwendet werden. Mittelfristig wird eine in das Fallführungssystem integrierte Lösung angestrebt.

Im Weiteren wäre es in Zukunft in verschiedenen Kantonen gewünscht, die Dokumentenvorlagen und Eingabemasken zu vereinheitlichen. Die Dokumente sollten entweder direkt verschickt oder ausgedruckt werden können. Das Fallführungssystem sollte bei solchen Vorgängen direkt an die beteiligten Akteure Meldungen versenden. Falls die Übergaben und Informationsweitergaben weiterhin in Papierform erfolgen, sollten wenigstens die relevanten Informationen direkt aus dem System gezogen und ausgedruckt werden können.

### **Anforderung 2: Informationen aus Potenzialabklärungen**

Ergebnisse von Potenzialabklärungen werden derzeit teilweise noch bei Bedarf in einer Aktennotiz festgehalten. Wie oben erwähnt sollen durch vereinheitlichte Dokumentenvorlagen klarere Vorgaben für die Erfassung der Informationen aus Potenzialabklärungen gemacht werden. Informationen, die bisher in Aktennotizen enthalten waren, müssten neu systematisiert in der Fallführungsmaske eingetragen werden. Dafür müssen in den Fallführungssystemen neue Eingabefelder definiert werden.

Für die Erfassung von Informationen sollte ein Link per E-Mail oder SMS an eine abklärende Stelle verschickt werden können, damit diese auf einer freigeschalteten Maske einen Eintrag vornehmen könnte. Diese Einträge sollten auch für alle berechtigten Personen ersichtlich sein (vgl. oben).

Es wäre laut verschiedenen Interviewpartner/innen wünschenswert, wenn bei jeder Person mit einer visuellen «Integrations-Timeline» festgehalten werden könnte, wo sie zum aktuellen Zeitpunkt steht. Dies wäre eine wertvolle Weiterentwicklung des Tools.

### **Anforderung 3: Integrationsplan**

Für die Integrationsplanung und das individuelle Monitoring können einerseits bestehende Zusatzmodule genutzt werden. Dort können auch Dokumente (z.B. der Abschlussbericht der Schule) direkt abgelegt werden. Gewisse fallführende Stellen wünschen, dass es möglichst wenige zusätzliche Instrumente, Aktennotizen, Integrationspläne etc. gibt – der Arbeitsaufwand sei so schon hoch genug.

Von verschiedenen Stellen wird gewünscht, dass Dokumente einfacher abgelegt werden könnten, z.B. dass die Sozialarbeitenden in einen Bereich «Aufgaben» Dokumente mit einer Drop-In-Funktion ablegen könnten für die Sachbearbeitenden. Somit wüssten diese auch immer, was gerade an Aufgaben ansteht. Neuere Versionen von z.B. *Tutoris* ermöglichen dies, Elemente können rausgezogen, andere – z.B. E-Mails – reingezogen werden. Es wäre auch ein Ziel, papierlose Dossiers führen zu können

Für F- und B-Flüchtlinge gibt es z.B. im *KLIBnet* eine Rubrik «Erwerbssituation», in der Angaben zu Massnahmen und Integrationsfortschritt vermerkt werden können (z.B. "in Ausbildung"). Hier können auch Dokumente (z.B. der Abschlussbericht der Schule) direkt angehängt werden.

Falls ein neues Tool für den Integrationsplan entwickelt würde, wäre es gut, wenn dieser grafisch dargestellt wäre, damit auf einen Blick ersichtlich wird, welche Schritte als nächstes anstehen. Die Übersichtsdarstellung könnte auch in Form eines Cockpits erfolgen, das den Überblick über sämtliche Dossiers erlaubt bezüglich laufender Massnahmen, nächsten Schritten, Anzahl Personen in den Dossiers. Gewünscht wäre, dass die Software insgesamt grafisch ansprechender daherkommen

würde, weniger als textbasierte Datenbank und Dokumentensammlung.

Ein Ampel-System wäre zudem hilfreich einerseits für die Umsetzung nächster Schritte auf der individuellen Fallebene, andererseits zur Planung von Kapazitäten auf der übergeordneten Ebene, z.B. Verfügbarkeit von Ausbildungsplätzen. Damit könnte das IT-System gewisse Kontrollmechanismen («Polizeifunktionen») übernehmen. Das heisst bspw., dass das System merkt, wenn ein Dossier schon lange nicht mehr weitergeführt wurde und eine entsprechende Meldung an die fallführende Stelle rauslässt. Oder dass das System die fallführende Stelle darauf aufmerksam macht, dass für Klient/in XY ein Kurs gebucht wurde, der in einigen Tagen beginnt. So hat die fallführende Stelle Zeit, die Klient/innen auf den bevorstehenden Kursbeginn hinzuweisen. Jene Fallführenden, die mit dem System *DuFF* (AG) arbeiten, können sich bereits jetzt Pendenzen (Aufgaben mit einem Termin) setzen.

Als eine mögliche Weiterentwicklung wird angeregt, dass jede Person, die in die Schweiz einreist, auf Bundes-Ebene ein Login für ein Integrations-Tool erhalten würde, mit dem sie die Leistungen jederzeit selbst abrufen kann. Dies könnten z.B. Videos für die selbstständige und niveaugerechte Weiterbildung sein. Hilfreich wäre auch ein digitalisierter eigener Flüchtlingslehrplan, der individuell ausgestaltet werden könnte.

#### **Anforderung 4: Steuerungsdaten**

Es sollte einfacher möglich sein, Kennzahlen für statistischen Auswertungen zu generieren. Durch die fallführende Person sollten z.B. im Fallführungssystem «gefilterte Reportings» generiert werden können.

