

**1788**

An den  
Vorsitzenden des Hauptausschusses  
über  
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin  
über  
Senatskanzlei - G Sen -

**Unterbringung obdachloser und geflüchteter Menschen (GStU) (Auflage B.95)**

40. Sitzung des Abgeordnetenhauses vom 14.12.2023  
- Drucksache Nr. 19/1350 -

Das Abgeordnetenhaus hat in seiner oben bezeichneten Sitzung Folgendes beschlossen:

„Der Senat wird aufgefordert, jährlich zum 30. Juni zur Umsetzung des Leitprojektes „Unterbringung obdachloser und geflüchteter Menschen“ (GStU) zu berichten, zum 30. Juni 2024 ist ein Abschlussbericht vorzulegen.“

Mit Abnahme des Projektabschlussberichtes durch die Entscheidungsinstanz wurde das Projekt GStU am 30.04.2024 abgeschlossen. Die Projektergebnisse wurden in die zuständigen Linienorganisationen der SenASGIVA, des LAF und der Berliner Bezirke für die weitere operative Umsetzung übergeben.

Ich bitte, weitere Informationen dem beigefügten Projektabschlussbericht zu entnehmen. Die Projektergebnisse wurden im Beschäftigtenportal der Berliner Verwaltung bereitgestellt.

Ich bitte, den Beschluss damit als erledigt anzusehen.

Bürgermeisterin

Senatorin für Arbeit, Soziales, Gleichstellung,  
Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung

# Abschlussbericht

## Projekt „GStU – Gesamtstädtische Steuerung der Unterbringung“

---

### Inhalt

1	Allgemeine Angaben zum Projekt .....	2
2	Vorwort.....	2
3	Ergebnisse .....	3
3.1	Projektziele.....	3
3.2	Ergebnisse des Teilprojektes 1 „Qualitätsmanagement und -sicherung“ .....	4
3.2.1	Phase 1: Konzeptionierung .....	4
3.2.2	Weitere Arbeitspakete ohne Bezug zum Projektauftrag .....	6
3.3	Ergebnisse des Teilprojektes 2 „Geschäftsprozessmanagement und -optimierung“ .....	7
3.3.1	Phase 1: Konzeptionierung .....	7
3.3.2	Phase 2: Testumgebung.....	10
3.3.3	Phase 3: Projektabschluss .....	12
3.3.4	Weitere Arbeitspakete ohne Bezug zum Projektauftrag .....	13
3.4	Ergebnisse des Teilprojektes 3 „Digitalisierung“ .....	13
3.4.1	Phase 1: Konzeptionierung .....	15
3.4.2	Phase 2: Begleitung Testumgebung.....	17
3.4.3	Phase 3: Einführung des Fachverfahrens.....	18
3.5	Ergebnisse des Teilprojektes 4 „Recht“ .....	22
3.5.1	Umsetzung der Arbeitspakete .....	22
3.5.2	Weitere Arbeitspakete ohne Bezug zum Projektauftrag .....	25
3.6	Gesamtbetrachtung der Zielerreichung .....	27
4	Evaluation der Ergebnisse und einzuleitende Maßnahmen als Folge des Projektes .....	27
5	Kritische Analyse des Projektverlaufs.....	28
6	Ergebnisdokumentation .....	30

## 1 Allgemeine Angaben zum Projekt

Projektbezeichnung	GStU
Projektlaufzeit	April 2018 bis 30.04.2024
Projektleitung	Hannah Kreinsen (SenASGIVA III F)
Auftraggeber	StS Soz
Datum	05.03.2024

## 2 Vorwort

Der Auftrag für das Projekt der gesamtstädtischen Steuerung der Unterbringung (GStU) entstand unter dem Eindruck der Jahre 2015/2016 und der Überlastungssituation der Verwaltungsstrukturen des Landes Berlins angesichts der damaligen sehr hohen Zugangszahlen von Asylsuchenden. Als der Projektauftrag vom Senat verabschiedet wurde, stand die Ablösung der Notunterbringung im Fokus der Unterbringungsstrategie.

Das Thema bedarfsgerechte Unterbringung wohnungsloser Menschen mit und ohne Fluchthintergrund ist aufgrund der geteilten Zuständigkeit auf Landes- und Bezirksebene sowie der vielschichtigen Bedarfe der Zielgruppe und der damit verbundenen zahlreichen Schnittstellen zu den unterschiedlichen Regelsystemen komplex.

Allein die Einigung des Projektauftrages zwischen den unterschiedlichen beteiligten Behörden auf Senats- und Bezirksebene hat über ein Jahr gedauert.

Zu Beginn des Projektes waren die Zugangszahlen von Asylsuchenden vergleichsweise niedrig. Der Fokus lag auf dem Abbau der prekären Unterbringungen aus den Vorjahren und im Bereich der vertragsfreien Unterkünfte darauf, den grauen Markt so weit wie möglich zurückzudrängen.

Das Projekt nahm zu Beginn schnell Fahrt auf. Gemeinsame Workshops erwiesen sich als geeignetes Format, um behördenübergreifende Prozesse gemeinsam zu modellieren und auf Kommunikationsstrukturen zu definieren.

Ins Stocken geriet dieses Vorgehen durch die Corona-Pandemie. Präsenzveranstaltungen waren untersagt, während die technischen Voraussetzungen für Videokonferenzen in den Verwaltungen noch nicht gegeben waren. Diese Situation machte die behördenübergreifende Zusammenarbeit nahezu unmöglich und erschwerte die Arbeit mit externen Dienstleistern extrem. So mussten zum Beispiel die konzeptionelle und operative Arbeit für den gesamten Aufbau des Testmanagements für die erste Version des Fachverfahrens und die Fortschreibung der Geschäftsprozesse über einen langen Zeitraum telefonisch erfolgen.

Zudem stellten die Pandemie und die geltenden Infektionsschutzverordnungen die Unterbringung und die Wohnungsnotfallhilfe vor massive Herausforderungen, was wiederum zu einer erheblichen Arbeitsbelastung bei allen am Projekt beteiligten Akteuren führte, so dass für die Projektarbeit so gut wie keine Ressourcen mehr zur Verfügung standen.

Auch der bereits im Projektauftrag als Risikofaktor identifizierte erneute rasante Anstieg der Zugangszahlen im Bereich Asyl, trat im weiteren Projektverlauf ein und spitzte sich im Frühjahr 2022 mit dem russischen Angriffskrieg auf die Ukraine dramatisch zu.

Für den nun erforderlichen Übergang in die Linienstrukturen stellt die hinausgezögerte Verortungsentscheidung eine Hypothek dar, die es abzubauen gilt. Zudem sind aktuell die Rahmenbedingungen für die Implementierung in die Linienstrukturen erneut geprägt von einer anhaltenden Überlastungssituation.

Voran gestellt sei auch, dass unter dem Eindruck der Belastung der Linienstrukturen der Verwaltung einige Arbeitspakete im Projektauftrag verankert wurden, die nicht Aufgabe eines Projektes sein können, da sie ganz klar in der Zuständigkeit der operativen Linienstrukturen liegen. Das hat an einigen Stellen die Zusammenarbeit innerhalb des Projektes erschwert. Darüber hinaus ist das der Grund, warum nicht alle Arbeitspakete beendet sind und das Projekt dennoch beendet werden kann, da die weitere Umsetzung dieser Arbeitspakete in der Linienstruktur erfolgen muss.

## 3 Ergebnisse

### 3.1 Projektziele

Im Projektauftrag wurden folgende strategischen Ziele formuliert:

1. Gewährleistung einer bedarfsgerechten und qualitätsgesicherten Unterbringung aller von Wohnungslosigkeit bedrohten oder betroffenen Personen, die unterzubringen sind, unabhängig von ihren staatsangehörigkeits- und aufenthaltsrechtlichen Verhältnissen.
2. Eine IT-gestützte gesamtstädtische Kapazitätsplanung sowie eine gesamtstädtische Belegungssteuerung per Knopfdruck.
3. Schaffung der Voraussetzung, um schnell und effizient auf Notsituationen hinsichtlich der Unterbringung reagieren zu können.
4. Etablierung einer soliden Datenbasis, die statistische Auswertungen zu Personengruppen und Unterbringungsformen zulässt.

Operative Ziele aus dem Projektauftrag:

1. Definition der Qualitätsanforderungen für Unterbringungseinrichtungen, bezogen auf alle Zielgruppen und Bedarfe, hinsichtlich der Beschaffenheit der Einrichtung und der dort für die Bewohnerinnen und Bewohner erbrachten Leistungen, insbesondere ggf. zielgruppenspezifische soziale Betreuung.

2. Definition der Prozesse und Aufbaustrukturen für die Erbringung der zukünftigen Serviceleistung „GStU“ einschließlich der Teilprozesse Qualitätssicherung, Objektverwaltung, Abrechnung und Belegung sowie die Definition von Schnittstellen zur Objektakquise.
3. Definition der Anforderungen an das IT-Fachverfahren.
4. Alle Anbieter sind durch den Abschluss eines Betreibervertrags zur Einhaltung der Qualitätsanforderungen verpflichtet.
5. Die Serviceleistung „GStU“ und des zugrundeliegenden IT-Fachverfahrens ist in der Testumgebung getestet.
6. Entscheidung über die organisatorische Verortung der für die Serviceleistung definierten Aufbau- und Ablauforganisation.
7. Implementation des IT-Fachverfahrens in den Bezirken und der Leistungsabteilung des LAF.

