

<b>Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg von Berlin</b>
Jobcenter Friedrichshain-Kreuzberg von Berlin
<i>Organisationseinheit:</i>

Datum: 20.01.2026  
(letzter Bearbeitungsstand)

PE / VN: 019-2026
-------------------

**Anforderungsprofil**

(Arbeitsgebiet ohne Führungsaufgaben)  
(Beschreibung der Stellenanforderungen)

**für**  
**Fallmanagement im Bereich SGB II**

Bezeichnung der Aufgabe/Funktion

<b>Bewertung der Stelle:</b>	Bes.Gr. A10 / S12 TV-L / E9b TV-L
<b>vorgesetzte Führungskraft:</b>	Teamleitung

## 1. Beschreibung des Arbeitsgebietes BA-TuK: Kernaufgaben/ Verantwortlichkeiten

### Fallmanagement

- Planung, Steuerung und Durchführung des individuellen Fallmanagementprozesses unter Berücksichtigung der Gesamtsituation der Bedarfsgemeinschaft (inkl. Entscheidung über Fallzugang, Assessment, Integrationsplanung und Eingliederungsvereinbarung)
- Beratung und Entscheidung zum individuellen Hilfebedarf (Informationen zu allg. Leistungsfragen)
- Aufbau, Pflege und Weiterentwicklung des Betreuungsnetzwerkes
- Auswahl von / Entscheidung über individuelle Eingliederungsleistungen
- Betreuung von Eingliederungsmaßnahmen (einschl. Planung, Koordination und Qualitätssicherung)
- Integration in Erwerbstätigkeit

<b>2. Formale Anforderungen</b>	
<b><u>Beam*t*innen:</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfüllung der laufbahnrechtlichen Voraussetzungen für das erste Einstiegsamt Laufbahngruppe 2 des allgemeinen nichttechnischen Verwaltungsdienstes oder des Sozialdienstes</li> </ul>
<b><u>Tarif-</u> <u>beschäftigte:</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studienabschlüsse (Diplom/Bachelor) der Fachrichtungen Public Administration bzw. Public Health Administration oder Soziale Arbeit/Sozialpädagogik mit Staatlicher Anerkennung</li> <li>• obligatorische 18-monatige Qualifizierung mit Zertifikatsabschluss zum Fallmanager nach Richtlinien der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (DGCC) mit Gleichstellung zur Staatlichen Anerkennung (ergänzende Anlage Curriculum/Führungsakademie der BA)</li> <li>• oder Verwaltungslehrgang II</li> </ul>
<b><u>Darüber hinaus</u> <u>ist/sind:</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mehrjährige Erfahrung im sozialen und/oder gesundheitlichen Bereich erforderlich</li> </ul>