Als Grundlage für die Bereitstellung von Steuerungsdaten sollen Möglichkeiten des Monitorings in den bestehenden Fallführungssystemen weiter optimiert werden, z.B. auch in Bezug auf die Angebots-Landschaft. Solange allerdings nicht klar sei, welche Indikatoren erhoben werden sollen, lohnt es sich aus Sicht von einigen Interviewten nicht, das Fallführungssystem zu ändern. Das Risiko sei sonst, dass Messinstrumente und Indikatoren eingeführt werden, die das SEM schlussendlich nicht zur Einschätzung der Zielerreichung nutzen kann.

In Kantonen mit einer dezentraler Fallführung muss in einem ersten Schritt der Datenbedarf definiert werden und mit den Gemeinden abgeklärt werden, wie die nötigen Schnittstellen der verschiedenen Fallführungssysteme ausgestaltet werden müssen, damit möglichst viele Daten aus den Systemen direkt in das Reporting übertragen werden können.

Schliesslich wird angeregt, dass die Fallführungssysteme auch bei der Planung der Kapazitäten von Mitarbeitenden eine gewisse Rolle spielen können. Bei einer dezentraler Fallführung kann die Kontrolle der fallführenden Stellen auch auf der nächsthöheren (kantonalen) Ebene besser erfolgen, wenn entsprechende Steuerungsdaten vorhanden sind.



### 3 Expertengespräche mit Anbietern von Softwarelösungen

Es wurde je ein Gespräch mit Expert/innen aus den Firmen Diartis und Infogate geführt, welche die Softwares *KiSS* und *KLIBnet* bzw. *Tutoris* anbieten, sowie mit der verantwortlichen Person für das Fallführungssystem *Lora* des Kantons Wallis, einer kantonsinternen Entwicklung. Der Interviewleitfaden befindet sich in Anhang 2.

#### 3.1 Fallführung in verschiedenen Bereichen der Sozialhilfe

Die Software *KLIBnet* und *KiSS* bieten ein spezielles Asylmodul an, welches die Fallführungssysteme im Bereich wirtschaftliche Sozialhilfe ergänzt. Bei der wirtschaftlichen Sozialhilfe wird jeweils eine Unterstützungseinheit (Haushalt) verwaltet, die Asyl- und Flüchtlingssozialhilfe hingegen ist auf einzelne Personen ausgerichtet. Das zusätzliche Asylmodul ist sowohl für Fallverwaltung, Überprüfung von individuellem Fortschritt im Integrationsprozess, für die Lieferung der Kennzahlen sowie für die Berechnung der Kosten geeignet.

Die Software *Tutoris* ist ebenfalls ein modulares Programm, d.h. die Verwaltung der wirtschaftlichen Sozialhilfe wird für VA/Flü modular erweitert. *Tutoris* wird in gewissen Kantonen nur im Asyl- und Flüchtlingsbereich verwendet, in anderen werden die Datenbanken mit der wirtschaftlichen Sozialhilfe kombiniert geführt.

Die Software *Lora* ist auch modular aufgebaut und besteht aktuell aus 25 thematischen Modulen, z.B. primäres Informationsmodul, Erwerbsarbeitsmodul (bei dem alle Arbeitsverträge beigefügt sind), Integrationsmodul. Dieses System wurde nur für das Asyl- und Flüchtlingswesen entwickelt und wird nicht in der wirtschaftlichen Sozialhilfe eingesetzt. Das Integrationsmodul wurde auf der Basis eines bereits bestehenden Moduls (Animationsmodul) als eine neue Schnittstelle geschaffen.

#### 3.2 Umsetzung der Anforderungen IAS in drei exemplarischen Fallführungssystemen

In der nachfolgenden Tabelle wird dargestellt, wie die Anforderungen der Integrationsagenda in den drei Fallführungssystemen *Tutoris*, *KLIBnet* und *Lora* gemäss Interviewaussagen der Software-anbietenden umgesetzt werden.



Tabelle 3 : Umsetzung der Anforderungen IAS in den Fallführungssystemen Tutoris, KLIBnet und Lora