Die Beschreibung der Zielerreichung der einzelnen Teilprojekte erfolgt anhand der aus den operativen Zielen abgeleiteten Arbeitspakete im Projektauftrag.<sup>1</sup>

### 3.2 Ergebnisse des Teilprojektes 1 „Qualitätsmanagement und -sicherung“

Die Arbeit des TP QS/QM ergibt sich aus den im Projektauftrag beschriebenen Definition der operativen Ziele. Für dieses Teilprojekt ist in erster Linie Ziel Nr. 1 relevant:

„Definition der Qualitätsanforderungen für Unterbringungseinrichtungen, bezogen auf alle Zielgruppen und Bedarfe, hinsichtlich der Beschaffenheit der Einrichtung und der dort für die Bewohnerinnen und Bewohner erbrachten Leistungen, insbesondere ggf. zielgruppenspezifische soziale Betreuung.“

#### 3.2.1 Phase 1: Konzeptionierung

Überblick Arbeitspakete:

Arbeitspaket	Beschreibung	Umsetzung
1	Definition der Qualitätsstandards für alle Zielgruppen und Bedarfe hinsichtlich Baulichkeit und Betreuung (aufbauend auf das, was im LAF bzw. im Rahmen der Erarbeitung des Gesamtkonzeptes Partizipation und Integration bereits erfolgt ist)	✓
2	Auswahl bestehender bezirklicher Unterkünfte bzw. vertragsfreier Unterkünfte zur Übernahme als vertragsgebundene Unterkünfte	✗
3	Definition Qualitätsprüfung	✓

<sup>1</sup> Vgl. Projektauftrag, S. 17.

### Arbeitspaket 1: Definition der Qualitätsstandards für alle Zielgruppen und Bedarfe hinsichtlich Baulichkeit und Betreuung

Im Teilprojekt „Qualitätsmanagement und -sicherung“ ist im Arbeitspaket 1 eine Musterkonzeption entwickelt worden, die die fachliche Grundlage für eine rechtssichere und vergabekonforme Ausarbeitung von differenzierten Qualitäts- und Leistungsbeschreibungen zum Betrieb künftiger GStU Unterkünfte bildet.

Diese beschreibt in allgemeiner und zielgruppenspezifischer Form die konkretisierten Qualitätsstandards von Unterkünften für wohnungslose Menschen mit und ohne Fluchthintergrund. Durch sie soll das vorzuhaltende Mindestangebot der Unterbringung gesamtstädtisch sukzessive vereinheitlicht und zum Wohle aller von Wohnungslosigkeit betroffenen Menschen, die unabhängig von ihrer Herkunft und Nationalität durch die GStU unterzubringen sind, zeitgemäßen personellen, baulichen, räumlichen und fachlichen Standards angepasst werden.

Die Musterkonzeption differenziert nach den individuellen Bedarfen der unterschiedlichen Zielgruppen wie beispielsweise Familien, Frauen, junge Erwachsene, Menschen mit suchtbedingten oder/und psychischen Beeinträchtigungen mit und ohne Abstinenzanspruch, Personen mit körperlichen Beeinträchtigungen, Mobilitäts- und Sinneseinschränkungen sowie mit Bedarf an Pflege. Bei allen Zielgruppen wird die Geschlechterdiversität beachtet.

Die Musterkonzeption kommt der Forderung der Fachverbände nach einer sozialpädagogischen Fachberatung nach und sieht deren Implementierung in allen zielgruppenspezifischen Unterkunftsarten vor. Diese unterbreitet den von Wohnungslosigkeit betroffenen Menschen ein ihrem jeweiligen individuellen Bedarf angepasstes Angebot welches das Ziel verfolgt, Wohnungslosigkeit durch zeitnahe Klärung der Bedarfslage (Clearing) sowie Beratung und persönlicher Unterstützung möglichst zügig zu beenden bzw. in weiterführende Hilfen in das Regelsystem überzuleiten.

GStU versteht sich als lernende Organisation, die sich ggf. verändernde Bedarfe der Zielgruppe sowie der gesellschaftlichen Rahmenbedingungen im Blick zu halten und hierauf durch konzeptionelle Anpassungen und Fortschreibungen zu reagieren hat.

### Arbeitspaket 2: Auswahl bestehender bezirklicher Unterkünfte bzw. vertragsfreier Unterkünfte zur Übernahme als vertragsgebundene Unterkünfte

Das Arbeitspaket kann erst mit Beginn der Implementierung des Projektes GStU durch die Linienorganisation umgesetzt werden. Aufgrund der Vergabevorschriften muss die Auswahl der Unterkünfte zwingend über Vergabeverfahren erfolgen welche durch die Linienorganisation umgesetzt werden.

### Arbeitspaket 3: Definition Qualitätsprüfung

Durch das Projekt sind Begehungskonzepte durch Teams der Qualitätssicherung entwickelt und hinterlegt worden. Diese beinhalten sämtliche Geschäftsprozesse sowohl für die Erstbegehung

und Übergabe an die Betreibenden, die darauffolgenden Routine- und Anlassbegehungen, die Anliegenbearbeitung als auch für die Kontrolle der Mängelbehebung (siehe hierzu S. 11 - TP GPM/GPO).

Das Ziel einer gesamtstädtischen Qualitätssicherung kann erst vollständig umgesetzt werden, wenn GStU in den Linienstrukturen implementiert wurde.

Abschließende Bewertung:

- Ziel ist erreicht worden**
- Ziel (noch) nicht vollständig erreicht**  
Die Erreichung wird durch konkrete Maßnahmen im Anschluss an die Projektarbeit in der Linienorganisation sichergestellt.
- Ziel ist nicht erreicht worden oder wird durch andere Aktivitäten erreicht**  
Dieses Ziel konnte nicht erreicht werden oder wird im Rahmen anderer Aktivitäten (in der Linie oder in einem anderen Projekt) sichergestellt.

### 3.2.2 Weitere Arbeitspakete ohne Bezug zum Projektauftrag

In Zusammenarbeit mit der AG Fachstellenkonzept wurde eine Fortbildungsreihe in Kooperation mit der Alice Salomon Hochschule Berlin zur fachlichen Weiterqualifizierung der in den Fachstellen Soziale Wohnhilfen sowie in der Leistungsabteilung des LAF tätigen Fachkräfte entwickelt und beauftragt. Seit dem Sommersemester 2023 werden dort Weiterqualifizierungsseminare (Module) zu folgenden Themenschwerpunkten durchgeführt.

- Persönliche Hilfen an Personen, die gem. § 1 AsylbLG leistungsberechtigt sind
- Persönliche Hilfen an Unionsbürger:innen
- Versorgung mit Wohnraum und niedrigschwellige Angebote der Wohnungsnotfallhilfe
- Anspruchsberechtigter Personenkreis sowie sachliche und örtliche Zuständigkeit
- Workshop - Erfahrungsaustausch
- Gesprächsführung
- Prävention von Wohnraumverlust
- Versorgung pflegebedürftiger wohnungsloser Menschen einschließlich Hospiz- und Palliativversorgung
- Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten gem. §§ 67 ff. SGB XII

Mit der Qualifizierungsreihe soll der Ansatz der Integration in die bestehenden Regelsysteme gestärkt werden.

### 3.3 Ergebnisse des Teilprojektes 2 „Geschäftsprozessmanagement und -optimierung“

Die Arbeit des TP GPM ergibt sich aus den im Projektauftrag beschriebenen Definition der operativen Ziele. Für die Geschäftsprozessmodellierung (GPM) und die Geschäftsprozessoptimierung (GPO) ist es das operative Ziel Nummer 2 relevant:

„Prozesse und Aufbaustrukturen für die Erbringung der zukünftigen Serviceleistung „GStU“ einschließlich der Teilprozesse Qualitätssicherung, Objektverwaltung, Abrechnung und Belegung sowie die Definition von Schnittstellen zur Objektakquise.“<sup>2</sup>

Die Beschreibung der Zielerreichung erfolgt anhand der aus den operativen Zielen abgeleiteten Arbeitspakete im Projektauftrag.<sup>3</sup>

Die GPM erfolgte nach dem E-Government-Gesetz Berlin und der Berliner Modellierungskonvention. Demnach sind alle die Ebenen übergreifenden Prozesse mit allen beteiligten Akteuren abzustimmen. Die GPM und GPO gilt als Grundlage und Ausgangspunkt für die Digitalisierung.

Allerdings wurde durch das Projekt auf die Modellierung der IST-Prozesse verzichtet und stattdessen mit der Aufnahme der SOLL-Prozesse begonnen. Diese Entscheidung begründete sich dadurch, dass das Zielbild GStU neu war und dementsprechend auf keine vergleichbaren gemeinsamen IST-Prozesse der Berliner Verwaltung zurückgegriffen werden konnte.

Grundsätzlich sind alle im folgenden beschriebenen Geschäftsprozesse in einer Prozesslandkarte zusammengefasst. Alle im weiteren Verlauf dieses Kapitels aufgeführten Geschäftsprozesse sind kontinuierlich fortzuschreiben. Die dafür notwendigen Stellen sind vorhanden und besetzt.

#### 3.3.1 Phase 1: Konzeptionierung

In dieser Projektphase sollte das TP GPM die bestehenden IST-Prozesse der Bezirke und des LAF sichten und anschließend SOLL-Prozesse für alle relevanten Rollen modelliert werden. Anschließend sollte daraus ein Organisationskonzept und ein Anforderungskatalog für das IT-Fachverfahren (FV) abgeleitet werden.

