

NEUSTART

NEUSTART GEMEINNÜTZIGE GMBH

Bewährungshilfe
Gerichtshilfe
Täter-Opfer-Ausgleich

in freier Trägerschaft
für das Land Baden-Württemberg

<http://www.neustart.org>

NEUSTART gGmbH (Baden-Württemberg) Seite 1

NEUSTART

NEUSTART Leitbild und Identität

- ... Wertorientiertes, gemeinnütziges, privates Dienstleistungsunternehmen
- ... Annahme der Veränderbarkeit von Einstellungen und Handlungen
- ... Akzeptanz, Toleranz, Solidarität
- ... Förderung der Verantwortung des Einzelnen und der Gesellschaft
- ... **Vergangenheit verarbeiten – Gegenwart bewältigen – Zukunft sichern**

NEUSTART gGmbH (Baden-Württemberg) Seite 2

NEUSTART

NEUSTART in Österreich und Baden-Württemberg

- ... **Seit 1957:** Verein NEUSTART in Österreich Bewährungshilfe, Straffälligenhilfe, Außergerichtlicher Tausch und Opferhilfe in freier Trägerschaft
- ... **2004:** Gründung der NEUSTART gemeinnützige GmbH mit Sitz in Stuttgart als 100%ige Tochter
- ... **2005/2006:** Durchführung des Pilotprojekts Bewährungshilfe und Gerichtshilfe in freier Trägerschaft in Stuttgart und Tübingen durch die NEUSTART gGmbH
- ... **Seit 01.01.2007:** Auftrag an die NEUSTART gGmbH zur Durchführung von Bewährungshilfe, Gerichtshilfe und Täter-Opfer-Ausgleich in ganz Baden-Württemberg (Unterzeichnung des Generalvertrags 06.12.2006)

NEUSTART gGmbH (Baden-Württemberg) Seite 3

NEUSTART

Rahmenbedingungen

Wettbewerb staatliche Administration vs. freie Trägerschaft

Wirkung von sozialen Dienstleistungen wird zunehmend kritisch hinterfragt

Zunehmende Konkurrenz zwischen NPOs und erwerbswirtschaftlichen Unternehmen

Zunehmender Budgetdruck

NEUSTART

Leistungstransparenz

Veränderungsdynamik in der nationalen und internationalen Kriminal- und Sozialpolitik

Mitarbeiterzufriedenheit wird zum kritischen Erfolgsfaktor

Informationstechnologien gewinnen an Relevanz

Diese Einflüsse und Entwicklungen erfordern professionelles Management und große Flexibilität der Organisation

NEUSTART gGmbH (Baden-Württemberg) Seite 4

Generalvertrag mit dem Justizministerium

NEUSTART

- ... Generalvertrag Laufzeit 10 Jahre ab 01.01.2007.
- ... Jährliche Absenkung des Entgelts bei gleichzeitiger Qualitäts- und Leistungssteigerung
- ... Dienstleistungsergebnisüberlassung der Landesbediensteten, Kapitalisierung dauerhaft freierwerdender Stellen, Neuanstellungen bei NEUSTART (Qualifikationsanforderung: staatlich anerkannter Sozialarbeiter oder vergleichbar)
- ... Finanz- und Fachaufsicht wird durch das Land ausgeübt

NEUSTART gGmbH (Baden-Württemberg)

Folie 6

Der Auftrag an die NEUSTART gGmbH

NEUSTART

- ... Regelung struktureller und inhaltlicher Rahmenbedingungen:
 - ... Konzeption der baulichen und technischen Infrastruktur
 - ... Aufbauorganisation und Führungsstruktur
 - ... Ehrenamtliche Bewährungshilfe
 - ... Integration von Bewährungs- und Gerichtshilfe
 - ... Qualitätsstandards und Qualitätssicherung
 - ... Personalmanagement
 - ... Klientendokumentation und Berichtswesen
 - ... Leistungsmengen

NEUSTART gGmbH (Baden-Württemberg)

Folie 7

Aufbauorganisation 1/2

NEUSTART



NEUSTART gGmbH (Baden-Württemberg)

Folie 8

Aufbauorganisation 2/2

NEUSTART



NEUSTART gGmbH (Baden-Württemberg)

Folie 9

Konzernleistungen

Der Verein NEUSTART erbringt auf der Basis von Konzernverträgen gegen Entgelt auf Selbstkostenbasis

- ... alle zentralen Leistungen
 - ... des Rechnungswesens
 - ... der Budgetplanung
 - ... des Controllings
- ... in Service-Level-Agreements oder Einzelverträgen definierte Unterstützungsleistungen
 - ... in der EDV (help-desk, KLIDO, andere Software, Zentralserver)
 - ... im Marketing
 - ... in der Personalentwicklung