Anforderung IAS	Durchgehende Fallführung	Potenzialabklärung und Integrationsplanung	Steuerungsdaten
<b>Tutoris</b>	<p>Bei Infogate wird zurzeit mit verschiedenen Kantonen eine Lösung für den Datenaustausch und deren zentrale Ablage gesucht. Auf Daten z.B. eines Arbeitsintegrationsprogramms würde dann per Web-Plattform zugegriffen werden. Der Kanton wird gemäss datenschutzrechtlichen Bestimmungen darüber verfügen, welche Akteure (wie z.B. IV, ALV) einen Zugang erhalten. Das CaseNet-Modul bietet zusätzliche Funktionen zur Koordination von verschiedenen Akteuren.</p>	<p>Zielvereinbarung, Zielverfolgung und Zielbeurteilung sind in alle Bereiche integriert, welche jedoch nicht standardisiert sind. In Bezug auf Integrationspläne gibt es keine standardisierten Lösungen, im Fallführungssystem wird mit relativ freien Instrumenten gearbeitet. In einem ersten Schritt sollen diese Instrumente standardisiert werden. In einem nächsten Entwicklungsschritt der Software sollten die Integrationspläne auf einer Online-Plattform abgelegt und überprüft werden können.</p>	<p>Derzeit steht im Zentrum, dass Kantone und Gemeinden mit wenig Aufwand Steuerungsdaten generieren können. Es sind einerseits Stammdaten der Personen, andererseits Dossierdaten vorhanden. Dazu erfasst werden der Besuch und die Entwicklungen im Rahmen von Integrationsmassnahmen. Diese Auswertungen können von Kunden selbständig erledigt werden.</p> <p>Der Firma Infogate sind die IAS-Kennzahlen des SEM bekannt, diese werden bis Ende nächstes Jahr integriert. Neue Bedingungen, falls welche dazu kommen, sowie die entsprechenden Auswertungsmöglichkeiten müssten noch programmiert werden. Die Kantone sollen mit den Daten auch eigene Auswertungen machen können. Auch die Übertragung der individuellen Daten aus dem Tutoris ins Excel ist möglich.</p>
<b>KLIBnet</b>	<p>Der Datenaustausch bzw. die Weiterleitung im gleichen Kanton zwischen zwei Organisationen oder Sozialregionen ist möglich, wenn beide die gleiche Software verwenden (z.B. im Kanton Solothurn).</p> <p>Die Weitergabe von Dossiers ist jedoch in der Regel nicht möglich, wenn die Personen in einen anderen Kanton ziehen, dies aufgrund fehlender Komptabilität und Datenschutzbestimmungen. Eine webbasierte Nachfolgelösung von Diartis befindet sich aktuell in der Entwicklung. Dabei könnten Daten und Dokumente zentral auf einer Plattform abgelegt und verwaltet werden.</p> <p>Die Vernetzung von Akteuren innerhalb der Software ist nicht möglich, da es sich um eine serverbasierte Software handelt und die Vernetzung (z.B. mit VPN-Zugang) nicht ermöglicht werden kann.</p>	<p>Es können periodisch Standortbestimmungen abgebildet werden, in welchen die Ressourcen der Personen überprüft werden. Diese Daten sind historisiert, z.B. kann ermittelt werden, wie eine Person ihre Sprachkenntnisse in einem bestimmten Zeitraum weiterentwickelt hat. Es gibt ein Auswahlmenu in strukturierter Form, welches typisiert oder thematisiert werden kann. Die Dokumente (z.B. Schulberichte) werden hinterlegt, ebenfalls Vorlagen sind im System integriert.</p> <p>Individuelle Massnahmen sind definiert, auswähl- und erweiterbar. Die Massnahmen können pro Person aufgelistet, aber auch aggregiert analysiert werden. Im Asylmodul werden die Integrationsmassnahmen abgebildet, z.B. für soziale Integration, Sprachkurse oder sonstige Weiterbildungen. Die Kapazitäten der Angebote sind nicht ersichtlich. Für Erinnerungsfunktionen (ähnlich wie Outlook) gibt es eine Pendenzen-Verwaltung. Um beispielsweise Personen an einem Kurstag zu erinnern gibt es ein sogenanntes Dashboard im System. Ein Ampelsystem z.B. für Klienten, die sich in einer kritischen Situation befinden oder bei denen die Integrationsmassnahmen fällig</p>	<p>Im KLIBnet stellt die Betrachtung von Personen und Unterstützungseinheiten kein Problem dar. Für die drei Bereiche wirtschaftliche Sozialhilfe, Flüchtlingssozialhilfe und Asylsozialhilfe (vgl. Abbildung 1 in Abschnitt 1.1) gibt es je eine Datenbank. Ein Fall ist grundsätzlich definiert als Unterstützungseinheit, d.h. Klient/in mit Angehörigen. Das zusätzliche Asylmodul erfasst personenbezogene Informationen.</p> <p>Die Erstellung von Auswertungen ist möglich, hierbei müssen die Daten jedoch konsequent richtig geführt und eingegeben werden. Notwendig wären hier also standardisierte Einträge im System, sowohl quantitativ wie auch qualitativ. Es können einfache Auswertungen und Listen über Datenbrowser von Mitarbeitenden durchgeführt werden. Ebenfalls können übergreifende Statistiken erstellt werden, beispielsweise um zu überprüfen, wie viele Personen an einem Stichtag das Niveau A1 erreicht haben. Daraus können die Kennzahlen für die Integrationsagenda berechnet werden.</p>

Bestandesaufnahme der Fallführungssysteme im Hinblick auf die Erreichung der Ziele der Integrationsagenda

		sind, ist nicht integriert und müsste zunächst definiert werden.	Komplexere Kennzahlen werden von der Firma Diartis über einen Reporting Service mit einem BI (Business Intelligence) Tool ausgeführt, wobei diese nach der einmaligen Entwicklung von der Kundschaft übernommen werden können. Falls sich Kennzahlen für die Integrationsagenda ändern würden, kann die Änderung mit einem geringen Aufwand erledigt werden.
<b>Lora</b>	<p>Zur Überwachung der Erstintegration werden alle Personen einmal im System registriert und die Informationen von jeder Abteilung einmalig eingegeben. Mitarbeitende der kantonalen Dienststellen, die im Zusammenhang mit dem Asylwesen arbeiten, haben Zugriff auf die Software, wobei die Zugriffsprofile nach Funktion innerhalb der Dienste definiert werden und je nach Dienst auf bestimmte Module beschränkt sind. Das Ziel dabei ist, Fehler zu vermeiden und den Datenschutz zu gewährleisten. Das Verfahren wurde vom Datenschutzbeauftragten validiert.</p> <p>Alle mit dem Asyl- und Flüchtlingsbereich verbundenen Akteure (Schule, Bevölkerungsdienste, Arbeitsdienst, Polizei usw.) nutzen Lora. Die Informationen werden von Lora verwaltet und miteinander verbunden. Externe Anbieter (z.B. Kursveranstalter) haben keinen direkten Zugang zum System. Nur Mitarbeitende der kantonalen Dienststellen, die im Asylwesen arbeiten, haben Zugang.</p>	Das Integrationsmodul ermöglicht es ebenfalls, eine Standortbestimmung von Klientinnen und Klienten vorzunehmen und zu überprüfen, welche individuellen Massnahmen sie bereits erhalten haben. Die Software kann auch zur Ablage von Dokumenten (Zertifikate etc.) verwendet werden. Die IAS wurde für die Standardisierung und Formalisierung der Informationen verwendet.	<p>Die Erstellung von Kennzahlen für verschiedene Gruppen von Personen ist mit Lora möglich. In Bezug auf die KIP-Indikatoren und das Monitoring der IAS mussten bei Lora keine Anpassungen vorgenommen werden. Es können bereits sehr detaillierte Analysen durchgeführt werden, z.B. in Bezug auf die Integration in den Arbeitsmarkt oder Durchschnittskosten von Kursen.</p> <p>Im Moment wird zur Erstellung der IAS-Kennzahlen mit einer Exceldatei gearbeitet. Die Anpassung des Systems wurde bis zur definitiven Definition von Kennzahlen verschoben. Die meisten Anforderungen in Bezug auf die Indikatoren und das Monitoring sind bereits im System vorhanden.</p>