Aus dieser Vorgabe wurden die Arbeitspakete 1 bis 8 abgeleitet:

Überblick Arbeitspakete:

Arbeitspaket	Beschreibung	Umsetzung
1	Identifikation von Schnittstellen zu den Prozessen Belegung und Abrechnung in den Bezirken	✓
2	Definition Soll-Prozess Objektverwaltung	✓

<sup>2</sup> Vgl. Projektauftrag, S.12.

<sup>3</sup> Vgl. Projektauftrag, S. 17.

3	Definition Schnittstellen zur Objektakquise	✓
4	Definition Soll-Prozess Belegungssteuerung	✓
5	Definition Soll-Prozess Abrechnung (Rechnungszahlung und Rechnungsstellung)	✓
6	Definition Soll-Prozess Qualitätsmanagement und -sicherung	✓
7	Definition Soll-Konzept der Verwaltungsstrukturen	✓
8	Aufbau der Testumgebung	✓

### Arbeitspaket 1: Identifikation von Schnittstellen zu den Prozessen Belegung und Abrechnung in den Bezirken

Die Schnittstellen wurden im Rahmen der Modellierung des Belegungsprozesses (siehe Arbeitspaket 4) mit der für das Politikfeld Soziales zuständigen GPM Einheit des Bezirksamtes Mitte identifiziert.

### Arbeitspaket 2: Definition Soll-Prozess Objektverwaltung

In diesem Arbeitspaket sollten die Prozesse modelliert werden, die seitens des Unterkunftsmanagements zur Nutzung des FV GStU benötigt werden. Im Rahmen einer Workshop-Reihe wurden diese Prozesse zusammen mit der Abteilung II (Unterkünfte) des LAF erhoben.

Alle Geschäftsprozesse wurden so aufbereitet, dass sie in Anforderungen an das IT-Fachverfahren übersetzt und an das TP Digitalisierung übergeben werden konnten. Sie werden nach Projektabschluss im Rahmen der kontinuierlichen Weiterentwicklung durch die Senatssozialverwaltung fortgeschrieben.

### Arbeitspaket 3: Definition Schnittstellen zur Objektakquise

Da die Akquiseprozesse von Unterkünften nicht über das FV GStU vorgesehen sind, weil nur Unterkünfte eingepflegt werden, die kurz vor der Inbetriebnahme stehen, musste eine Schnittstellendefinition erfolgen. Hierbei war insbesondere die Frage zu klären, zu welchem Zeitpunkt die Unterkunftsdaten im FV GStU eingegeben werden. Dies soll auf Grundlage des Geschäftsprozesses nach Abschluss des Betreibervertrags erfolgen. Der hierfür notwendige Geschäftsprozess „GStU\_Erstbelegung\_vorbereiten“ wurde gemeinsam mit der Abteilung II des LAF abgestimmt und modelliert.

#### Arbeitspaket 4: Definition Soll-Prozess Belegungssteuerung

Im Rahmen einer Workshop-Reihe wurde der Prozess Belegungssteuerung mittels FV GStU in Zusammenarbeit mit den Sozialen Wohnhilfen der Berliner Bezirke, dem LAF und den Berliner Jobcentern modelliert. Der Belegungsprozess beschreibt die Zuweisung eines Unterkunftsplatzes an eine unterzubringende Person über das FV GStU, sowie die Datenpflege der Personendaten.

Die Modellierung erfolgte in enger Abstimmung mit der GPM Einheit Mitte.

Die erste Version der Belegungsprozesse wurden der Entscheidungsinstanz (EI) des Projektes in ihrer 1. Sitzung (14.03.2019) zur Kenntnisnahme vorgelegt und seitdem fortgeschrieben.

Alle Geschäftsprozesse wurden so aufbereitet, dass sie in Anforderungen an das IT-Fachverfahren übersetzt und an das TP Digitalisierung übergeben werden konnten.

#### Arbeitspaket 5: Definition Soll-Prozess Abrechnung (Rechnungszahlung und Rechnungsstellung)

Das FV GStU soll nicht nur die Zuweisung von Unterkunftsplätzen, sondern auch die Abrechnung der Unterkunfts-kosten mit dem Betreibenden ermöglichen. Auf Basis von täglichen Anwesenheits-meldungen generiert das FV am Ende eines jeden Monats eine Sammelrechnung für die jeweilige Unterkunft und alle dort untergebrachten Personen. Die Rechnung wird der Serviceeinheit GStU (SE GStU) als zukünftigen Vertragshalter gestellt. Neben der Sammelrechnung generiert das FV einen Gebührenbescheid pro Person (Einzelabrechnung), der den untergebrachten Personen übergeben wird. Die Sozialleistungsbehörden oder die Gebührenschuldner selbst überweisen die durch den Gebührenbescheid geltend gemachten Beträge an die SE GStU. Die SE GStU bezahlt die Betreiber entsprechend der zuvor geprüften Sammelrechnung pro Unterkunft.

Die Situation von untergebrachten Personen, die sich aufgrund eines Einkommens anteilig oder vollständig an den Kosten der Unterbringung beteiligen müssen, wurde berücksichtigt.

Die oben beschriebene Grundstruktur und der daraus resultierende Geschäftsprozess wurden durch die EI in der 1. Sitzung (14.03.2019) abgenommen und seitdem anlassbezogen fortgeschrieben.

Alle Geschäftsprozesse wurden so aufbereitet, dass sie in Anforderungen an das IT-Fachverfahren übersetzt und an das TP Digitalisierung übergeben werden konnten.

#### Arbeitspaket 6: Definition Soll-Prozess Qualitätsmanagement und -sicherung

Im Rahmen einer Workshop-Reihe wurden zusammen mit den Bezirken und dem LAF Geschäftsprozesse modelliert, die eine Erst-, Routine- und eine anlassbezogene Begehung einer Unterkunft durch ein QS-Team (bestehend aus der Qualitätssicherung des LAF und den Heimbegehenden der Bezirke) abbilden.

Die QS-Prozesse wurden der EI in der 3. Sitzung (Umlaufverfahren im März 2020) zur Kenntnisnahme vorgelegt und seitdem bei Bedarf fortgeschrieben.

Zusätzlich wurde Prozesse für das „Anliegen- und Beschwerdemanagement“ modelliert, in dem Lob, Hinweise und mögliche Beschwerden zu Unterkünften seitens der untergebrachten Personen und Bürger\*innen, die die QS auf unterschiedlichen Wegen und Formaten erreichen, erfasst und verwaltet werden können.

Alle Geschäftsprozesse wurden so aufbereitet, dass sie in Anforderungen an das IT-Fachverfahren übersetzt und an das TP Digitalisierung übergeben werden konnten.

#### Arbeitspaket 7: Definition Soll-Konzept der Verwaltungsstrukturen

Im Jahr 2021 wurde aus den modellierten Kernprozessen ein Organisationsmodell abgeleitet und auf Basis dessen ein Organisationskonzept erstellt.

Da zu diesem Zeitpunkt die Frage der organisatorischen Verortung der SE GStU in einer behördlichen Organisation noch nicht entschieden war, beschreibt das Organisationskonzept davon losgelöst den bis dahin modellierten Teil (siehe Arbeitspakete 2, 4, 5, 6 und 7) der Organisationsstruktur der zukünftigen SE GStU. Dafür wurden die einzelnen Bereiche der Serviceeinheit aufgaben- und rollenbasiert beschrieben sowie Schnittstellen innerhalb der Berliner Verwaltung und mit weiteren externen Akteurinnen und Akteuren der Unterbringung und Versorgung benannt.

Das Organisationskonzept wurde der EI in der 6. Sitzung (15.12.2021) in seiner ersten Version zur Kenntnisnahme vorgelegt. Nach dem Projektabschluss muss es im Rahmen der Implementierung von GStU in der Linienorganisation des LAF fortgeschrieben werden. Dies betrifft sowohl die Ausdifferenzierung bereits beschriebener Rollen als auch weitere Bereiche, die bislang lediglich als Schnittstellen benannt wurden.

#### Arbeitspaket 8: Aufbau der Testumgebung

Eine Abnahmeumgebung (auch Testumgebung) für das FV GStU ist beim ITDZ Berlin in Betrieb und wird kontinuierlich durch das Testmanagement (angesiedelt beim GStU Fachverfahrensmanagement der Senatssozialverwaltung) genutzt.

### **3.3.2 Phase 2: Testumgebung**

In dieser Projektphase sollte das TP GPM das Testmanagement für das FV GStU aufbauen und konsolidieren, sowie ein Kennzahlenmodell für die SE GStU entwickeln.

Aus dieser Vorgabe wurden die Arbeitspakete 9 bis 11 abgeleitet.

## Phase 2: Überblick Arbeitspakete

Arbeitspaket	Beschreibung	Umsetzung
9	Test der Serviceleistung GStU in der Testumgebung und Evaluation	✓
10	Optimierung der Verwaltungsstrukturen nach dem Testbetrieb	✗
11	Ressourcen	✗

### Arbeitspaket 9: Test der Serviceleistung GStU in der Testumgebung und Evaluation

Die erste durch den Dienstleister ausgelieferte Version des FV GStU wurde im Juli 2020 auf der Abnahmeumgebung getestet. Zu diesem Zweck wurde ein Testkonzept entwickelt und der EI in der 3. Sitzung (Umlaufverfahren im März 2020) zur Kenntnisnahme vorgelegt.

