

**NEUSTART**

Professionelle Sozialarbeit im digitalen Zeitalter

Der gemeinnützige Verein NEUSTART betreut Täter und Opfer mit vielfältigen Leistungen. Um die Verwaltung der vielen tausend Klienten zu vereinfachen und Überblick zu gewinnen, setzt das Unternehmen auf eine maßgeschneiderte Lösung, die der IT-Spezialist DCCS entwickelt hat.

DIE LÖSUNG AUF EINEN BLICK

- Planung und Dokumentation der Leistungen
- Abbildung der spezifischen Geschäftsprozesse
- Funktionen zur Qualitätssicherung
- Effiziente Organisation von Klienten- und Gerichtsterminen
- Verbesserung der Betreuungsqualität

Die 1957 gegründete Non-Profit-Organisation NEUSTART bietet Sozialarbeit, Resozialisierungshilfe für Straffällige, Unterstützung von Opfern und präventive Maßnahmen. Der Verein ist in Österreich mit 1.400 angestellten und ehrenamtlichen Mitarbeitern vertreten und betreut jährlich rund 41.000 Klienten mit Sozialarbeit-Dienstleistungen.

Zur Verwaltung der enormen Menge an Berichten und Dokumenten hatten die Mitarbeiter des Vereins bereits eine Lösung im Einsatz, die aber in die Jahre gekommen war. „Die Kollegen waren unzufrieden mit dem veralteten Klienten-Dokumentationssystem. Wir wollten daher die Software durch eine maßgeschneiderte Lösung ersetzen und dabei um zusätzliche Funktionalitäten wie zum Beispiel die mobile Terminplanung und Organisation unserer Mitarbeiter, die täglich unterwegs sind, erweitern“, erklärt Paul Wawerka, Projektleiter bei NEUSTART.



Paul Wawerka,
Projektleiter bei NEUSTART.

NEUES INFORMATIONS- UND PLANUNGSPORTAL GESUCHT

Am Beginn des Projekts stand eine Ausschreibung des Vereins NEUSTART in Österreich für die NEUSTART-Tochter in Baden-Württemberg, wo der Verein vom dortigen Ministerium der Justiz bis Jahresende 2016 mit den Agenden Täter-Opfer-Ausgleich, Bewährungshilfe und Gerichtshilfe beauftragt war. Nach einer Marktanalyse und Ausschreibung, an der insgesamt elf Anbieter teilnahmen, erhielt der österreichische Lösungsspezialist DCCS den Zuschlag. Es folgten mehrere Workshops mit den Verantwortlichen und Mitarbeitern, in denen die Prozesse und Anforderungen analysiert und diskutiert wurden. Danach entwickelte DCCS einen Prototyp, der sich in den Tests bewährte und als neue Applikation zur Klientendokumentation und -planung ab Jahresbeginn 2015 in Baden-Württemberg eingesetzt wurde. Im nächsten Schritt sollte das neue webbasierte Portal auch in Österreich zum Einsatz kommen, um die tägliche Arbeit der neun Standorte und 24 Außenstellen zu planen und zu dokumentieren. Dabei zeigte sich, dass die Anforderungen zwar ähnlich wie in Deutschland, im Detail aber doch recht unterschiedlich waren. „Die

Prozesse in Österreich und Deutschland unterschieden sich deutlich, etwa bei den Leistungsbereichen, aber auch aufgrund unterschiedlicher gesetzlicher Regelungen“, erläutert Wawerka. Das Lastenheft für die Lösung in Österreich umfasste schließlich zentrale Anforderungen wie benutzerfreundliche Menüführung und hohe Softwareergonomie, Kalenderfunktion, Benachrichtigungen, Schnittstellen zu E-Mail und IBM Notes-Kalender, Unterstützung des Qualitätsmanagements sowie des Berichtswesens. Die folgende Ausschreibung gewann abermals DCCS, die den Kriterienkatalog am besten erfüllen konnte. „Ausschlaggebend für den Zuschlag waren die positiven Erfahrungen mit der Lösung in Baden-Württemberg, aber auch die Kapazitäten und Kompetenzen, mit denen DCCS punkten konnte“, meint Wawerka.

KUNDENSPEZIFISCHE PROZESSE UMGESETZT

In der Entwicklung der .NET-Applikation ging DCCS nach der agilen Methode vor. Dadurch konnte die spezifische Lösung in kleinen Teilschritten weiterentwickelt und parallel getestet werden. Der Prototyp bewährte sich vom Start weg. Danach wurden Zug um Zug alle Anforderungen in der webbasierten Applikation umgesetzt. Darunter fielen auch besondere Herausforderungen wie die Integration des sogenannten Ressourcen-Risiken-Inventars, um den fachlichen europäischen Standards zur Risikoanalyse und Rückfallprävention zu entsprechen. „Damit können wir den Betreuungsumfang bei der Unterstützung Haftentlassener und bei der Bewährungshilfe genauer einschätzen als bisher“, so Wawerka.

Als Hürde im Projekt kristallisierten sich die länderspezifischen Unterschiede heraus. „In Deutschland haben wir nur drei Leistungsbereiche, in Österreich aber zwölf, die von Bewährungshilfe und Tatausgleich bis zum elektronisch überwachten Hausarrest reichen. Bevor wir mit dem Design der Software beginnen konnten, mussten wir unsere Prozesse genau analysieren und, wo sinnvoll, mit jenen in Deutschland synchronisieren“, sagt Wawerka.

