

**NEUSTART**

GO NEUSTART: mit mobiler App näher am Klienten

Der Verein NEUSTART bietet Sozialarbeit und Resozialisierungshilfe für Straffällige, aber auch Unterstützung von Opfern und präventive Maßnahmen. Um auf die neuen Anforderungen aufgrund der Digitalisierung zu reagieren, setzt der Verein auf eine mobile App. Damit hat NEUSTART ein digitales Werkzeug in der Hand, das die Kommunikation mit Klient*innen wesentlich erleichtert und für den Verein einen wesentlichen Schritt in Richtung digitaler Zukunft darstellt.

DIE LÖSUNG AUF EINEN BLICK

- Innovative App für Klient*innen und Sozialarbeiter*innen
- Zahlreiche Funktionen: automatisierter Terminkalender, Chat, Dokumentenversand und Klient*innen-Tagebuch
- Höchste Datensicherheit durch Mehrfach-Verschlüsselungstechnologie und zusätzliche Security-Tools
- Intuitive Benutzeroberfläche, einfache Bedienbarkeit, mit 3 Klicks alle wesentlichen Funktionen erreichbar
- Mehr Effizienz durch administrative Vereinfachung
- Cross-Plattform-Ansatz (MS.net5/PostgreSQL Backend, React Native Frontend (für Android, iOS), Linux)

NEUSTART arbeitet seit 1957 im Bereich der justiznahen Sozialarbeit, Straffälligenhilfe (Bewährungshilfe, Haftentlassenenhilfe), Opferhilfe und Prävention. Die Non-Profit-Organisation ist mit rund 1.600 haupt- und ehrenamtlichen MitarbeiterInnen an 32 Standorten in Österreich vertreten und betreute 2021 rund 45.000 Klient*innen. Zur Dokumentation der Tätigkeiten, zum Verfassen von Berichten und für fachliche Einschätzungen wird ein Dokumentationssystem verwendet, das den Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern zur Erfassung der Kontakte mit den Klient*innen dient. „Die Kommunikation mit den Klient*innen hat sich in den letzten Jahren verändert, das Smartphone hat an Bedeutung gewonnen und NEUSTART wollte mit diesen Entwicklungen Schritt halten“, beschreibt Paul Wawerka, technischer Projektleiter die Ausgangslage.



Paul Wawerka, Neustart

SMARTE HANDY-APP GESUCHT

Es wurde nach einer mobilen Lösung gesucht, die einen sicheren Dokumentenaustausch und eine vertrauliche Kommunikation zwischen den Klient*innen und den Betreuer*innen ermöglicht. Zusätzlich sollten weitere Services, wie z.B. Terminerinnerungen, angeboten werden. „Die neue App sollte Funktionen wie Terminerinnerungen, Nachrichten und Dokumentenversand bieten. Außerdem sollte es möglich sein, über die App fachliche Fragen zu verschicken, ein Tagebuch zu führen oder vereinbarte Ziele inklusive Fristen zu kommunizieren“, so Miriam Zillner, Leitung Sozialarbeit bei NEUSTART.

„Die Kommunikation mit den Klient*innen hat sich in den letzten Jahren verändert, das Smartphone hat an Bedeutung gewonnen und NEUSTART wollte mit diesen Entwicklungen Schritt halten.“

BINDUNG ZU KLIENT*INNEN STÄRKEN

Digitalisierung ist auch für NEUSTART ein zentrales Thema und hier am Ball zu bleiben war der Grund diesbezügliche Entwicklungen voranzutreiben. Insbesondere die jüngeren Klient*innen haben immer wieder den Wunsch geäußert, auch Nachrichten schicken zu können. „Wir haben uns nach einer mobilen Lösung umgesehen, die nicht nur eine Chat-Funktion umfasst, sondern auch die Bindung zu den Klient*innen verbessert und die Verbindlichkeit bei Terminen steigert“, so Zillner. Nach der Einholung von Angeboten entschied man sich für DCCS, einen der größten österreichischen IT-Spezialisten. „DCCS bot die passendste Lösung zu einem fairen Budget“, sagt Wawerka. Außerdem hatte der Verein bereits gute Erfahrungen mit dem IT-Lösungsanbieter, mit dem bereits auch das bestehende Dokumentationssystem realisiert wurde, gesammelt.