<b>3. Leistungsmerkmale</b>	
<b>3.1 Fachkompetenzen (BA: Fachlich-methodische Anforderungen)</b>	
<b>3.1.1 Allg. Fach- und Rechtskenntnisse</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fundierte Kenntnisse der Produkte, Programme bzw. Dienstleistungen im Aufgabengebiet</li> <li>○ Fundierte Kenntnisse der relevanten Rechts- und Fachgebiete</li> <li>○ Grundkenntnisse benachbarter Rechts- und Fachgebiete</li> <li>○ Fundierte Kenntnisse relevanter MS-Office- und IT-Fachanwendungen</li> </ul>
<b>3.1.2 Spez. Rechts-/ Fachkenntnisse (BA: Einsatz von Fachwissen (++))</b>	
	<p>▶ Nutzt Fachwissen zur fachlich fundierten und selbständigen Bearbeitung der Sachverhalte im übertragenen Aufgabengebiet. Sorgfältiges und gewissenhaftes Vorgehen und Weitergabe von Gelerntem an Dritte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verfügt über erweiterte Fachkenntnisse im Aufgabengebiet und angrenzenden Gebieten und bewältigt damit selbstständig Aufgaben/Sachverhalte des übertragenen Aufgabengebiets</li> <li>• geht auch bei komplexeren Vorgängen effizient, systematisch und methodisch „sauber“ vor; kontrolliert konsequent kritisch die eigenen Arbeitsergebnisse</li> <li>• erkennt fachliche Weiterbildungsbedarfe selbstständig, bringt das eigene Fachwissen regelmäßig auf aktuellen Stand</li> <li>• beteiligt sich am Wissenstransfer im Zuständigkeitsbereich</li> </ul>
<b>3.1.3 PC-Anwendungskennntnisse (BA: IT-/Medienkompetenz (+))</b>	
	<p>▶ Angemessene Nutzung der relevanten Medien und (IT-)Verfahren unter Berücksichtigung der IT-Sicherheit und des Datenschutzes. Erkennt die Vielfalt von Informationen die für die eigene Arbeit relevant ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundierte Kenntnisse relevanter IT-Fachanwendungen (z.B. e-Akte, VerBIS)</li> <li>• Fundierte Kenntnisse relevanter MS-Office-Anwendungen</li> <li>• Ist offen gegenüber den am Arbeitsplatz relevanten Medien und (IT-) Verfahren, beherrscht diese und setzt sie angemessen ein.</li> <li>• Beachtet den Datenschutz und die IT-Sicherheit.</li> <li>• Kennt und nutzt relevante und verlässliche Informationsquellen.</li> <li>• Nutzt die vorhandenen digitalen und analogen Möglichkeiten.</li> </ul>
<b>3.2 Persönliche Kompetenzen</b>	
<b>3.2.1 Leistungs-, Lern- und Veränderungsbereitschaft (BA: Lernkompetenz (+))</b>	
	<p>▶ Ist offen gegenüber Neuem und erweitert eigeninitiativ Wissen und Qualifikationen. Wendet das Wissen auf Arbeitssituationen an und kann auch konstruktiv mit Feedback umgehen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ist offen gegenüber Neuem.</li> <li>• Setzt Feedback konstruktiv um.</li> <li>• Erweitert das eigene Wissen sowie tätigkeitsspezifische Qualifikationen und Erfahrungen durch entsprechende Aktivitäten.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wendet Wissen auf unterschiedliche Arbeitssituationen an und kann es auf neue Situationen übertragen.</li> <li>• Teilt Wissen aktiv im Team.</li> </ul>	
<b>3.2.2 Organisationsfähigkeit</b> <b>(BA: Selbstorganisation (+))</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erledigt die eigenen Aufgaben innerhalb des vorgegebenen Rahmens, benötigt wenig Detailvorgaben und strukturiert/organisiert die eigene Arbeit erfolgreich selbst.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strukturiert/organisiert die eigene Arbeit erfolgreich selbst und setzt sinnvoll Prioritäten.</li> <li>• Verfügt über Techniken zum Selbstmanagement, erledigt eigenverantwortlich die übertragenen Aufgaben.</li> <li>• Setzt sich auch selbst einen Rahmen, benötigt wenig Detailvorgaben durch die Führungskraft.</li> <li>• Kann sich sowohl in Präsenz- als auch in Mobilarbeit gleich gut organisieren und erbringt gute Arbeitsergebnisse.</li> <li>• Arbeitet selbstständig, erkennt frühzeitig Engpässe und reagiert unaufgefordert.</li> </ul>	
<b>3.2.3 Ziel- und Ergebnisorientierung</b> <b>(BA: Ganzheitliches Denken und Handeln (+))</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erfasst Aufgaben/Probleme in ihrer Gesamtheit, entwickelt Lösungen, die unterschiedliche Perspektiven berücksichtigt und bindet dabei relevante Akteure ein. Kann sich von einer einzelnen Sicht lösen.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Denkt über die eigene Aufgabenerledigung hinaus, kann sich von einer einzelnen Sicht lösen.</li> <li>• Bindet relevante Akteure ein.</li> </ul>	
<b>3.2.4 Entscheidungsfähigkeit</b> <b>(BA: Ganzheitliches Denken und Handeln (+))</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erfasst Aufgaben/Probleme in ihrer Gesamtheit, entwickelt Lösungen, die unterschiedliche Perspektiven berücksichtigt und bindet dabei relevante Akteure ein. Kann sich von einer einzelnen Sicht lösen.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwickelt Lösungsansätze, die auch unterschiedliche Perspektiven berücksichtigen.</li> <li>• Erkennt Handlungsspielräume.</li> </ul>	
<b>3.2.5 Beratungsfähigkeit</b> <b>(BA: persönliche Beratung (+ bis ++ (AV und FM)))</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erkennt die individuelle Bedürfnislage des Gegenübers, geht wertschätzend darauf ein und hält selbstständig zur Problemlösung an. Geht strukturiert und lösungsorientiert vor.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erkennt die individuelle Bedürfnislage des Gegenübers und schafft, rasch eine tragfähige Vertrauensbeziehung aufzubauen. Zeigt „Fingerspitzengefühl“ insbesondere bei emotionalen Themen und geht wertschätzend auf das Gegenüber ein.</li> <li>• Leitet das Gegenüber zu selbstständigen Problemlösungen und zur Eigeninitiative an.</li> <li>• Zeigt Alternativen auf, unterstützt systematisch und methodisch bei der</li> </ul>	