NEUSTART gGmbH (Baden-Württemberg) Seite 9

Personalstandsentwicklung

Personal - Leistungszahlen 2008 - 2013

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Personalzahlen | | | | | | |
| AKA Gesamt | 326,600 | 367,940 | 367,825 | 368,044 | 366,598 | 359,918 |
| davon Landesbedienstete Anzahl MA | 297 | 296 | 287 | 282 | 271 | 260 |
| davon Neustart MA | 74 | 116 | 124 | 129 | 138 | 147 |
| AKA Zentrale Stuttgart | 18.150 | 18.000 | 18.000 | 18.000 | 18.000 | 18.000 |
| AKA Management | 19.950 | 21.000 | 21.007 | 21.000 | 20.933 | 20.532 |
| AKA Verwaltung | 32.000 | 37.000 | 37.054 | 37.077 | 36.924 | 36.216 |
| AKA Sozialarbeit gesamt | 256,500 | 291,940 | 291,764 | 291,946 | 290,740 | 285,169 |
| davon AKA Sozialarbeit BWH | 239.250 | 262.000 | 259.000 | 257.319 | 252.000 | 243.333 |
| davon AKA Sozialarbeit ex BWH | 6.000 | 12.000 | 12.000 | 12.000 | 13.911 | 14.384 |
| davon AKA Sozialarbeit GH | 14.750 | 10.266 | 11.296 | 12.090 | 12.949 | 14.236 |
| davon AKA Sozialarbeit TOA | 7.500 | 7.676 | 9.469 | 10.538 | 11.876 | 13.206 |
| Anzahl ehrenamtlicher Bewährungshelfer | 219 | 630 | 760 | 896 | 1.014 | 1.080 |
| Leistungszahlen | | | | | | |
| BWH Klienten insgesamt | 21.451 | 19.457 | 19.871 | 19.303 | 17.722 | 17.191 |
| davon BWH Klienten ex BWH | 342 | 1.110 | 1.526 | 2.062 | 2.505 | 2.591 |
| GH Aufträge | 2.270 | 2.402 | 2.643 | 2.829 | 3.030 | 3.331 |
| TOA Aufträge | 848 | 1.228 | 1.515 | 1.686 | 1.900 | 2.113 |
| Klienten BWH pro AKA | 92 | 70 | 67 | 63 | 60 | 60 |

NEUSTART gGmbH (Baden-Württemberg) Seite 10



- ## Qualitätsbegriff
- ... **Qualifiziertes Personal**
 - ... Staatlich anerkannte Sozialarbeiter (oder vergleichbar)
 - ... Fallbesprechungsteams
 - ... Supervision/Intervision
 - ... Fachaufsicht durch Vorgesetzten
 - ... Personalentwicklungsmanagement
 - ... Umfangreiches, von NEUSTART finanziertes Fortbildungsprogramm
 - ... **Input Qualität**
 - ... Verhältnis Anzahl Klienten/Bewährungshelfer
 - ... Kontaktfrequenz mit dem Klienten
 - ... Bereitstellung entsprechender sachlicher Ressourcen
- NEUSTART gGmbH (Baden-Württemberg) Seite 12

Qualitätsbegriff

NEUSTART

- ... **Prozessqualität**
 - ... Definierte Prozess- und Reaktionszeiten
 - ... Verbindliche und dokumentierte Prozessabläufe und -standards
 - ... Elektronische Prozessdokumentation
 - ... Fachaufsicht bezüglich Einhaltung von Standards
 - ... Erstellen von Arbeitsplänen mit Klienten
- ... **Output Qualität**
 - ... Verhinderung von Rückfallkriminalität
 - ... Erfolgreiche Umsetzung der Arbeitspläne mit dem Klienten
 - ... Verbesserung der ganzheitlichen Situation des Klienten
 - ... Einheitlich gutes Leistungsangebot
 - ... Befriedigung der Anspruchsgruppenbedürfnisse
 - ... Einhaltung von Qualitätsstandards
 - ... Transparente Prozessgestaltung

NEUSTART ©GmbH (Baden-Württemberg) Seite 13

Definition von Qualitätsstandards/ Qualitätssicherung

NEUSTART

- ... Standards und Regelungen im elektronischen Qualitätshandbuch
- ... Definition von Standardabläufen
- ... Automatisiertes Berichtssystem der Dokumentation – Plausibilitätskontrolle
- ... Organisationsstruktur (Zentralbereich Sozialarbeit, Einrichtungen, Abteilungen)
- ... Geplante Personalentwicklung
- ... Qualitätsaudits
- ... Anspruchsgruppenbefragung

NEUSTART ©GmbH (Baden-Württemberg) Seite 14

Prozesslandschaft

NEUSTART

The diagram illustrates the process landscape, categorized into four main areas:

- Managementprozesse:**

| | | | | |
|----------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|---------------------|
| Strategische Planung | Operative Planung | Budgetierung und Controlling | Projektmanagement | Qualitätsmanagement |
| Marketing | Contracting | Personalmanagement | Management der Ehrenamtlichkeit | Betriebsentwicklung |
- Kernprozesse:**