Miriam Zillner, Neustart





ZÜGIGE UMSETZUNG TROTZ PANDEMIE

Mit einem detaillierten Anforderungskatalog ging NEUSTART in die ersten Workshops, die pandemiebedingt ausschließlich via Online-Meetings abgehalten wurden. „Dabei gab es wöchentliche Arbeitsgespräche mit inhaltlichen und technischen Teilen sowie alle zwei Wochen eine Abnahme der Sprints. Diese agile Vorgangsweise, die wir gemeinsam mit DCCS gewählt haben, hat sich bestens bewährt“, meint Wawerka. Als Technologiebasis entschied man sich für einen Cross-Plattform-Ansatz, mit einem MS.net5/PostgreSQL Backend sowie React Native Frontend (für Android und iOS), betrieben auf Linux. Zusätzlich entwickelte DCCS einen Server-Synchronisationsservice für den einfachen Dokumentenaustausch. Großen Stellenwert legte man auf hohe Benutzerfreundlichkeit. Das Projektteam umfasste alle Hierarchieebenen, von Sozialarbeiter*innen bis hin zur Führungsebene aus den österreichweiten Standorten. „In unserer Salzburger Einrichtung lief der Testbetrieb durch alle Bereiche. Dadurch konnten wir wertvolle Erfahrungen sammeln und Details optimieren“, so Zillner.

DATENSICHERHEIT ALS HÖCHSTE PRIORITÄT

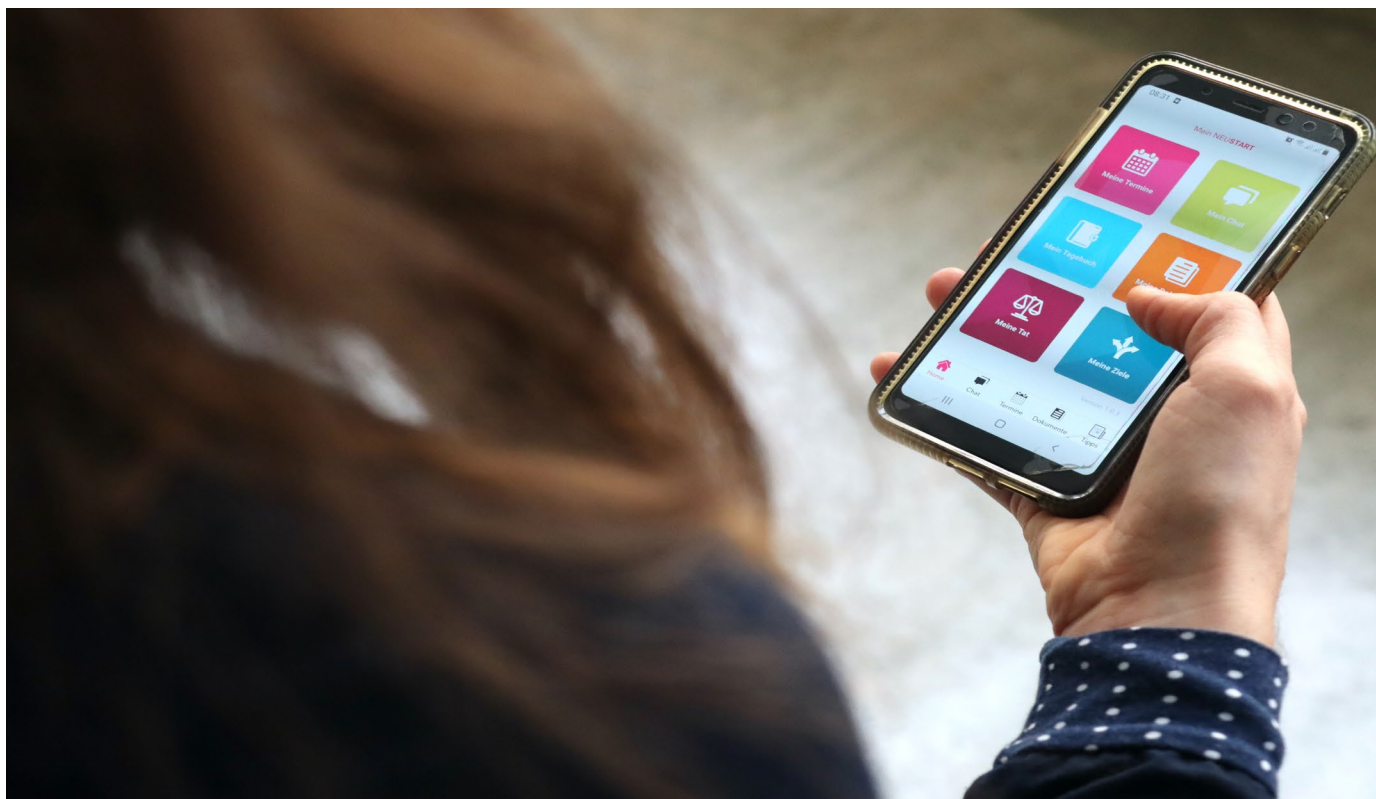
Zu den großen Herausforderungen des Projekts zählte das Thema Datensicherheit. Mit einer eigens entwickelten Mehrfach-Verschlüsselungstechnologie und zusätzlichen Security Tools konnte diese Aufgabe gelöst werden. Um die vertraulichen Daten der Klient*innen zuverlässig zu schützen, werden nur bewegte