	<p>Bewertung der Alternativen und versetzt das Gegenüber in die Lage, eine eigene Entscheidung zu treffen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geht situationsangemessen strukturiert und lösungsorientiert vor</li> </ul>	
<b>3.3 Sozialkompetenzen</b>		
<b>3.3.1 Kommunikationsfähigkeit (BA: Kommunikation (+))</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Kommuniziert adressaten- und mediengerecht unter Berücksichtigung die Perspektiven anderen und bleibt dabei effizient, konstruktiv und wertschätzend. Koordiniert, strukturiert die Kommunikation im Aufgabenbereich und geht dabei mit Konfliktsituationen konstruktiv und lösungsorientiert um.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommuniziert adressatengerecht, beherrscht grundlegende Kommunikationstechniken.</li> <li>• Zeigt Verständnis für die Perspektiven anderer.</li> <li>• Bleibt effizient, konstruktiv und wertschätzend.</li> <li>• Kann mit alltäglichen Konfliktsituationen konstruktiv und lösungsorientiert umgehen.</li> </ul>	
<b>3.3.2 Kooperationsfähigkeit (BA: Zusammenarbeit (+))</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bringt sich und das eigene Wissen in Teams so ein, dass die gemeinsamen Ziele schneller und besser erreicht werden, arbeitet dabei erfolgreich mit anderen an gemeinsamen Aufgaben. Handelt loyal, integer und trägt aktiv zu einem guten Miteinander bei.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bearbeitet Teilaufgaben eigenständig.</li> <li>• Nutzt berufliche Kontakte, um die eigenen Aufgaben gemeinsam erfolgreich zu erledigen.</li> <li>• Bringt sich im Team so ein, dass die gemeinsamen Ziele schneller und besser erreicht werden.</li> <li>• Handelt loyal, integer und trägt aktiv zu einem guten Miteinander bei.</li> </ul>	
<b>3.3.3 Dienstleistungsorientierung (BA: Kundenorientierung (++)</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Geht respektvoll mit anderen Menschen um, zeigt sich dabei hilfsbereit, verlässlich und glaubwürdig und macht Entscheidungen für Dritte transparent und nachvollziehbar. Kennt den Nutzen, den die BA für das gesellschaftliche Gemeinwohl erbringt, richtet das eigene Handeln daran aus und versteht sich als Dienstleister/in.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• handelt als Dienstleisterin bzw. Dienstleister</li> <li>• denkt von Kundinnen/Kunden und Partner/innen her, erkennt und thematisiert auch unausgesprochene Bedürfnisse und bietet spezifische Lösungen an</li> <li>• geht respektvoll mit anderen Menschen um, kennt das Menschenbild der Bundesagentur für Arbeit bzw. des Jobcenters und richtet das eigene Handeln daran aus</li> <li>• zeigt sich hilfsbereit, verlässlich und glaubwürdig</li> <li>• macht Entscheidungen transparent und nachvollziehbar</li> <li>• erläutert Sachverhalte, Regelungen etc. proaktiv und adressatengerecht,</li> </ul>	