Im weiteren Verlauf wurde ein Verfahren etabliert, dass standardisierte Tests der weiteren Auslieferungen des FV GStU auf der Abnahmeumgebung des ITDZ Berlin möglich macht. Zusätzlich wurde ein Trouble-Ticket-System (Jira) etabliert, um die Kommunikation hinsichtlich des Fehlermanagements zwischen Software-Hersteller und GStU-Testmanagement so effizient wie möglich zu gestalten. Die Evaluation eines jeden Testdurchlaufs erfolgte durch einen Testabschlussbericht, der regelmäßig der Projektleitung und dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt wurde. Der Abschlussbericht wird auch an den Software-Hersteller übersandt und als Grundlage für Feedback-Gespräche genutzt.

Mit Auflösung des Projektbüros wird das Testmanagement in der Senatssozialverwaltung (Referat III F) fortgeführt. Die dazu benötigten Stellen sind vorhanden und besetzt.

### Arbeitspaket 10: Optimierung der Verwaltungsstrukturen nach dem Testbetrieb

Die Optimierung der Verwaltungsstrukturen auf Grundlage der Evaluation des Probe-Echt-Betriebs ist nicht erfolgt. Dies ist zum einen mit der dauerhaften Überlastungssituation der zuweisenden Stellen (Soziale Wohnhilfen, LAF Abteilung I) geschuldet. Zum anderen liegt es aber auch in der Tatsache begründet, dass das Fachverfahren noch nicht über eine relevante Anzahl an Plätzen verfügt. Die Notwendigkeit der Anpassung und Optimierung der Verwaltungsstrukturen besteht und ist ein wichtiger Meilenstein für die Implementierung des FV GStU.

Im Zuge der Implementierung muss dies in den jeweiligen Linienorganisationen nachgeholt werden. Insbesondere die Implementierung des Belegungsprozesses und das damit verbundene Kunden-Terminmanagement ist hier von entscheidender Bedeutung. Auch die Nutzung des FV GStU durch die Betreiber der Unterkünfte muss entlang der dafür modellierten Geschäftsprozesse erfolgen, um Fehlbelegungen zu verhindern.

### Arbeitspaket 11: Ressourcen

Laut Projektauftrag umfasst das Arbeitspaket 11 die Erarbeitung eines Kennzahlenmodells, um die benötigten Ressourcen für die neue Serviceleistung abschätzen zu können. Zusätzlich ist die Ausweitung der Bedarfsprognose für Unterkunftsbedarfe auf alle Zielgruppen herbeizuführen.

Die Bedarfsprognose wurde im Sommer 2023 in der Linienorganisation der Senatssozialverwaltung erarbeitet und wird seitdem kontinuierlich fortgeschrieben.

Die Erarbeitung eines Kennzahlenmodells wird nach Implementierung der neuen Prozesse durch die Linienorganisationen erfolgen müssen.

### **3.3.3 Phase 3: Projektabschluss**

Im Rahmen der Erarbeitung des Projektauftrages wurde auf politischer Ebene entschieden, die Verortung der späteren Serviceeinheit GStU explizit offen zu lassen und durch das Projekt einen Vorschlag erarbeiten zu lassen.

Aus dieser Vorgabe wurde das Arbeitspaket 12 abgeleitet.

Phase 3: Überblick Arbeitspakete:

Arbeitspaket	Beschreibung	Umsetzung
12	Entscheidungsvorlage für die Entscheidungsinstanz über die Verortung der Serviceleistung GStU in der Verwaltung	✓

### Arbeitspaket 12: Entscheidungsvorlage für die Entscheidungsinstanz über die Verortung der Serviceleistung GStU in der Verwaltung

Dieses Arbeitspaket stellte das Projekt vor große Herausforderungen und störte die konstruktive Zusammenarbeit innerhalb des Projektes empfindlich. Dennoch wurden im Projektverlauf unterschiedliche Optionen kontrovers diskutiert.

Eine Entscheidung durch das Projekt wurde jedoch nicht avisiert, da diese Entscheidung der Hausleitung der Senatssozialverwaltung obliegt. Diese unternahm mehrere Anläufe eine Entscheidung herbeizuführen. Die endgültige Entscheidung wurde im Sommer 2022 getroffen.

Diese späte Entscheidung erschwerte die Projektarbeit und trug zur Verzögerung bei, da insbesondere im Bereich GPM/GPO die Struktur der aufnehmenden Behörde durchaus relevant ist (Schnittstellenbeschreibungen, Organisationsstruktur usw.).

Die Verortungsentscheidung zugunsten des LAF wurde von Staatssekretärin Christoph in der 7. Sitzung der EI (24.06.2022) offiziell bekannt gegeben.

### 3.3.4 Weitere Arbeitspakete ohne Bezug zum Projektauftrag

Für die internen Steuerungsprozesse innerhalb der Senatssozialverwaltung wurden darüber hinaus die Geschäftsprozesse für die Betriebsführung und das Changemanagement (für die Weiterentwicklung des FV GStU), sowie für das GStU Schulungsmanagement modelliert.

Sie werden nach Projektabschluss im Rahmen der kontinuierlichen Weiterentwicklung durch die Senatssozialverwaltung fortgeschrieben.

#### GStU-Forum

Zu einem sehr frühen Zeitpunkt (vor der Pandemie) wurde durch Mitwirkende aus dem Teilprojekt 1 heraus der Bedarf formuliert, die mit dem Projekt etablierten Kommunikations- und Arbeitsstrukturen auch nach Projektende fortzuführen. Ziel sollte es sein, die gesamtstädtischen Perspektive auf das Handlungsfeld der Unterbringung wohnungsloser Menschen mit und ohne Fluchthintergrund weiterhin zu gewährleisten.

Hierfür wurde eine Arbeitsstruktur entwickelt, die sowohl die operativen als auch die steuernden Ebenen der beteiligten Behörden im Land Berlin mit einbezieht. Darüber hinaus ist vorgesehen, dringende Entscheidungsbedarfe, die nicht einvernehmlich auf Arbeitsebene geklärt werden können, der politischen Ebene vorzulegen und so Entscheidungsprozesse zu beschleunigen.

Die dauerhaften Strukturen im Rahmen des GStU-Forums sollen parallel zur gesetzlichen Implementierung umgesetzt werden. Hierbei ist darauf zu achten, dass dabei keine Doppelstrukturen zur aktuell befristet eingesetzten Task Force Integration und Unterbringung entstehen.

Abschließende Bewertung:

- Ziel ist erreicht worden**
- Ziel (noch) nicht vollständig erreicht**
  - Die Optimierung der Verwaltungsstrukturen (Arbeitspaket 10) ist innerhalb der Linienorganisation vor dem Roll-Out durchzuführen.
  - Die Erarbeitung eines Kennzahlenmodells (Arbeitspaket 11) ist in der Linie durchzuführen.
  - **Es ist dringend erforderlich, alle Stakeholder auf die Bedeutung der Implementierung der SOLL-Prozesse zu sensibilisieren!**
- Ziel ist nicht erreicht worden oder wird durch andere Aktivitäten erreicht**

Dieses Ziel konnte nicht erreicht werden oder wird im Rahmen anderer Aktivitäten (in der Linie oder in einem anderen Projekt) sichergestellt.

## 3.4 Ergebnisse des Teilprojektes 3 „Digitalisierung“

Ausgerichtet an den strategischen Zielen<sup>4</sup> für das Projekt GStU, insbesondere an das Ziel der Bereitstellung einer Belegungssteuerung per Knopfdruck sowie einer IT-gestützte gesamtstädtische

<sup>4</sup> Vgl. Projektauftrag, S. 11/12.

Kapazitätsplanung, orientiert sich das Teilprojekt Digitalisierung in der Erfüllung seiner Aufgaben an den im Projektauftrag definierten operativen Zielen.<sup>5</sup>

Folgende operative Ziele von GStU wurden durch das TP Digitalisierung umgesetzt:

3. Definition der Anforderungen an das IT-Fachverfahren.
5. Die Serviceleistung „GStU“ des zugrundeliegenden IT-Fachverfahrens ist in der Testumgebung getestet.

Folgendes operative Ziel hat das TP Digitalisierung im Rahmen der Projektlaufzeit nicht umgesetzt und muss im Anschluss an das Projekt über die Linienstrukturen realisiert werden:

7. Implementation des IT-Fachverfahrens in den Bezirken und der Leistungsabteilung des LAF.

Das TP Digitalisierung hat im Projektverlauf basierend auf den im TP GPM definierten SOLL-Geschäftsprozessen weitere funktionale und nichtfunktionale Anforderungen an das IT-Fachverfahren formuliert. Diese mündeten in unterschiedlichen Konzepten, unter anderem in einem Rollen- und Rechtekonzept sowie in das Lastenheft. Damit wurden die konzeptionellen Grundlagen für das FV GStU geschaffen. Im Arbeitspaket Statistik wurden Kennzahlen und Anforderungen an das Reporting definiert und im FV umgesetzt.