Quelle: Expertengespräche mit 3 Anbietern von Softwarelösungen, Darstellung BFH

### 3.3 Lücken in der Umsetzung der Anforderungen der IAS und Weiterentwicklungen

Aufgrund von steigenden Anforderungen wird die Einführung von Fallführungssystemen im Asylbereich für alle Kantone und Stellen von den Softwareanbietern als notwendig erachtet. Als sehr wichtig wird die Integration und Erfassung von verschiedenen Fallführungsbereichen in einem System gesehen, sowohl für Fallführung, Statistiken, Kontoführungen, wie Auszahlungen und Kostenübernahme der Massnahmen. Vom Führen mehrerer paralleler Datenbanken raten die Softwareanbieter ab.

Die wichtigste festgestellte Lücke in *KLIBnet* und *KiSS* ist die Möglichkeit des Datenzugriffs einer dritten Stelle, wobei sich diese Möglichkeit bei der Firma Diartis in der Konzeptphase befindet.

Im Asylmodul als Ergänzung zu *KLIBnet* und *KiSS* von Diartis sind die Informationen zu individuellen Integrationsplänen und historisierten Informationen als Datensatz aufbereitet. Eine grafische Darstellung des Integrationsplans bzw. -fortschritts ist jedoch nicht enthalten. Dies könnte eine mögliche Weiterentwicklung sein.

Auch bei Infogate ist die Weiterentwicklung von Datenaustauschplattformen und Web-Applikationen für *Tutoris* von Relevanz. Der Koordinationsaufwand im Asyl- und Flüchtlingsbereich innerhalb der Kantone ist vergleichsweise gross. Diese Bestrebungen zu Webdatenaustauschlösungen zeigen also, dass damit kantonal ein stärker standardisierter Datenaustausch angestrebt wird.

In Bezug auf die elektronische Unterschrift bestehen sichere Lösungen, welche beispielsweise im Rahmen der Auszahlungen und der Signierung für das digitale Büro integriert werden könnten. Momentan scheint es sich dabei jedoch um eine Weiterentwicklung für eine spätere Phase zu handeln.

Gemäss Infogate fehlen einheitliche Vorlagen durch das SEM, durch welche die Anforderungen und die Standards klar dargelegt werden. Infogate würde es begrüssen, wenn es hierfür auf Bundesebene Standardisierungen gäbe. Diese würden im Rahmen der Weiterentwicklung des Fallführungssystems *Tutoris* integriert.

Bei *Lora* sind keine besonderen grossen Herausforderungen angesichts der bestehenden Möglichkeiten ersichtlich. Die grösste Herausforderung wird in der Erhebung von Indikatoren für das SEM gesehen. Eine neue separate Schnittstelle (mit Access) für die Erhebung von IAS-Indikatoren wurde für das SEM erstellt und wird den Kantonen Neuchâtel und Jura zur Verfügung gestellt. Dies kann, sobald die Indikatoren bestimmt sind, bei den kantonalen Diensten in *Lora* integriert werden.

## 4 Empfehlungen IAS Fallführungssystem VA/Flü

In diesem abschliessenden Kapitel werden die Empfehlungen zur Weiterentwicklung der Fallführungssysteme dargestellt, die sich auf Basis der vorangehenden Erhebungen in acht Kantonen (Kapitel 2) und bei drei Anbietern von Fallführungssystemen ergeben (Kapitel 3). Die Empfehlungen wurden in einer ersten Version der Begleitgruppe KIP IAS am 12. Dezember 2019 vorgestellt und daraufhin überarbeitet. Die Empfehlungen werden als Antwort auf die vier in Kapitel 1 festgestellten Anforderungen der IAS an die Fallführungssysteme formuliert.

Die Empfehlungen können von den zuständigen Organisationen als Checkliste für die Anforderungen der IAS bei der Anschaffung oder Weiterentwicklung eines Fallführungssystems verwendet werden. Darüber hinaus sind weitere fachliche und technische Anforderungen zu berücksichtigen, die hier formulierte Liste ist nicht abschliessend. Drei grundsätzliche Bemerkungen sind zu beachten, welche nicht als Empfehlung formuliert werden können, da sie weit über den Gegenstand des Fallführungssystems hinausreichen:

