

**Zeitschrift:** Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO  
**Herausgeber:** Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS  
**Band:** 102 (2005)  
**Heft:** 3

**Artikel:** Fall Nr. 32 ist komplex : ein typischer IIZ-Fall  
**Autor:** Bachmann, Monika  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-840653>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 26.04.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

NetzWerk IIZ im Kanton Aargau

# Fall Nr. 32 ist komplex – ein typischer IIZ-Fall

*Fachleute aus dem Kanton Aargau machens vor: Seit mehr als zwei Jahren erproben sie im Rahmen des Projekts NetzWerk IIZ die Zusammenarbeit über die institutionellen Grenzen hinweg. Einblick in Fall Nr. 32.*

Im Sitzungszimmer der Sozialen Dienste der Stadt Baden steht ein Flipchart. Es wird heute zum Einsatz kommen. Hildegard Hochstrasser, Leiterin der Sozialen Dienste, empfängt Anna Schütz, Projektleiterin des NetzWerk IIZ (s. Kasten), sowie Vertreterinnen des RAV und der IV-Stelle zur Case-Management-Sitzung. In einer halben Stunde wird die Klientin eintreffen – oder in der Projektsprache ausgedrückt: Fall Nr. 32. «Wir anonymisieren unsere gemeinsamen Klienten», erklärt die RAV-Personalberaterin Franciska Bärtschi – aus Datenschutzgründen. Denn die interinstitutionelle Kommunikation finde häufig über elektronische Kanäle statt. Franciska Bärtschi fungiert bei der heutigen Sitzung als Case Managerin (CM). Sie hat Fall Nr. 32 beim NetzWerk IIZ angemeldet. Die Funktion der CM übernimmt meistens jene Person, die den Fall ins NetzWerk eingebracht hat. Projektleiterin Anna Schütz koordiniert die Zusammenarbeit, was die beteiligten Institutionen organisatorisch und administra-

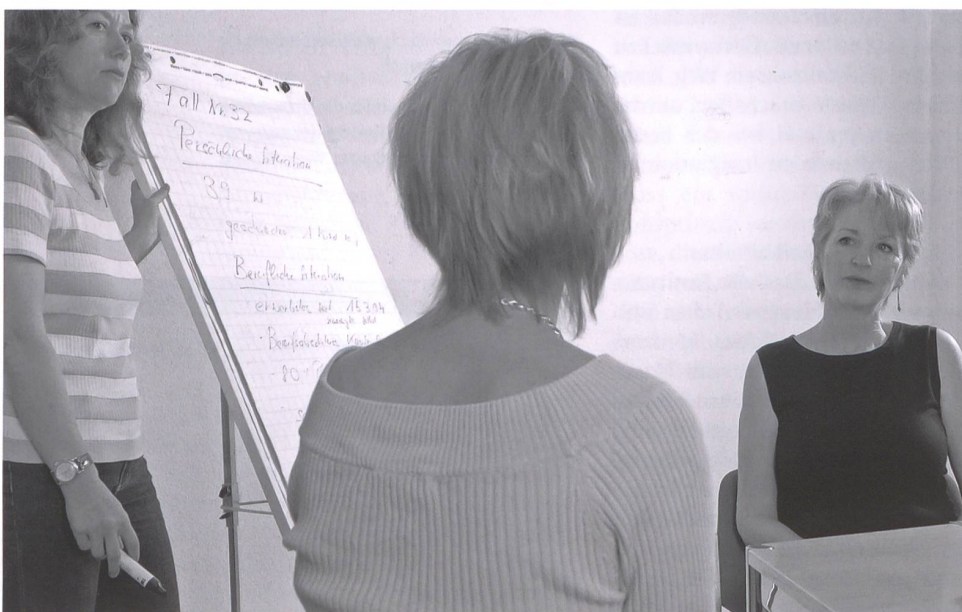
tiv stark entlastet, und überwacht die Ziele. An der CM-Sitzung übernimmt sie die Rolle der Moderatorin. In dieser Funktion wirkt sie neutral und vermittelnd, denn sie vertritt keine institutionellen Interessen.