Daten in der Dokumentation gespeichert und verschlüsselt. „Wir haben das System mittels Penetration-Test geprüft, um die Datensicherheit zu gewährleisten“, so Wawerka. Aber auch für Detailfragen mussten Lösungen gefunden werden, etwa wie sich Termine entweder automatisch an Klient*innen schicken oder auch manuell steuern lassen. „Mit Tests und internen Rückmeldeschleifen konnten wir diese Detailanforderungen ausfindig machen und in der Umsetzung berücksichtigen“, sagt Wawerka. Für den Rollout an die Sozialarbeiter*innen und Klient*innen erstellte NEUSTART ein erklärendes Video sowie eine Infobroschüre als Hilfestellung.

„Mit Tests und internen Rückmeldeschleifen konnten wir diese Detailanforderungen ausfindig machen und in der Umsetzung berücksichtigen.“

EINFACHER DOKUMENTENVERSAND VIA APP

Mit der neuen mobilen App „GO NEUSTART“, die seit November 2021 im Google Play- bzw. Apple App-Store heruntergeladen werden kann, können Klient*innen und Sozialarbeit*innen persönliche Nachrichten, Ziele, Termine, Feedback, Dokumente sowie Informationen zu Delikten austauschen. Neben dem Dokumentenaustausch vereinfacht die Messenger-Funktion die Kommunikation zwischen Klient*innen und Betreuerteam. Darüber hinaus bietet die App Klient*innen die Möglichkeit, ein vertrauliches,



„Wir sind nun präsenter und näher am Klienten. Auch konnten wir das verbindliche Einhalten von Terminen steigern und damit die Betreuung verbessern.“

digitales Tagebuch zu führen, das nur für sie selbst zugänglich ist. Weiters verfügt die App über eine Feedbackfunktion, über die Klient*innen mittels eines Online-Fragebogens Rückmeldung zur Betreuung geben können. Die Sozialarbeiter*innen wiederum können Nachrichten aus dem Chatroom, etwa wenn ein Klient einen Termin nicht einhalten kann, direkt in die zentrale Dokumentation übernehmen und so Aufwand einsparen. Die App und die integrierten Services werden bereits von vielen Klient*innen genutzt. „Wir bekommen sehr viel positives Feedback zur App, sowohl von unseren Klient*innen als auch Betreuer*innen. Der Messenger ist eine sehr gute Ergänzung zur persönlichen Betreuung, die uns besonders wichtig ist“, fügt Zillner hinzu.

WENIGER AUFWAND, SCHNELLERER KONTAKT

Für NEUSTART bringt die neue App vor allem eine administrative Vereinfachung, etwa durch den raschen, einfachen Dokumentenaustausch oder das schnelle und unkomplizierte Verschicken von Terminen und Erinnerungen. „Beispielsweise erfordert der elektronisch überwachte Hausarrest einen detaillierten Wochenplan für die Betreuung. Den Plan können wir jetzt zusätzlich ganz einfach an die Klient*innen per App schicken“, erläutert Zillner. Diese profitieren z.B. von automatischen Terminerinnerungen, die individuell angepasst werden können. Besonders praktisch ist die Chat-Funktion, um sich jederzeit – auch unterwegs – mit

den persönlichen Betreuer*innen auszutauschen. „Wir sind nun präsenter und näher am Klienten. Auch konnten wir das verbindliche Einhalten von Terminen steigern und damit die Betreuung verbessern“, ist Zillner überzeugt. Mit dem App-Projekt ist NEUSTART Pionier in Europa, denn es ist die erste Organisation im Bereich Bewährungshilfe, die eine Applikation in dieser Form einsetzt. Nach dem erfolgreichen Projekt plant der Verein nun eine zusätzliche App für die SozialarbeiterInnen zu entwickeln. Diese soll ebenfalls mit dem Dokumentationssystem verknüpft sein und den Betreuer*innen ihre Arbeit unterwegs erleichtern.

Bilder: (c) Neustart

www.neustart.at

KONTAKT

- **Christof Thoma**
christof.thoma@dccs.eu
+43 699 14116 421
- **DCCS GmbH**
Sternäckerweg 44, 8041 Graz