- **Case Management-Ansatz:** Diese Methode zur Fallbearbeitung ist im Bereich des Flüchtlings- und Asylwesens besonders geeignet, da viele staatliche und nicht-staatliche Akteure involviert sind und die Fallführung interdisziplinär arbeiten muss, um das Zusammenwirken von verschiedenen Fachorganisationen zu koordinieren. Im Anhang wird ein Idealtypischer Ablauf des Case Managements in 6 Verfahrensschritten dargestellt (Wendt 2001). Im Erläuterungsdokument zu den [Instrumenten zur Potenzialabklärung](#) (KIP 2020, 5) wird der Case Management-Prozess für die Erstintegration von VA/Flü dargestellt.
- **Once-Only-Prinzip:** Die Verwaltungen der Europäischen Union sind bestrebt, dass Bürger/innen vermehrt Zugang zu digitalen Verwaltungsinfrastrukturen erhalten. Dabei soll insbesondere die Erfassung von Daten über Bürger/innen und Unternehmen nur noch einmal erfolgen, um Redundanzen und administrative Lasten zu verringern. Die Weiterverwendung der erfassten Daten soll über Schnittstellen und Datenaustauschplattformen organisiert werden. Im Herbst 2017 hat die Schweiz zusammen mit anderen 31 EU-Ländern die Talinn Deklaration zu E-Government unterzeichnet und bekennt sich damit zu einer Weiterentwicklung von E-Government in diese Richtung (Neuroni & Spichiger 2018). Eine Umsetzung des Once-Only-Prinzips in der Fallführung im Asyl- und Flüchtlingsbereich wäre wünschenswert, es bestehen jedoch Herausforderungen technischer und datenschutzrechtlicher Art bei der Weitergabe von im Rahmen der Fallführung erhobenen Daten, wie die kantonalen Fallstudien in Kapitel 2 gezeigt haben.
- **Datenschutz:** Daten über VA/Flü, die im Rahmen der Erstintegration erfasst und im Hinblick auf eine interinstitutionelle Zusammenarbeit bearbeitet werden, gelten gemäss der Datenschutzgesetzgebung von Bund und Kantonen als «besonders schützenswert» (Pärli 2013). Die zuständigen Integrationsbehörden müssen in Zusammenarbeit mit dem kantonalen Datenschutzbeauftragten von Beginn an und konsequent thematisieren, wie die Informationen an die fallführende Stelle kommuniziert werden können. Auf Bundesebene sollen die Möglichkeiten des Datenaustauschs zwischen kantonalen und ausserkantonalen Stellen im Rahmen des Gesetzes (Art. 97 AIG) gut geprüft werden. Ebenfalls sollten der Bund und die Kantone die Möglichkeiten und Grenzen der Unterschrift einer Einverständniserklärung sorgfältig prüfen (Pärli 2013, 55f). Es muss (in den einzelnen Kantonen) geregelt werden, ob die VA/Flü eine allgemeine Einwilligungserklärung für die gesamte Dauer der Zuständigkeit der Fallführung unterschreiben, oder ob die Einwilligungserklärung jeweils bezüglich spezifischer Informationen und Situationen eingeholt wird.

Nach diesen Vorbemerkungen werden die Empfehlungen auf Basis der in diesem Bericht erarbeiteten Grundlagen aufgeführt.

#### 4.1 Empfehlungen zur durchgehenden Fallführung

Nr.	Empfehlung	Zuständigkeit		
		Bund	Kanton	Anbieter
1	Vor der Einführung oder Weiterentwicklung eines Fallführungssystems für den Integrationsprozess wird die Erstellung einer Prozesslandschaft auf Kantonsebene empfohlen, in der die involvierten Akteure, ihre Zuständigkeiten im zeitlichen Ablauf des Integrationsprozesses und die entsprechenden Finanzströme abgebildet werden.		X	
2	In Kantonen mit Phasenmodell und/oder dezentraler Fallführung empfiehlt sich eine Lösung mit einer Online-Plattform zur Vermeidung von Redundanzen bei den Phasenübergängen sowie beim Einbezug unterschiedlicher Akteure.		X	X
3	In Kantonen, in denen die Fallführung je nach Status in unterschiedlichen Stellen gemacht wird, wird eine genaue Regelung des Informationsflusses bei Übergabe der Fälle bei Statuswechsel empfohlen.		X	
4	In Kantonen mit zentraler Fallführung ohne Übergang der Zuständigkeit während der Dauer der IAS (5 bzw. 7 Jahre) wird die Fallführung mittels einer bestehenden Software aus dem Bereich der wirtschaftlichen Sozialhilfe empfohlen, mit Ergänzung von spezifischen Modulen für den Asyl- und Flüchtlingsbereich.		X	X
5	Es wird empfohlen, dass mehrere involvierte Stellen Daten und Dokumente in einer Online-Plattform ablegen können. Dabei sind die Lese- und Schreibrechte der einzelnen Akteure mit den Richtlinien des Datenschutzes abzustimmen.		X	X

#### 4.2 Empfehlungen zur Potenzialabklärung

Nr.	Empfehlung	Zuständigkeit		
		Bund	Kanton	Anbieter
7	Es sollten innerhalb eines Kantons einheitliche Formularvorlagen für die Erfassung der Informationen aus der Potenzialabklärung verwendet werden, auch für verschiedene Klientengruppen (VA/Flü).		X	
8	Es wird empfohlen, die im Auftrag des SEM entwickelten Formulare zur Potenzialabklärung oder ähnliche Instrumente innerhalb der Fallführungssysteme zu verwenden. Die Instrumente bzw. Formularvorlagen sollten in die Fallführungssysteme integriert werden.	X	X	X
9	Die Erfassung von Daten sollte für standardisierbare Merkmale (Jahrgang, Ausbildung, Berufserfahrung, Sprachkompetenzen etc.) mittels Eingabemasken erfolgen.			X
10	Die Informationen aus den Abklärungen sollten innerhalb des Fallführungssystems abgelegt werden und daraus extrahiert werden können in Form von ausdrucksfähigen Berichtsdokumenten.			X
11	Es wird empfohlen, für Abklärungsschritte und Massnahmen Einträge in einem standardisierten Formular vorzunehmen, die mit einem Kalenderdatum versehen sind. Dadurch kann der Fallverlauf nachgezeichnet werden, z.B. relativ zum Datum der Einreise.		X	
12	Es wird empfohlen, dass die Informationen aus den Potenzialabklärungen in einer übersichtlichen, evtl. grafischen Zusammenfassung dargestellt werden. Aus dieser sollten eine Fallsteuerung bzw. ein Profiling abgeleitet werden können sowie geeignete Massnahmen.			X