Einheitliche Workflows gab es zu diesem Zeitpunkt in wenigen Bereichen, daher musste DCCS viele österreichspezifische Prozesse in der Applikation neu umsetzen. „Auch heute noch wird die Software im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses laufend weiterentwickelt, sei es im Zuge gesetzlicher Änderungen oder geänderter Benutzeranforderungen. Gewisse Bereiche passen wir selbst an, andere lassen wir von DCCS entwickeln“, so der Projektleiter.

„Die Einführung der Software hatte wichtige Auswirkungen auf die Organisation und einen deutlichen Fortschritt zu vermehrter Professionalisierung in unserer Arbeit bewirkt ... DCCS hat uns durch hohe Kompetenz, Zuverlässigkeit und Flexibilität überzeugt. Zudem versteht der Dienstleister unsere Arbeit und unsere Anliegen.“

Paul Wawerka, NEUSTART



MEHR ÜBERBLICK UND EINFACHERE VERWALTUNG DANK WORKFLOWS

Das neue Klienten-Dokumentationssystem eröffnet dem Verein Neustart viele zusätzliche Möglichkeiten. Bisher gab es nur Verlaufseinträge zu den Klienten. Nun sind zusätzlich Termine, relevante E-Mails und Benachrichtigungen erfasst. Die Kalendereinträge können einfach über eine Schnittstelle in den persönlichen IBM Notes-Kalendern unserer Sozialarbeiter übernommen werden. „Die Software ist auch fit für mobile Anwendungen und erlaubt eine Synchronisation der Termine mit dem Handy“, freut sich Wawerka. Ebenso lassen sich Wartelisten für Gruppenakten und den Wohnbereich in der Applikation einfacher verwalten als mit den bisher genutzten Excel-Listen.

Die personenbezogenen Daten sind weiterhin dank des ausgeklügelten Berechtigungssystems, das zwischen den unterschiedlichen Rollen wie Sozialarbeitern, Verwaltungskräften, Abteilungsleitern und Geschäftsführung unterscheidet, sicher verwahrt. Das System unterstützt zudem den sogenannten Fachaufsicht-Prozess, welcher zur Überprüfung der Richtlinien des Qualitäts handbuchs dient. Für mehr Effizienz sorgt auch der Workflow für das Berichtswesen: Dieser versorgt die Schnittstelle zum elektronischen Rechtsverkehr (ERV) und vereinfacht damit die Korrespondenz mit den Gerichten maßgeblich. Somit können beispielsweise Berichte der Sozialarbeiter einfach ins System hochgeladen, vom Abteilungsleiter genehmigt, danach automatisiert ins ERV-System weitergeleitet und damit zeitnah den Gerichtsmitarbeitern zur Verfügung gestellt werden. Auch weitere kundenrelevante Dokumente, wie Gerichtsurteile, lassen sich direkt in der Applikation aufrufen. Darüber hinaus gibt es automatisch erstellte To-do-Listen und praktische Erinnerungsfunktionen, unter anderem für Genehmigungen. „Die umfangreiche Unterstützung durch die Applikation bietet Hilfestellung bei der Reflexion der Fallbearbeitung und trägt somit zur Professionalisierung der täglichen Betreuungsarbeit bei“, meint Wawerka.

GROSSER SCHRITT FÜR NEUSTART

Seit rund einem halben Jahr ist die Planungs- und Dokumentationslösung nun im Einsatz. Zugriff haben nicht nur die hauptberuflichen, sondern auch die ehrenamtlichen Mitarbeiter. Rund 400 Personen arbeiten täglich mit der Lösung. Über einen externen Zugang ist die Arbeit mit dem System von zu Hause und unterwegs möglich. „Die Einführung der Software hatte wichtige Auswirkungen auf die Organisation und einen deutlichen Fortschritt zu vermehrter Professionalisierung in unserer Arbeit bewirkt. Es sind nicht nur die vielen neuen Funktionen, sondern auch die frischere und einfacher zu bedienende Oberfläche, die einen erheblichen Mehrwert bringt“, blickt Wawerka zurück. Der Projektleiter hebt dabei insbesondere den Mehrwert durch mehr Selbstorganisation der Mitarbeiter, besseren Überblick zu Klienten und Berichten, einfache Terminverwaltung, automatisierte Benachrichtigungen sowie optimiertes Aufgabenmanagement hervor. Man kann jederzeit aus dem System Statistiken, Reports und Kennzahlen ziehen und den Mitarbeitern, Verantwortlichen oder der Geschäftsführung zur Verfügung stellen und so bei 41.000 Klienten einzelfallübergreifende Aussagen über die Performance der Betreuung tätigen. „Die Anstrengungen haben sich gelohnt. Mit diesem Werkzeug sind wir zukunftssicher aufgestellt und können auch selbst direkt in die Konfiguration oder auch in Workflows eingreifen, etwa um neue Leistungsbereiche zu eröffnen. DCCS hat uns durch hohe Kompetenz, Zuverlässigkeit und Flexibilität überzeugt. Zudem versteht der Dienstleister unsere Arbeit und unsere Anliegen“, resümiert Wawerka.

Bilder © Neustart

KONTAKT

- **Ronald Bürscher**
ronald.buerscher@dccs.eu
+43-699-1939-6313
- **www.dccs.eu**
- **DCCS GmbH**
Sternäckerweg 44, 8041 Graz