Zur Vorbereitung einer Beschaffung wurde u. a. eine Markterkundung durchgeführt und darauf aufbauend in der 1. Sitzung der EI (14.03.2019) die Entscheidung für die Nachnutzung des IT-Fachverfahrens UmA (Fachverfahren zur Erfassung, Bearbeitung und Auswertung von Daten von unbegleiteten minderjährigen Geflüchteten durch die betreuenden Einrichtungen / freien Träger) für GStU getroffen. Zu diesem Zweck wurden mit der Senatsjugendverwaltung (SenBJF) eine Entwicklungsvereinbarung und eine Kooperationsvereinbarung geschlossen. Der Betrieb des Fachverfahrens erfolgt im ISBJ-Verbund der SenBJF im Hochsicherheits-Data-Center des ITDZ Berlin. Für den Test im Probe-Echt-Betrieb (Pilotbetrieb) hat eine Beteiligung der Personalvertretungsgruppen stattgefunden.

Nach Bereitstellung der Version 1.0 durch den Softwarehersteller wurde das FV GStU ausgiebig getestet (siehe auch TP GPM, Arbeitspaket 9: Test der Serviceleistung GStU in der Testumgebung und Evaluation) und für den Pilotbetrieb bereitgestellt. Die Pilotierung des FV mit drei Einsatzdienststellen und fünf Unterkünften im Herbst 2021 wurde evaluiert und die Ergebnisse in einem Evaluationsbericht zusammengefasst.

Aufbauend auf den Ergebnissen dieser Evaluation und weiteren Anforderungswshops mit den beteiligten Rollen wurden Änderungsanforderungen aufgenommen, kategorisiert und priorisiert. Gesteuert durch den Change-Management-Prozess wurden diese Anforderungen zusammengefasst in Releases an den Softwarehersteller übermittelt und durch ihn umgesetzt.

Für das Ausrollen des FV in den Bezirken und im LAF wurden ein Schulungskonzept entwickelt und eine Schulungsumgebung im ITDZ Berlin beauftragt.

---

<sup>5</sup> Vgl. Projektauftrag, S. 12.

Anfang 2023 wurde ein Implementierungsteam, bestehend aus Mitarbeitenden der Senatssozialverwaltung und dem LAF, mit dem Ziel der Implementierung von GStU im LAF initialisiert.

Eine detaillierte Beschreibung der Zielerreichung erfolgt anhand der im Projektauftrag definierten Arbeitspakete.

### 3.4.1 Phase 1: Konzeptionierung

Diese Projektphase umfasst die Definition von Anforderungen an das IT-Fachverfahren, deren Dokumentation in diversen Konzepten, des Lastenhefts sowie die Beschaffung des IT-Fachverfahrens.

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die Arbeitspakete, die dieser Phase zugeordnet sind:

Phase 1: Übersicht Arbeitspakete

Arbeitspaket	Beschreibung	Umsetzung
1	Anforderungen an das IT-Fachverfahren	✓
2	Rollen- und Nutzerkonzept	✓
3	Statistik	✓
4	Lastenheft	✓
5	Beschaffung	✓

#### Arbeitspaket 1: Anforderungen an das IT-Fachverfahren

Im Rahmen des Arbeitspakets 1 wurden die Anforderungen an das IT-Fachverfahren ausgearbeitet. Grundlage hierfür bildeten die SOLL-Prozesse aus dem TP GPM.

Die Anforderungen an die Objektverwaltung, Belegungssteuerung und die zu diesem Zeitpunkt bekannten Anforderungen für die Abrechnung wurden in einer Anforderungstabelle zusammenfasst und dem Softwarehersteller übergeben. Sie bildeten die Grundlage für das Lastenheft (Feinkonzeption) für die Entwicklung des FV GStU.

Im Zusammenhang mit der Verabschiedung der Gebührenordnung müssen nach Projektabschluss in der Linienstruktur, basierend auf den angepassten bzw. verfeinerten Prozessen für die Abrechnung der Unterbringungsgebühr, zusätzliche Anforderungen an das FV erhoben, spezifiziert und an den Softwarehersteller übergeben werden.

Dies erfolgt im Rahmen der kontinuierlichen Weiterentwicklung des IT-Fachverfahrens mittels des Change-Management Prozesses, gesteuert durch das Fachverfahrensmanagement der Senatssozialverwaltung. Die erforderlichen Stellen sind vorhanden und besetzt.

#### Arbeitspaket 2: Rollen- und Nutzerkonzept

Im Zuge der Anforderungserhebung wurde ein Rollen und Nutzerkonzept für das FV GStU erstellt. Die Anwendenden des FV sind mit unterschiedlichen Aufgaben betraut und arbeiten daher auch mit ihren jeweiligen Anwenderrollen im FV. Die Zuordnung unterschiedlicher Rechte zu den verschiedenen Rollen stellt sicher, dass jeder bzw. jede Anwendende im FV nur die Daten und Funktionen sehen bzw. bearbeiten kann, die für die Erfüllung der eigenen Aufgaben erforderlich sind. Im Konzept werden die unterschiedlichen Rollen und Rechte von Benutzenden sowie deren Berechtigungen dargestellt.

### Arbeitspaket 3: Definition statistischer Anforderungen

Als Teil der Anforderungserhebung wurden Anforderungen für das Berichtswesen an das IT-Fachverfahren formuliert. Zur Erfüllung der Berichtsaufträge und als Grundlage für die Kapazitätsplanung wurden Kennzahlen definiert, die in Form unterschiedlicher Reports aus dem FV exportiert und zur weiteren Auswertung in ein Dashboard hochgeladen werden können:

- Kennzahlen zu den Unterkünften inkl. Kapazitäten
- Kennzahlen für die Erhebung im Rahmen des Wohnungslosenberichterstattungsgesetzes
- Kennzahlen zu den Suchanfragen

### Arbeitspaket 4: Lastenheft

Die Prozesse, die funktionalen und nichtfunktionalen Anforderungen sowie die Validierungskriterien wurden detailliert in einem Lastenheft zusammengefasst. Die Gliederung erfolgte in Form von IT-Prozessen und User Stories. Für die Darstellung der Eingabemasken und Datenfelder wurden Mockups erstellt. Weiterhin umfasst das Lastenheft die Systemarchitektur und Anforderungen an die Funktionssicherheit.

### Arbeitspaket 5: Beschaffung des IT-Fachverfahrens

Zur Vorbereitung einer Beschaffung wurde unter anderem eine Markterkundung durchgeführt. Es wurde untersucht, inwieweit die Nachnutzung einer bestehenden Softwarelösung für GStU möglich ist.

Dem Ergebnis dieser Marktanalyse folgend wurde in der 1. Sitzung der EI (14.03.2019) die Entscheidung für die Nachnutzung des IT-Fachverfahrens UmA für GStU getroffen.

Zu diesem Zweck wurden entsprechend dem Beschluss in der 2. Sitzung der EI eine Entwicklungsvereinbarung und eine Kooperationsvereinbarung mit der SenBJF zur Nutzung von UmA für GStU geschlossen. Der Auftrag zur Anpassung des Fachverfahrens UmA an die Bedürfnisse von GStU wurde an den Softwarehersteller Schütze AG (heute Nortal AG) vergeben.

### 3.4.2 Phase 2: Begleitung Testumgebung

Diese Phase hat die Arbeitspakete für die technische Evaluation des IT-Fachverfahrens in der Testumgebung sowie für die nachfolgenden Verbesserungen und Erweiterungen des FV zum Inhalt.

Phase 2: Übersicht Arbeitspakete

Arbeitspaket	Beschreibung	Umsetzung
6	Testumgebung	✓
7	Anpassungen nach dem Testbetrieb	✓

#### Arbeitspaket 6: Technische Evaluation des IT-Fachverfahrens in der Testumgebung

In der 2. Sitzung der EI erfolgte die Zustimmung für die Implementierung des FV GStU im Rahmen einer Pilotphase.

Daher wurde ein Einführungs- und Migrationskonzept erstellt und in der 3. Sitzung der EI (Umlaufverfahren April/Mai 2020) abgenommen. Es beschreibt unter anderem die Einführung des FV GStU mit den beteiligten Akteuren und die initiale Eingabe von Daten in der Pilotphase.

Aus den drei Behörden Senatssozialverwaltung, LAF und LAGeSo wurde ein Pilot-Team gebildet, das durch Servicevereinbarungen abgesichert wurde, in deren Rahmen Dienstkräfte aus den beiden nachgeordneten Behörden zur Senatssozialverwaltung abgeordnet worden sind.

Der Pilotbetrieb umfasste den Zeitraum vom 20.08.2021 bis zum 31.12.2021. Der Start erfolgte mit drei zuweisenden Stellen (BA Charlottenburg-Wilmersdorf, BA Mitte, LAF), vier Unterküften und dem Nukleus der künftigen SE GStU. Er wurde durch alle relevanten Personalvertretungsgremien auf Landesebene beteiligt. Als Auflage das HPR ist neben der Evaluation durch das GStU-Projektteam ein Usability Gutachten erstellt worden.

Die Evaluation erfolgte mittels Fragebögen und strukturierten Interviews mit den Pilotteilnehmenden mit den folgenden Schwerpunkten:

- Prüfung des FV GStU sowie der einzelnen Geschäftsprozesse und Kommunikationswege auf ihre Funktionalität und Tauglichkeit.
- Identifizierung von Verbesserungspotentialen.

und umfasst die Zeit vom Start des Pilotbetriebes bis zum 15.10.2021.

Im Ergebnis wurde festgestellt, dass die Funktionalität des FV GStU durchweg gegeben ist. Dabei reichen die Einzelwertungen von „sehr gut“ bis „ausreichend“.