### Das Problem orten

Alle beteiligten Fachfrauen haben sich mit Hilfe eines Stammblatts auf die Sitzung vorbereitet. Sie haben notiert, wie sie die Situation der Klientin aus der Perspektive ihrer Institution beurteilen. Nun kommt das Flipchart zum Einsatz. Auf ihm wird die Fallproblematik nun visuell dargestellt: Alter, Beruf, gesundheitliche und persönliche Situation sind Anhaltspunkte für die Besprechung. «Wenn die Klientin zu uns stösst, konfrontieren wir sie mit unserer Wahrnehmung ihrer Situation», so Sozialdienstvertreterin Hildegard Hochstrasser. Die Klientin könne danach Korrekturen anbringen. Auf dieser Basis findet die weitere Zusammenarbeit statt. Es klopft an der Tür. Die Sitzung beginnt.

### Wenn der Durchblick fehlt

Fall Nr. 32 ist komplex – eine Voraussetzung, um überhaupt Zugang zu den Dienstleistungen des NetzWerk zu erhalten. Die Vorgeschichte der Klientin lasse den Schluss zu, dass einiges «schief gelaufen» sei, so die Leiterin der Sozialen Dienste. Beim Fall Nr. 32 handelt es sich um eine «institutionsgeschädigte» Person. Eine Klientin also, die den Parcours durch verschiedene Institutionen absolviert hat, die aber trotzdem nicht nachhaltige Unterstützung erfuhr. Die Klientin stimmt zu. Die IV-Anmeldung sei ein Jahr lang nicht abgeschickt worden von der zuständigen Klinik, sagt sie. Sie sei unter Druck gestanden, habe sich anstellen lassen, obwohl sie bereits damals krank gewesen sei. Es kam zum Zusammenbruch, dann zur Kündigung. Die



IIZ-Sitzung in Baden: Hildegard Hochstrasser, Leiterin der Sozialen Dienste, zeichnet auf dem Flipchart die Situation der Klientin auf. Franciska Bärtschi vom RAV (r.) ist Case Managerin.

Bilder: Daniel Desborough

Klientin meldete sich erneut beim RAV an. Franciska Bärtschi, ihre Ansprechpartnerin, zweifelte an der Vermittelbarkeit der Klientin: «Ich war unsicher, es tauchten Fragen auf», also habe sie die Klientin beim NetzWerk angemeldet. Unscharfe Vorgeschichten, Schnittstellenproblematik, Komplexität – das sind klassische IIZ-Kriterien.

### Menschen und Dossiers

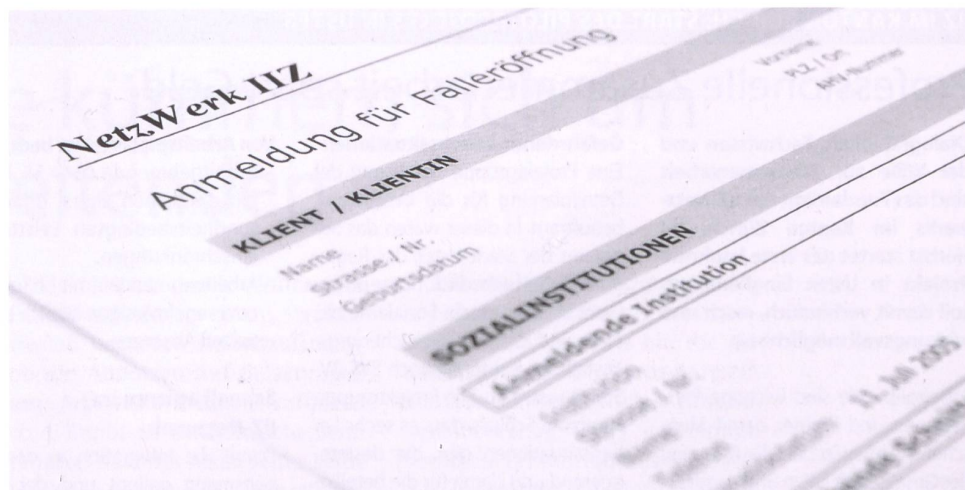
Nun, wo alle am gleichen Tisch sitzen, fühlt die Klientin «Boden unter den Füßen» und schöpft Hoffnung. Hildegard Hochstrasser dämpft aber die Erwartungen der Betroffenen: «Wir können die Situation nicht von heute auf morgen verändern.» Zentrales Anliegen der IIZ sei, den Drehtüreffekt zwischen den Institutionen zu stoppen und die Schnittstellen besser zu bearbeiten. Gerade für Betroffene, die vom Hin und Her zwischen den Amtsstellen ein Lied singen können, sei es wichtig, die Institutionen mal von einer anderen Seite kennen zu lernen und einen neuen Umgang zu erfahren. Hildegard Hochstrasser erwähnt als Beispiel dafür die IV-Stellen, die den Fall häufig nur als Dossier kennen: «Es kann einiges in Bewegung kommen, wenn die IV-Sachbearbeitenden der Klientin oder dem Klienten plötzlich gegenüber sitzen».