### 4.3 Empfehlungen zum Integrationsplan

Nr.	Empfehlung	Zuständigkeit		
		Bund	Kanton	Anbieter
13	Es wird empfohlen, die kantonal bestehenden oder neu entwickelte Dokumentvorlagen für die Integrationsplanung in die Fallführungssoftware zu implementieren. Dieser dient der Planung und dem Monitoring der Umsetzung von Integrationsmassnahmen.	X	X	X
14	Der Integrationsplan sollte zumindest die Angaben zu den geplanten und erfolgten Massnahmen (sowie deren Ergebnis) enthalten. Wünschenswert wäre, wenn die vorhandenen Anbieter für Massnahmen aus einem Menu ausgewählt werden können, und eventuell die Kapazitäten der einzelnen Programme ersichtlich sind.		X	X
15	Es wird empfohlen, auch qualitative Angaben zu Massnahmen zu erfassen wie die Art der Umsetzung oder die Wahrnehmung durch die/den Klient/in. Bewertungsberichte oder Zertifikate von Anbietern (z.B. von Sprachkursen) sollten abgelegt werden können.		X	X
16	Es wird eine übersichtliche Darstellung der im Integrationsplan enthaltenen Massnahmen auf der Zeitachse 5 bzw. 7 Jahre nach Einreise empfohlen.			X
17	Es wird die Einrichtung von Erinnerungsfunktionen für anstehende Massnahmen empfohlen sowie Ampelfunktionen für die Notwendigkeit von Interventionen. Diese können in einer Task-Übersicht für die fallführende Person über ihre Klienten/innen dargestellt werden			X

### 4.4 Empfehlungen zur Erhebung von Steuerungsdaten

Nr.	Empfehlung	Zuständigkeit		
		Bund	Kanton	Anbieter
18	Für eine effektive Nutzung des Fallführungssystems für den Zweck der Steuerung und des Reportings an das SEM wird die Festlegung klarer und mittelfristig verbindlicher Indikatoren empfohlen.	X		
19	Grundlegend ist für die Erhebung von Steuerungsdaten, dass Auswertungen auf der Personenebene möglich sind, dies ist insbesondere bei der Nutzung von Fallführungssystemen aus der wirtschaftlichen Sozialhilfe zu beachten.			X
20	Das Fallführungssystem sollte Abfragen zu den KIP- und IAS-Kennzahlen und Indikatoren zulassen. Es sollten flexible Abfragen zu Merkmalen des Integrationsfortschritts für verschiedene Zeiträume und Gruppen nach Alter, Aufenthaltsstatus, Aufenthaltsdauer etc. möglich sein, z.B. für spätere Anpassungen der Kennzahlen.			X
21	Die Daten zu den integrationsrelevanten Informationen sollten auch als Liste für Klient/innen mit ausgewählten Merkmalen (Filterkriterien, z.B. Fallzuständigkeit, Ressourcen, Massnahmen) extrahiert werden können.			X
22	Das Fallführungssystem sollte die Fallverteilung auf die Mitarbeiter/innen abbilden, um eine effiziente Arbeitsplanung zu ermöglichen.		X	X

Durch die Berücksichtigung dieser Empfehlungen sollte die Umsetzung der Integrationsagenda in den Kantonen durch die Fallführungssysteme bestmöglich unterstützt werden. Es wird in Zukunft zu untersuchen sein, inwiefern der Integrationserfolg von VA/Flü auch durch die Entwicklung von effizienten Verwaltungsabläufen, die durch leistungsfähige und zweckmässige Fallführungssysteme unterstützt werden, verbessert wird.

## 5 Literatur- und Quellenverzeichnis

- KIP Kantonale Integrationsprogramme (2020). Potenzialabklärung bei Flüchtlingen und Vorläufig Aufgenommenen. Erläuterungen des Vorgehens und Leitfäden der Instrumente. SEM: Bern.
- IIZ (2014). Bericht Arbeitsgruppe Arbeitsmarktfähigkeit. Staatssekretariats für Wirtschaft SECO, Konferenz Kantonalen Volkswirtschaftsdirektoren (VDK), Verband schweizerischer Arbeitsmarktbehörden (VSAA), Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (SODK), schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS), Schweizerischer Gemeindeverband und Städteinitiative Sozialpolitik.
- Neuroni, A. & Spychiger, A. (2018). Daten im E-Government – «Once Only»!. In: SocietyByte. Wissenschaftsmagazin des BFH-Zentrums Digital Society. <https://www.societybyte.swiss/>
- Pärli Kurt (2013). Gutachten „Datenschutz und Datenaustausch in der IIZ“ im Auftrag der Nationalen IIZ-Gremien. [http://www.iiz.ch/mm/IIZ\\_Datenschutz\\_Datenaustausch-Final\\_DE.pdf](http://www.iiz.ch/mm/IIZ_Datenschutz_Datenaustausch-Final_DE.pdf) (Stand: 30.4.2018)
- Wendt, W.R. (2001). Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen. Eine Einführung (3.ergänzte Auflage). Juventus: Freiburg im Breisgau.

## 6 Anhang

### 6.1 Anhang 1: Leitfaden für die Interviews mit Expert/innen der Erstintegration

#### Interviewleitfaden Fallführungssystem VA/Flü, Oktober 2019

Die Berner Fachhochschule führt im Auftrag des SEM eine Studie durch zur Frage, wie die Anforderungen der Integrationsagenda im Bereich Fallführung durch die IT-Systeme unterstützt werden. Das folgende Interview hat zum Zweck, die Möglichkeiten innerhalb der bestehenden IT-Lösung zu ermitteln und geplante bzw. wünschenswerte Weiterentwicklungen zu diskutieren. Im Anschluss an Interviews in 8 Kantonen werden Interviews mit 2-3 Software-Anbietern geführt.

Als Grundlage für unser Interview liegen der BFH der Auszug zum Thema Fallführungssystem (Stand 10.07.) aus der IAS-Eingabe des Kantons beim SEM vor, eine kurze Charakterisierung von Fallführung und Fallführungssystem im Kanton durch das SEM und die Vorlage für den Individuellen Integrationsplan IIP, die im Kanton im Resettlementprogramm umgesetzt wurde.

#### A) EINLEITUNG

---

- i. Welche Funktion üben Sie im Bereich VA/Flü aus und seit wann?
- ii. Welchen Bezug haben Sie zur Fallführung und zur Anwendung der Fallführungssoftware?