Besonders gut wurden von den einzelnen Funktionen des FV GStU die Fallsuche (Note 1,4), das Anlegen von Fällen (Note 1,9) sowie der Überblick über gemeldete Abwesenheiten und die Möglichkeit der Platzräumung bei unbegründeter längerer Abwesenheit (Note 2,0) bewertet. Die Verwaltung eines Mehrpersonenhaushaltes über das GStU-Portal wurde als befriedigend eingeschätzt (Note 3,1). Im Unterkunftsmanagement wurde die Erfassung der Unterkunftsdaten sowie die realitätsgetreue und bedarfsgerechte Nachbildung der Unterkünfte als noch befriedigend

(Note 3,5) bewertet, wobei es eine breite Spanne für die Bewertung einzelner Funktionen gab. Darüber hinaus wirkte sich negativ aus, dass es zu langen Wartezeiten bzw. zu Abbrüchen beim Speichervorgang kam. Die Bewertung der Betreibenden hatte eine Bandbreite zwischen „gut“ und „befriedigend“. Dabei wurden die Auszugsmeldung (Note 1,8), die Anwesenheitsmeldung (Note 2,2) sowie das Schadensmanagement über das Betreibenden-Portal (Note 2,0) besonders positiv bewertet. Am geringsten fiel die Zufriedenheit hinsichtlich der Umbelegung über das Betreibenden-Portal (Note 3,4) aus.

In der Summe wurden die Funktionalitäten von den Pilotteilnehmenden im Durchschnitt mit befriedigend (Note 2,7) bewertet.

Nach Abschluss der Pilotphase war beabsichtigt, dass ein schrittweiser Aufwuchs der SE GStU erfolgen sollte. Zur Vorbereitung des Aufwuchses und um detaillierte Rückmeldungen zum IT-Fachverfahren und zu den Prozessen bzw. den Schulungen zu bekommen wurde die Pilotphase evaluiert.

#### Arbeitspaket 7: Anpassungen nach dem Testbetrieb

Im Anschluss an die Durchführung der Evaluation für den Testbetrieb (Pilotierung) wurde der Evaluationsbericht in der 6. Sitzung der EI (15.12.2021) zur Kenntnis genommen.

Die Erkenntnisse aus der Evaluation sollten als Grundlage für die Entwicklung eines Stufenplans zur schrittweisen Implementierung des FV GStU sowie der Konkretisierung und Anpassung der Rollen, Prozesse und Schnittstellen für die künftige SE GStU dienen.

Aus den Ergebnissen der Evaluierung und des Usability Gutachtens wurden daher für die Verbesserung und Weiterentwicklung des IT-Fachverfahrens bzw. zur Vorbereitung auf eine breite und intensive Nutzung Anforderungen abgeleitet und in Form von Änderungsanforderungen (CRs) an den Softwarehersteller übermittelt und durch diesen umgesetzt.

Weitere Schwerpunkte waren die Verbesserung der Speichermechanismen sowie die Stabilisierung des Betriebs im ITDZ Berlin. Hierfür wurde eine Arbeitsgruppe aus Mitarbeitenden des ITDZ, des Softwareherstellers und der Senatssozialverwaltung gebildet, die Ursachen analysiert und Verbesserungen umgesetzt hat.

### **3.4.3 Phase 3: Einführung des Fachverfahrens**

Die Einführung des IT-Fachverfahrens ist Bestandteil der dritten Phase und beinhaltet für das TP Digitalisierung das Ausrollen des FV auf die Bezirke und das LAF sowie die Entwicklung eines Schulungskonzepts und die Durchführung der Schulungen für die Anwendenden.

Die Umsetzung konnte bisher nicht abgeschlossen werden und muss nach Projektende in der Liniorganisation fortgesetzt werden.

### Phase 3: Übersicht Arbeitspakete

Arbeitspaket	Beschreibung	Umsetzung
8	Ausrollen auf die Bezirke und das LAF Abt I	x
9	Schulungen und Begleitung	x

#### Arbeitspaket 8: Ausrollen auf die Bezirke und das LAF Abt I

Zur Klärung der Voraussetzungen für die Einführung von GStU wurde bei den Bezirken ein Reality-Check zu den bereits vorhandenen Voraussetzungen und Möglichkeiten durchgeführt.

Die Präsentation der Ergebnisse erfolgte in der 8. Sitzung der EI (11.01.2023):

- Die eine Hälfte der befragten Bezirke konnte keinen Zeitpunkt nennen, zu dem die Implementierung des FV GStU unter Berücksichtigung der eigenen personellen Kapazitäten möglich wäre.
- Nur zwei Bezirke haben bereits Unterkünfte für wohnungslose Menschen vertraglich gebunden.

In Anbetracht dieser Ergebnisse und unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen der letzten Jahre, verbunden mit den Einschränkungen und erheblichen Mehrbelastung durch die Covid-Pandemie und durch den Krieg in der Ukraine war ein weiterer Aufwuchs aufbauend auf der Pilotphase nicht möglich. Workshops und Abfragen mussten ebenfalls zurückgestellt werden. Auch für Schulungen konnten weder Personal noch weitere Ressourcen durch das LAF oder die Bezirke bereitgestellt werden.

Die Implementierung des FV GStU erfordert in den zuweisenden Stellen intensive und umfangreiche organisatorische Vorarbeiten, die durch die einzelnen Linienorganisationen erfolgen müssen. Der Grundsatzbereich Unterbringung der Senatssozialverwaltung wird hierbei unterstützen, es ist aber keine Aufgabe, die durch das Projekt umgesetzt werden kann.

Eine weitere Voraussetzung für die Einführung des FV GStU ist die Schaffung der rechtlichen Grundlagen für die Verortung und Durchführung des Gesetzgebungsverfahrens (siehe TP Recht).

Für die Implementierung der SE GStU in der Linienstruktur des LAF wurde auf Grundlage des Beschlusses in der 8. Sitzung der EI (11.01.2023) ein Implementierungsteam bestehend aus Mitarbeitenden des LAF und der Senatssozialverwaltung eingerichtet. Der Kick-Off für den Start des gemeinsamen Implementierungsteams fand bereits im Januar 2023 statt.

Das eingesetzte Implementierungsteam konnte aufgrund der weiterhin vorherrschenden Rahmenbedingungen bislang keine messbaren Fortschritte erzielen. Besonders die zwischenzeitlich deso-

late Personalsituation auf Führungsebene des LAF führte zu Verzögerungen, da Ansprechpersonen, die Entscheidungen über die Einführung der neuen Prozesse, die Bereitstellung von Ressourcen und notwendige Strukturanpassungen treffen konnten, fehlten.

Lediglich für den Bereich Recht konnten mit dem LAF erste Arbeitspakete vereinbart werden (siehe TP Recht).

Um auf die Bedürfnisse und Möglichkeiten der beteiligten Behörden besser reagieren zu können, werden unterschiedliche Einführungsszenarien für den stufenweisen Aufwuchs entworfen und bewertet. Aktuell werden Optionen diskutiert, das FV GStU nicht als ersten Schritt in der Abteilung I (Leistung und Registrierung) des LAF, sondern in der der Abteilung II (Unterkünfte) zu implementieren bzw. mit der Einführung im Ukraine Ankunftscenter Tegel zu beginnen<sup>6</sup>.

Im Rahmen der Implementierung von GStU in die Linienstruktur der Verwaltung wurde die Zusammenführung der Fachaufsicht über den Bereich Unterbringung im LAF mit dem Bereich der gesamtstädtischen Steuerung der Unterbringung zu einem „Grundsatzbereich Unterbringung“ (Arbeitsgruppe III F 2) in der Abteilung Soziales umgesetzt. Der Wissenstransfer wurde durchgeführt und die Arbeitsgruppe III F 2 in bestehende Abstimmungsformate schrittweise eingebunden.

Die Implementierung von GStU in den Bezirken und im LAF muss nach Projektabschluss aus der Linie heraus erfolgen. Ein wesentliches Steuerungsinstrument wird dann das geplante GStU-Forum unter der Federführung der Senatssozialverwaltung sein.

Das Ausrollen des FV GStU auf die Bezirke und das LAF Abteilung I ist innerhalb der Linienorganisation durchzuführen. Die Rolloutplanung ist unter Berücksichtigung der vorhandenen Ressourcen zwischen den beteiligten Behörden abzustimmen.

Nur mit einer verbindlichen Einführungsplanung und der Bereitstellung der erforderlichen Personalressourcen in den Bezirken und dem LAF kann die Einführung von GStU in der Linie gelingen.

### Arbeitspaket 9: Schulungen und Begleitung

Die Einführung des FV GStU wird durch Qualifizierungsmaßnahmen für die Anwendenden begleitet. Hierfür wurde vom Projektteam ein Schulungskonzept erarbeitet und in der 4. Sitzung der EI (14.12.2020) zur Kenntnis genommen. Im Zuge der Corona-Pandemie wurde das Schulungskonzept den Erfordernissen von Online-Schulungen angepasst und in der 5. Sitzung der EI (15.06.2021) zur Kenntnis genommen.

Im Rahmen der GStU Pilotphase fanden erste Anwenderschulungen in den Rollen Zuweisende Stelle, Unterkunftsmanagement und Betreibende statt. Die Schulungen wurde evaluiert und auf

---

<sup>6</sup> Genaueres ist dem Meilensteinplan zur Implementierung von GStU im LAF zu entnehmen.

den Ergebnissen aufbauend die Schulungskonzeption weiterentwickelt. Ferner liegen rollenspezifische Handbücher zu allen bisher aktiven Anwenderrollen vor und werden kontinuierlich fortgeschrieben.