### Verbindungen werden verbindlich

An der heutigen Besprechung wird ein Massnahmenplan für die nächsten Monate erarbeitet. Es werden Ziele formuliert, Arbeitsschritte festgelegt und Verantwortlichkeiten geklärt. Projektleiterin Anna Schütz wird anschliessend ein Protokoll verfassen, das die Absprachen als gemeinsame Arbeitsgrundlage für die nächste Zeit festhält. Falls nötig, lädt Anna Schütz zu einem späteren Zeitpunkt zur nächsten CM-Sitzung ein. Die Klientin fühlt sich durch dieses Setting ernst genommen. Sie bemängelt allerdings, dass ihr die kontinuierliche Begleitung im Alltag fehle.

### Einladung an die Arbeitgeber

Das NetzWerk IIZ strebt eine möglichst rasche und nachhaltige Integration der Betroffenen an. Als grösstes Hindernis bezeichnen die Exper-



Wer beim NetzWerk IIZ einen Fall anmeldet, übernimmt das Case Management.

tinnen den Mangel an geeigneten Arbeits- oder Nischenarbeitsplätzen. Dies zeigt sich auch im Fall Nr. 32: «Ich wünsche mir Unterstützung bei der Arbeitssuche», sagt die Klientin. Es sei unglaublich schwierig, eine Stelle mit kleinem Pensum zu finden. Hildegard Hochstrasser und Franciska Bärtschi möchten deshalb die IIZ auf die Arbeitgeber ausweiten. «Häufig ist die Kündigung bereits erfolgt, wenn wir mit den Men-

schen in Kontakt kommen», so Hildegard Hochstrasser. Beim RAV, wo sich die Schnittstelle zum Arbeitsmarkt am deutlichsten zeigt, will man deshalb die Arbeitgeber verstärkt auf das Projekt aufmerksam machen. Vom breiten Fachwissen, das mit Hilfe der IIZ zwischen den Institutionen ausgetauscht wird, könnten damit längerfristig auch die Arbeitgeber profitieren.

**Monika Bachmann**

## DAS PROJEKT

### Mitmachen heisst auch mitzahlen

Das Pilotprojekt «NetzWerk Interinstitutionelle Zusammenarbeit im Erwerbslosenbereich für den Kanton Aargau» (NetzWerk IIZ) läuft seit April 2003. Das Projekt hat zum Ziel, die Zusammenarbeit zwischen Arbeitslosenversicherung, Sozialhilfe, Invalidenversicherung, Berufsberatung und weiteren Involvierten zu verbessern. Der Verein HEKS LernWerk ist Projektträger und betreibt eine Fachstelle zur organisatorischen und fachlichen Unterstützung des Projekts. Die Basis der Zusammenarbeit legt ein so genanntes «Commitment», das die beteiligten Institutionen und Fachpersonen unterzeichnen. Dazu kommt eine schriftliche Teilnahmeerklärung der Klientin oder des Klienten. Während einer zweijährigen Feldversuchsphase wurde das Projekt vom Staatssekretariat für Wirtschaft (seco) finanziell unterstützt. Seither tragen die beteiligten Institutionen

das Projekt selbst. Die Sozialdienste, die lokal oder regional organisiert sind, bezahlen eine Fallpauschale. Das Institut für Politikstudien «Interface» hat einen Evaluationsbericht zum Projekt erstellt. Im Rahmen eines Einführungskurses werden die beteiligten Fachpersonen mit der Case-Management-Lehre vertraut gemacht. Grundsätzlich gilt: Wer einen Fall beim NetzWerk IIZ anmeldet, übernimmt das Case Management. Mit Ausnahme der IV-Stelle, die von Gesetzes wegen daran gehindert wird: Sobald klar ist, dass die IV nicht leistungspflichtig ist, muss sie den Fall abschliessen. Case Management sei aber manchmal über diesen Zeitpunkt hinaus notwendig, erklärt Projektleiterin Anna Schütz. Die IV beteiligt sich deshalb ausschliesslich als Partnerin. (mb)

Infos zum Projekt: [www.lernwerk.ch](http://www.lernwerk.ch)  
Evaluationsbericht:  
[www.interface-politikstudien.ch](http://www.interface-politikstudien.ch)