#### B) ANFORDERUNGEN DER IAS AN DAS FALLFÜHRUNGSSYSTEM

---

- iii. (Wie) wird im Kanton die Fallführung im Bereich VA/Flü umgesetzt?
  - 1) Wie unterstützt die bestehende IT-Lösung eine durchgehende Fallführung?

**Vgl. Anforderung der Integrationsagenda bezüglich durchgehender Fallführung:** die Flüchtlinge und Vorläufig Aufgenommenen sollen in den 5 bzw. 7 Jahren des Integrationsprozesses von einer durchgehenden Fallführung begleitet werden. Dies bedeutet, dass regelmässig Standortbestimmungen durchgeführt werden und dass bei Übergaben der Informationen zwischen unterschiedlichen Ansprechpersonen und Institutionen eine einheitliche und vollständige Form der Dokumentation erfolgt.

- 2) Wie sieht im Kanton der Ablauf von Potenzialabklärungen aus?
- 3) Wie werden mit der bestehenden IT-Lösung die Informationen aus Potenzialabklärungen verschiedener Stellen zusammengeführt?
- 4) Wie werden diese (gesammelten) Informationen den verantwortlichen Akteuren zugänglich gemacht?

**Vgl. Anforderung der Integrationsagenda bezüglich Informationen aus der Potenzialabklärung:** Informationen über die Ressourcen, Ziele und Entwicklungsmöglichkeiten der VA/Flü sollen, sofern die Voraussetzungen gegeben sind, in systematischen Potenzialabklärungen erhoben werden. Diese Informationen müssen in geeigneter Form im Fallführungssystem zusammengeführt werden und den für die verschiedenen Abklärungs- und Integrationsschritte verantwortlichen Akteuren zugänglich sein.



- 5) Wie wird im Kanton im Bereich VA/Flü mit individuellen Integrationsplänen gearbeitet?
- 6) Wie unterstützt die bestehende IT-Lösung die individuelle Integrationsplanung?

**Vgl. Anforderung zum Integrationsplan:** die auf Basis der Informationen aus der Potenzialabklärung beschlossenen Massnahmen sollen im Fallführungssystem mithilfe eines Integrationsplans abgebildet werden. Dieser dient als Planungs- und individuelles Monitoringtool für den fortlaufenden Integrationsprozess.

- 7) Wie werden im Kanton die relevanten kommunalen und kantonalen Steuerungsdaten bezüglich Erstintegration VA/Flü erhoben?
- 8) Welcher zusätzliche Aufwand entsteht durch die Erhebung von Daten für die Kennzahlen IAS?
- 9) Wie unterstützt die bestehende IT-Lösung die Erhebung von Steuerungsdaten und Kennzahlen IAS?

**Anforderung bezüglich Steuerungsdaten:** Das Fallführungssystem sollte es erlauben, für Zwecke der kantonalen bzw. kommunalen Steuerung der Integrationsangebote und Unterstützungsleistungen Daten bereit zu stellen. Wo keine nationalen Quellen vorhanden sind, können Daten für das Monitoring der Integrationsagenda bereitgestellt werden.

#### C) ENTWICKLUNGSBEDARF UND -MÖGLICHKEITEN IM BEREICH IT-SYSTEM

---

- 10) Wo sehen Sie im Kanton die wichtigsten Lücken in der Umsetzung der vier erwähnten Anforderungen der Integrationsagenda?
- 11) Welche Herausforderungen sehen Sie bei der aktuellen IT-Lösung im Zusammenhang mit den vier Anforderungen der Integrationsagenda?
- 12) Wie könnte durch eine Weiterentwicklung des IT-Systems für die Fallführung eine Verbesserung erzielt werden?
- 13) Haben Sie bereits eine Weiterentwicklung der bestehenden IT-Lösung geplant? Wenn ja, welche Schritte werden dabei erfolgen?
- 14) Falls nein, welche Erwartungen und konkreten Wünsche hätten Sie an eine Weiterentwicklung des IT-Systems im Bereich Fallführung VA/Flü?
- 15) Welche Empfehlungen würden Sie an die Verantwortlichen in anderen Kantonen geben, was die Entwicklung eines geeigneten IT-Systems für die Fallführung bei VA/Flü betrifft?
- 16) Haben Sie noch weitere Ergänzungen, Bemerkungen oder Unterlagen?

---

Vielen Dank für das Gespräch!

## 6.2 Anhang 2: Leitfaden für die Interviews mit Anbietern von Softwarelösungen

### Fragen zur Entwicklung Fallführungssystem VA/Flü

Die Berner Fachhochschule führt im Auftrag des SEM eine Studie durch zur Frage, wie die Anforderungen der Integrationsagenda im Bereich Fallführung durch die IT-Systeme unterstützt werden. Mit den folgenden Fragen möchten wir die Möglichkeiten innerhalb der bestehenden IT-Lösung diskutieren und geplante bzw. empfohlene Weiterentwicklungen ermitteln.

In einem ersten Schritt wurden Interviews in 8 Kantonen durchgeführt, im zweiten Schritt werden nun Gespräche mit 2-3 Software-Anbietern geführt.

#### D) EINLEITUNG

---

- 1) Welche Funktion üben Sie im Bereich IT-Systeme für die Fallführung in der Sozialhilfe aus und seit wann?
- 2) In welchen Kantonen ist Ihre Firma in diesem Bereich tätig?