Fallerkennung → Fallbearbeitung → Berichterstattung/Abrechnung
- Unterstützende Prozesse:**

| | | | | | |
|---------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|------------------------------|--------------------|---------------------------|
| Rechtsanfragen | IT-Infrastruktur | Beschaffung | Material- und Hausverwaltung | Personalverwaltung | Finanz-BH, Kartenerhebung |
| Aktivverwaltung Klientendokumentation | Lieferungsdienst Statistik | Anspruchsgruppendokumentation | Mitarbeiter | Verwaltung | Kassaführung |
- Mess-, Analyse- und Verbesserungsprozesse:**

| | | | | | |
|----------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------|-------------------------------------|
| Management Self-Assessment | AG/Zweckgruppenbefragung | Öffentliche Befragung | Mitarbeiterbefragung | Praxisforschung | Interne Revisions/ Risikomanagement |
|----------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------|-------------------------------------|

NEUSTART ©GmbH (Baden-Württemberg) Seite 15

Gerichtshilfe - Zielsetzungen

NEUSTART

- ... Einheitlich gutes Leistungsangebot
- ... Einbeziehung der Auftraggeber
- ... Ausbau und Entwicklung des Angebotes
- ... Ansteigen der Aufträge:
2270 → 2400 → 3300

NEUSTART ©GmbH (Baden-Württemberg) Seite 16

Täter-Opfer-Ausgleich (TOA)

NEUSTART

- ... Täter-Opfer-Ausgleich für erwachsene Beschuldigte
- ... Österreich: 8 Millionen Einwohner, ca. 5.000 Fälle
- ... Baden-Württemberg: 11 Millionen Einwohner, 483 Fälle (2007)
- ... Ausbau des TOA: 483 → 848 → 1.200 → 2.000 L
- ... Lehrgang 2007 – 2009, 200 Stunden, Zertifizierung

NEUSTART - GmbH (Baden-Württemberg)

Folie 17

BwH :Klassifizierung der Klienten und Differenzierung der Betreuung

NEUSTART

- ... Klassifizierung der Klienten in 5 Betreuungsstufen
 - ... Problemlagen und Ressourcen der Klienten
 - ... Kontaktfrequenz
- ... Überprüfung der Einstufung nach vorgegebenen Kriterien
 - ... Ergebnisziele
- ... Überprüfung der Notwendigkeit der Unterstellung („Aktenscreening“)
 - ... Nach zeitlichen Vorgaben und inhaltlichen Kriterien (Spezialprävention)
- ... Definition der Leistung über Betreuungsstufen und nicht – wie bislang – über Kopffzahlen

NEUSTART - GmbH (Baden-Württemberg)

Folie 18

Ehrenamtliche Bewährungshelfer

NEUSTART

- ... sind eine wichtige Ergänzung der hauptamtlichen Sozialarbeit
- ... haben die gleichen Rechte und fachlichen Pflichten wie die hauptamtlichen Sozialarbeiter
- ... arbeiten in von ausgebildeten, hauptamtlichen Bewährungshelfern geleiteten Teams in die Betreuung ein
- ... bringen ihre Lebens- und Berufserfahrung in die Betreuung ein bringen mehr Zeit und Empathie je Klient in die Betreuung ein

NEUSTART - GmbH (Baden-Württemberg)

Folie 19

Ehrenamtliche Bewährungshelfer

NEUSTART

- ... Entwicklungsziele :
 - ... Ende 2011 891 ehrenamtliche Bewährungshelfer in 81 Teams mit 2000 Klienten
 - ... Zu Vertragsende 31.12.2016 Vollausbau mit 1000 ehrenamtlichen Bewährungshelfern in 90 Teams und 3000 betreuten Klienten

NEUSTART - GmbH (Baden-Württemberg)

Folie 20

Erreichte Ziele, Status 04/2009

NEUSTART

- ... Implementierung der Aufbau- und Ablauforganisation
- ... Umsetzung des Qualitätsmanagements
- ... Umsetzung des Standortkonzepts
- ... EDV-basierte Klientendokumentation (KLIDOC)
- ... Einführung des Betreuungsstufenmodells
- ... Verdopplung des Auftragsvolumens im Täter-Opfer-Ausgleich
- ... Etablierung eines bedarfsgerechten Fortbildungsprogramms
- ... Positive Bilanz der Akquise ehrenamtlicher Bewährungshelfer (292 Personen)

NEUSTART gGmbH (Baden-Württemberg)

Folie 21

Angestrebte Ziele

NEUSTART

- ... Optimierung des Stakeholder-Managements
- ... Popularisierung der NEUSTART gGmbH und ihres Dienstleistungsangebots
- ... Absenkung der Anzahl von Bewährungshilfeklienten, auf der Basis einer modifizierten Unterstellungspraxis
- ... Steigerung der Auftragszahlen in der Gerichtshilfe und im TOA
- ... Akzeptanzgewinnung in jenen Teilen der beamteten Belegschaft, die das Privatisierungsmodell kritisieren
- ... Entwicklung eines risikoorientierten Angebots der Bewährungshilfe

NEUSTART gGmbH (Baden-Württemberg)

Folie 22

Danke für Ihre Aufmerksamkeit und Ihr Interesse!

<http://www.neustart.org>

NEUSTART gGmbH (Baden-Württemberg)

Folie 23