Um dem in der Einführungsphase des FV GStU bestehenden hohen Schulungsbedarf gerecht zu werden, wurde das Projektteam damit beauftragt, ein Multiplikatoren-Konzept zu erarbeiten (5. EI, TOP 4.3b). Dieses wurde der AI vorgelegt (6. AI, TOP 5.3), jedoch seitens der Bezirke aufgrund fehlender Ressourcen als nicht umsetzbar erachtet. Nach anfänglichem Interesse an der Etablierung eines Multiplikatoren-Modells hat schließlich auch das LAF davon Abstand genommen (8. EI, TOP 4.3). In Reaktion darauf hat das Projektteam externe Dozierende mit der Durchführung der Qualifizierungsmaßnahmen beauftragt und diese im FV GStU geschult.

Darüber hinaus wurden im Projekt die Beschaffung einer Schulungsumgebung durchgeführt sowie erste Schritte zur Erstellung digitaler Lernformate eingeleitet.

Mit der Beendigung des Projektes wird das GStU Schulungsmanagement durch die Senatssozialverwaltung fortgeführt. Die hierfür benötigte Stelle ist vorhanden und besetzt.

Abschließende Bewertung:



**Ziel ist erreicht worden**



**Ziel (noch) nicht vollständig erreicht**

- Das Ausrollen auf die Bezirke und das LAF ist innerhalb der Linienorganisation durchzuführen. Die Rolloutplanung ist unter Berücksichtigung der vorhandenen Ressourcen zwischen den beteiligten Behörden abzustimmen.
- Die Schulungen in den Bezirken und im LAF sind vor dem Roll-Out des Fachverfahrens gemäß Schulungskonzept durchzuführen. Dies erfordert die Bereitstellung der notwendigen Ressourcen seitens der Bezirke und des LAF.

Die Erreichung wird durch konkrete Maßnahmen im Anschluss an die Projektarbeit in der Linienorganisation sichergestellt.



**Ziel ist nicht erreicht worden oder wird durch andere Aktivitäten erreicht**

Dieses Ziel konnte nicht erreicht werden oder wird im Rahmen anderer Aktivitäten (in der Linie oder in einem anderen Projekt) sichergestellt.

### 3.5 Ergebnisse des Teilprojektes 4 „Recht“

Ausgangspunkt für die Arbeit des Teilprojektes Recht waren die im Projektauftrag definierten Arbeitspakete, die sich mit Voranschreiten des Projektes teilweise geändert haben.

Überblick Arbeitspakete

Arbeitspaket	Beschreibung	Umsetzung
1	Konkretisierung der Servicevereinbarung	✓
2	Begleitung der Beschaffung	✓
3	IT-Sicherheit und Datenschutz	✓
4	Vertragsmanagement	✗
5	Vertragsbindung aller Unterkünfte	✗
6	Auflösung vorheriger Vereinbarungen	✗

#### 3.5.1 Umsetzung der Arbeitspakete

##### Arbeitspaket 1: Konkretisierung der Servicevereinbarung

Der Projektauftrag ging zunächst von der Vorstellung aus, dass die behördlichen Zuständigkeiten und Aufgaben für die Erbringung der Leistung „GStU“ im Rahmen einer Servicevereinbarung zwischen den Berliner Bezirken und dem Senat geregelt werden können. Relativ früh im Projekt stellte sich allerdings heraus, dass für die rechtssichere und auch finanziell untersetzte Aufgabenerfüllung durch die SE GStU und die beteiligten Verwaltungen eine eindeutige gesetzliche Grundlage geschaffen werden muss. Vorbereitende Arbeiten dazu wurden früh aufgenommen, mussten dann allerdings zurückgestellt werden bis die Entscheidung zur Verortung der SE GStU geklärt werden konnte. Nach dieser Entscheidung wurden im durch das TP Recht die Arbeiten an einem Umsetzungsgesetz aufgenommen.

##### „Gesetz zur Umsetzung der gesamtstädtischen Steuerung der Unterbringung (GStU-Umsetzungsgesetz - GStUUG)“

Die GStU bringt eine umfassende Reform der Unterbringung von wohnungslosen Menschen in Berlin mit sich, die mit tiefgreifenden Änderungen und Neuerungen bei Verwaltungsprozessen und -zuständigkeiten einhergeht. Zudem wird schrittweise die gesamte bislang zergliederte Unterbringungs-, Abrechnungs- und Vertragslandschaft im Bereich der Unterbringung neu strukturiert.

Vor diesem Hintergrund ist das GStUUG als Artikelgesetz konzipiert, durch das mehrere bestehende Berliner Landesgesetze geändert werden sollen. Die meisten Gesetzesänderungen betreffen das Allgemeine Zuständigkeitsgesetz (AZG) sowie das Gesetz zur Errichtung eines Landesamtes für Flüchtlingsangelegenheiten.

Das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten wird künftig neben seiner Funktion als Leistungsbehörde für Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz (AsylbLG) auch ordnungsrechtlich als zuweisende Stelle tätig und übernimmt zusätzlich die Aufgabe der zentralen Landesbehörde zur Verwaltung der landeseigenen und vertraglich gebundenen Unterkünfte für wohnungslose Menschen.

Der Referentenentwurf zum GStUUG wurde im Rahmen des TP Recht erarbeitet, dem LAF und den Berliner Bezirken zur Stellungnahme vorgelegt sowie dem Projektauftraggeber zur Entscheidung über die Einleitung des Gesetzgebungsverfahrens übergeben.

Sobald das Gesetzgebungsverfahren eingeleitet worden ist, muss durch die Senatssozialverwaltung begleitende Arbeiten zur Anpassung untergesetzlicher Regelungen, die durch das GStUUG tangiert werden, erfolgen.

### Arbeitspaket 2: Begleitung der Beschaffung

Das Teilprojekt Recht hat die Beschaffung des IT-Fachverfahrens (Entwicklung, Pflege, Anpassung und Weiterentwicklung) vergaberechtlich begleitet. Dies erfolgte teilweise mit Unterstützung externer Beratung. Der Vertrag mit dem Softwarehersteller wurde mehrmals erweitert und die Erweiterung im Rahmen einer ex ante Transparenzbekanntmachung veröffentlicht. Nach Abschluss des Projektes soll eine Neuausschreibung des IT-Weiterentwicklungs- und Pflegevertrages erfolgen, um so die Leistungen an die geänderten Anforderungen anzupassen. Dazu wurden eine neue Leistungsbeschreibung und ein neues Vertragswerk erstellt.

### Arbeitspaket 3: IT-Sicherheit und Datenschutz

Die Erarbeitung der Konzepte für IT-Sicherheit und Datenschutz erfolgte in enger Abstimmung mit dem TP Digitalisierung.

Das verfahrensspezifische Informationssicherheitskonzept wurde vom Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme FOKUS erarbeitet und wird auch dort fortgeschrieben. Mit der Erstellung der Datenschutzfolgeabschätzung (DSFA) wurde die Fa. Infora GmbH beauftragt.

Nach einem längeren Abstimmungsprozess zwischen den Projektbeteiligten, der Infora GmbH und der Berliner Beauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit (BBDI) konnten die DSFA und die dazugehörigen Dokumente für den Geschäftsprozess Belegung final abgestimmt und fertiggestellt werden. Dazu gehört auch die Darstellung einer Notfallkette bei Auftreten von Datenschutzpannen. Die DSFA ist modular angelegt und wird für die weiteren Geschäftsprozesse der Abrechnung und der Qualitätssicherung fortgeschrieben. Die DSFA wurde auf der 6. Sitzung der EI (15.12.2021) zur Kenntnis genommen.

Begleitend zur DSFA wurden die zur Durchführung des Pilotbetriebs erforderlichen Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarungen (AVV) final abgestimmt. Durch diese sollen durchgehend alle Weisungs- und Kontrollbefugnisse sowie die Wahrung der Betroffenenrechte zwischen den datenschutzrechtlich Verantwortlichen und den übrigen Beteiligten gewahrt werden.

Im TP Recht wurden in diesem Zusammenhang Informationsblätter über die Verarbeitung personenbezogener Daten bei der betroffenen Person gemäß Artikel 13 DSGVO für die Berliner Bezirke und das LAF erarbeitet. Außerdem wurde ein Formular zur Einwilligung in die Verarbeitung besonders geschützter personenbezogener Daten gemäß Artikel 9 Absatz 2 Buchstabe a DSGVO erstellt. Dies erfolgte in Abstimmung mit der BBDI.

Das Projekt GStU fand Erwähnung im Jahresbericht der BBDI für das Jahr 2021. Das TP Recht arbeitete daraufhin Textbeiträge für die Stellungnahme des Senats zu diesem Bericht zu (Drs. 19/0859). Die Stellungnahme wurde in Bezug auf GStU im Februar 2023 in der Sitzung des Ausschusses für Digitalisierung und Datenschutz im Abgeordnetenhaus durch ein Mitglied des TP Recht mündlich erläutert.

Im Rahmen der Diskussion um die DSFA mit der BBDI hat sich herausgestellt, dass einige Datenfelder im FV GStU nicht für die Aufgabenerfüllung erforderlich sind. Diese wurden anschließend im Rahmen der Weiterentwicklung des FV deaktiviert und so die Rechte auf informationelle Selbstbestimmung der untergebrachten Personen erhöht. Außerdem stellte sich heraus, dass die derzeit vorhandenen gesetzlichen Datenverarbeitungsgrundlagen für den Vollbetrieb des FV GStU nicht ausreichend sind.