#### E) ANFORDERUNGEN DER IAS AN DAS FALLFÜHRUNGSSYSTEM

---

- 3) Welche Unterschiede gibt es aus Ihrer Sicht bei der Anwendung des IT-Systems zur Fallführung in den Bereichen (allgemeine) wirtschaftliche Sozialhilfe, Asylsozialhilfe und Flüchtlingssozialhilfe?
- 4) In gewissen Kantonen wurde erwähnt, dass das Fallführungssystem verstärkt Case Management-Funktionen unterstützen sollte: Vernetzung von Akteuren, Berichterstattung, Monitoring und Evaluation. Wie unterstützt Ihre IT-Lösung das Case Management?
- 5) Welche Hilfsmittel zur individuellen Integrationsplanung können Sie im Rahmen Ihrer IT-Lösung zur Verfügung stellen?
- 6) Wie unterstützt Ihre IT-Lösung die Erhebung von relevanten kommunalen und kantonalen Steuerungsdaten bezüglich Erstintegration von VA/Flü?
- 7) In Gesprächen mit Kantonsvertreter/innen wurde deutlich, dass die Umstellung auf eine Personenbetrachtung im Gegensatz zur Dossierbetrachtung für die Ermittlung von Kennzahlen im Rahmen der Integrationsagenda eine Herausforderung ist. Welche Hilfestellungen können Sie im Rahmen Ihrer IT-Lösung anbieten?

#### F) ENTWICKLUNGSBEDARF UND -MÖGLICHKEITEN DES IT-SYSTEMS

---

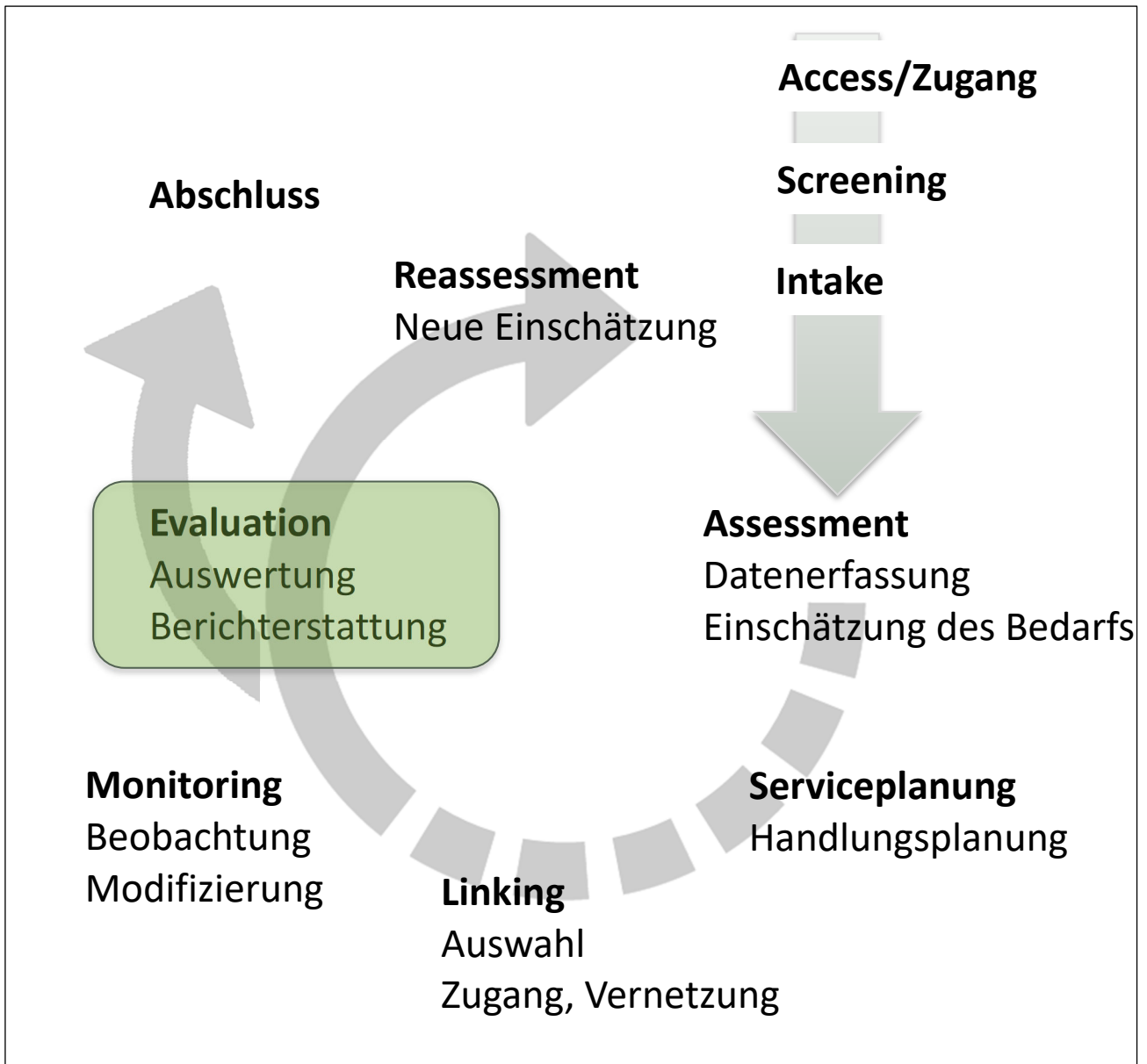
- 8) Wo sehen Sie im Moment bezüglich IT-Systeme zur Fallführung die wichtigsten Lücken in der Umsetzung der vier Anforderungen der Integrationsagenda (durchgehende Fallführung, Aufnahme von Informationen aus Potenzialabklärungen, individuelle Integrationspläne, Kennzahlen für das IAS-Monitoring)?
- 9) Wie könnte durch eine Weiterentwicklung des IT-Systems für die Fallführung eine Verbesserung erzielt werden? Welche Schritte sind dabei bereits geplant?
- 10) Welche Empfehlungen würden Sie an die Verantwortlichen in den Kantonen geben, was die Einführung eines geeigneten IT-Systems für die Fallführung bei VA/Flü betrifft?
- 11) Haben Sie noch Ergänzungen, Bemerkungen oder Unterlagen?

---

Vielen Dank für das Gespräch!

### 6.3 Anhang 3: Schema Case Management Prozess

Abbildung 2: Verfahrensschritte des Case Management



BFH nach Wendt (2001)