	<p>bleibt dabei auf Augenhöhe (nicht „von oben herab“)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kennt den Nutzen, den die eigene Organisationseinheit und die Bundesagentur für Arbeit gesamt für das gesellschaftliche Gemeinwohl erbringen und richtet das eigene Handeln daran aus</li> </ul>	
<p><b>3.3.4 Diversity-Kompetenz (BA: Sensitivität (+))</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Agiert empathisch, aufgeschlossen gegenüber Vielfalt, wertschätzend und vorurteilsfrei und fördert Gleichstellung, Chancengleichheit und Inklusion. Versteht sich im eigenen Verhalten als Repräsentant/in der Organisation nach innen und außen und reflektiert das eigene Verhalten.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agiert empathisch, aufgeschlossen gegenüber Vielfalt, wertschätzend und vorurteilsfrei.</li> <li>• Reflektiert das eigene Verhalten.</li> <li>• Berücksichtigt Gleichstellung, Chancengleichheit und Inklusion.</li> <li>• Spricht Diskriminierungen angemessen an.</li> <li>• Repräsentiert die Werte und Kultur der Organisation im eigenen Handeln.</li> </ul>	
<p><b>3.3.5 Migrationsgesellschaftliche-Kompetenz</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fähigkeit: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können,</li> <li>▶ die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehenden teilhabehemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie</li> <li>▶ insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln</li> </ul> </li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• weiß um und berücksichtigt die besonderen Situationen von Menschen mit Migrationsgeschichte, die z.B. durch prekäre Aufenthaltssituation, Diskriminierungserfahrungen, Mehrsprachigkeit usw. geprägt sein kann</li> <li>• lehnt Diskriminierung und Ausgrenzung ab und möchte diese überwinden</li> <li>• pflegt einen offenen, respektvollen und achtsamen Umgang gegenüber Menschen mit Migrationsgeschichte</li> </ul>	
<p><b>3.3.6 Team-/ bzw. Gruppenfähigkeit (BA: Zusammenarbeit (+))</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bringt sich und das eigene Wissen in Teams so ein, dass die gemeinsamen Ziele schneller und besser erreicht werden, arbeitet dabei erfolgreich mit anderen an gemeinsamen Aufgaben. Handelt loyal, integer und trägt aktiv zu einem guten Miteinander bei.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bearbeitet Teilaufgaben eigenständig.</li> <li>• Nutzt berufliche Kontakte, um die eigenen Aufgaben gemeinsam erfolgreich zu erledigen.</li> <li>• Bringt sich im Team so ein, dass die gemeinsamen Ziele schneller und besser erreicht werden.</li> <li>• Handelt loyal, integer und trägt aktiv zu einem guten Miteinander bei.</li> </ul>	

## Übersicht der Kompetenzen und deren Gewichtung

<b>3.1 Fachkompetenzen</b>	1	2	3	4
3.1.1 Allg. Fach- und Rechtskenntnisse			X	
3.1.2 Spez. Rechts-/ Fachkenntnisse				X
3.1.3 PC-Anwendungskenntnisse		X		
<b>3.2 Persönliche Kompetenzen</b>	1	2	3	4
3.2.1 Leistungs-, Lern- und Veränderungsbereitschaft		X		
3.2.2 Organisationsfähigkeit		X		
3.2.3 Ziel- und Ergebnisorientierung		X		
3.2.4 Entscheidungsfähigkeit			X	
3.2.5 Beratungsfähigkeit		X	X	
<b>3.3 Sozialkompetenzen</b>	1	2	3	4
3.3.1 Kommunikationsfähigkeit			X	
3.3.2 Kooperationsfähigkeit		X		
3.3.3 Dienstleistungsorientierung				X
3.3.4 Diversity-Kompetenz		X		
3.3.5 Migrationsgesellschaftliche-Kompetenz	X			
3.3.6 Team-/ bzw. Gruppenfähigkeit <b>(BA: Zusammenarbeit (+))</b>		X		

**Legende:**

1 = erforderlich	2 = wichtig	3 = sehr wichtig	4 = unabdingbar
------------------	-------------	------------------	-----------------