Hieraus hat sich als weiteres Arbeitspaket für das TP Recht die Schaffung der erforderlichen gesetzlichen Grundlage für die Datenverarbeitung ergeben. Dies erfolgte im Rahmen der Erarbeitung des Entwurfes zum GStU-Umsetzungsgesetz, mit dem sich das TP Recht schwerpunktmäßig beschäftigt hat.

#### Arbeitspaket 4: Vertragsmanagement

Mit Implementierung der GStU sollen zukünftig alle Vergaben von Betreibendenleistungen zur Unterbringung von wohnungslosen Personen auf der Grundlage eines einheitlichen Vertragswerkes erfolgen.

#### GStU-Leistungsbeschreibung

Das TP Recht hat einen Entwurf einer GStU-Leistungsbeschreibung für den Betrieb einer Unterkunft für wohnungslose Personen in einer vom Land Berlin gestellten Immobilie erarbeitet. Dieser beruht auf der von Fachleuten der Verwaltungen konzipierten und in der 5. Sitzung der EI (15.06.2021) zur Kenntnis genommenen GStU-Musterkonzeption. Letztere formuliert die fachlichen und qualitativen Standards an die Unterbringung und bildet die zu schaffenden Unterkunftstypen ab.

Im Kern sieht die im Projekt entwickelte Idee einen modularen Aufbau für Leistungsbeschreibungen vor. Einen allgemeinen Teil, der für alle Unterkünfte gilt und einen spezifischen Teil, in dem die Anforderungen an die Unterbringung besonderer Personengruppen definiert werden: Frauen, Kinder und Jugendliche, junge Volljährige, LSBTIQ\*-Personen, Personen mit körperlichen Beeinträchtigungen, Personen mit psychischen und/oder Suchterkrankungen sowie abstinente und cleane Personen.

Dieses Konzept ist nun vom LAF als zuständige Linienorganisation umzusetzen. Der vom Projekt erarbeitete Entwurf der Leistungsbeschreibung kann hierfür als Grundlage dienen.

### GStU-Betreibendenvertrag

Darüber hinaus hat sich das TP Recht mit der Erarbeitung eines GStU-Betreibendenvertrages auf der Grundlage der bestehenden LAF-Betreiberverträge befasst. Dabei standen insbesondere Themen wie Haftungsregelungen, Verkehrssicherungspflichten, Anforderungen an das Personal, Änderungen vertraglicher Leistungen sowie Vertragsstörungen im Vordergrund.

Die Ergebnisse werden nun an die Linienorganisationen zur weiteren Bearbeitung übergeben.

### Definition von Aufgaben und Prozessen für das GStU Vertragsmanagement

Das Arbeitspaket „Erarbeitung von Geschäftsprozessen und Arbeitsabläufen für das Vertragsmanagement in der künftigen SE GStU ist Aufgabe des LAF als zuständige Linienorganisation und daher als Teil des Implementierungsauftrags für die SE GStU an das LAF übergeben. Der Grundsatzbereich Unterbringung der Senatssozialverwaltung unterstützt dabei sofern gewünscht.

### Arbeitspaket 5: Vertragsbindung aller Unterkünfte

Die vertragliche Bindung von Unterkünften ist Aufgabe der Linienorganisation. Daher, muss die Vertragsbindung aller Unterkünfte nach Abschluss des Projektes in der Linie erfolgen.

### Arbeitspaket 6: Auflösung vorheriger Vereinbarungen

Die im Projektauftrag geplante Auflösung bestehender verwaltungsinterner Vereinbarungen, wie etwa der zur Berliner Unterbringungsleitstelle (BUL) konnte im Rahmen des Projektes nicht umgesetzt werden. Die Auflösung sollte erst erfolgen, wenn andere rechtliche Normen und für die Umsetzung der GStU notwendige Vereinbarungen zwischen den beteiligten Verwaltungen geschlossen wurden. Darüber hinaus ist zu prüfen, ob für den Bereich der vertragsfreien Unterkünfte eine neue Vereinbarung erforderlich werden wird. Dies ist Aufgabe des Grundsatzbereiches Unterbringung der Senatssozialverwaltung gemeinsam mit den Bezirken.

## **3.5.2 Weitere Arbeitspakete ohne Bezug zum Projektauftrag**

Das TP Recht hat sich bereits zu Beginn des Projektes mit Themen auseinandersetzt, die zunächst vom Projektauftrag nicht explizit als Arbeitspakete definiert wurden, aber zur Unterstützung der Arbeiten in den anderen Teilprojekten identifiziert werden konnten.

Dies betrifft zum einen die Erstellung einer einheitlichen Zuweisungsverfügung als Dokument, welches über das FV GStU nach erfolgter Zuweisung automatisiert ausgestellt und an die unterzubringende Person ausgehändigt wird.

Auch wurde zu Beginn des Projektes recht schnell deutlich, dass als Grundlage der durch das FV GStU unterstützten Einzelabrechnung eine Gebührenordnung für die öffentlich-rechtlich veranlasste Unterbringung erarbeitet werden muss. Ein erster Entwurf wurde durch das TP Recht in der 2. Sitzung der EI (16.09.2019) vorgelegt. Dort wurde beschlossen, dass die weitere Erarbeitung der Gebührenordnung in der Linienorganisation der Senatssozialverwaltung erfolgen soll.

Im Rahmen des TP Recht wurden alternative Modelle der vertraglichen Bindung und Finanzierung von Betreibendenleistungen für Unterkünfte geprüft und zur Diskussion gestellt. Unter anderem wurde die Anwendung des „Düsseldorfer Modells“ näher betrachtet und bewertet. Dabei wird nur ein Teil der Betreiberleistung im Rahmen eines Dienstleistungsauftrages vergeben. Der Teil der sozialpädagogischen Beratung wird aufsuchend erbracht und über die Gewährung einer Zuwendung finanziert. Geprüft wurde außerdem die vertragliche Bindung von Unterkünften durch die Vergabe von Dienstleistungskonzessionen. Der Vorschlag wurde durch die 6. Sitzung der EI (15.12.2021) zur Kenntnis genommen. Geprüft wurde außerdem die Möglichkeit des Abschlusses einer Rahmenvereinbarung für die Vergabe von Betreiberleistung als Alternative zur bisher praktizierten Einzelvergabe. Die Ergebnisse wurden im Rahmen des Workshops 9 erarbeitet und verwaltungsübergreifend diskutiert.

Im Zuge der Auseinandersetzung mit der gesetzlichen Umsetzung von GStU kam innerhalb des TP Recht die Frage auf, ob neben einer Neuordnung der Zuständigkeiten auch die Erarbeitung eines Fachgesetzes zur Definition von Standards und Verfahren bei der Unterbringung wohnungsloser Menschen sinnvoll wäre (Stichwort: Unterbringungsgesetz). Diese Idee wurde im Rahmen der Workshops 10 und 11 mit Dienstkräften verschiedenster Verwaltungen diskutiert und die Idee grundsätzlich von allen Beteiligten begrüßt. Die weiteren Arbeiten an diesem Vorhaben konnten im Rahmen der Projektarbeit allerdings nicht mehr erfolgen.

Abschließende Bewertung:

- Ziel ist erreicht worden**
- Ziel (noch) nicht vollständig erreicht**  
Die Erreichung wird durch konkrete Maßnahmen im Anschluss an die Projektarbeit in der Linienorganisation sichergestellt.
- Ziel ist nicht erreicht worden oder wird durch andere Aktivitäten erreicht**  
Dieses Ziel konnte nicht erreicht werden oder wird im Rahmen anderer Aktivitäten (in der Linie oder in einem anderen Projekt) sichergestellt.

### 3.6 Gesamtbetrachtung der Zielerreichung

In der Gesamtbetrachtung wurden alle Arbeitspakete, die den Charakter einer Projektarbeit haben, zum Abschluss gebracht. Jene Arbeitspakete, deren Umsetzung ausschließlich in den jeweils zuständigen Linienorganisationen erfolgen müssen, wurden so weit wie möglich vorbereitet und nun an die Linienorganisationen übergeben.

Die anhaltend hohen Zugangszahlen sowie der angespannte Wohnungsmarkt, bewirken aktuell weiter geringe Abgänge aus dem System der öffentlich-rechtlichen Unterbringung. Verstärkt wird dieser Umstand durch die immer knapper werdenden Flächen für die Errichtung von Unterkünften. Dies erfordert eine partielle Überprüfung der Ziele von GStU. So wird bereits gemeinsam mit den Bezirken darüber diskutiert, das FV GStU auch für die Steuerung der Belegung in den sog. Vertragsfreien ASOG-Unterkünften einzusetzen. Denn angesichts der hohen Anzahl an erforderlichen Plätzen im Unterbringungssystem erscheint es zum jetzigen Zeitpunkt wenig realistisch, dass in absehbarer Zeit ausreichend Plätze vertraglich gebunden werden können. Somit ist das Ziel, auf vertragsfreie Unterkünfte verzichten zu können, gegenwärtig nicht umsetzbar.

## 4 Evaluation der Ergebnisse und einzuleitende Maßnahmen als Folge des Projektes

Maßnahme	Verantwortlichkeit
Aus dem TP 1 (Qualitätsmanagement und -sicherung) ergibt sich, dass die Auswahl bestehender bezirklicher Unterkünfte bzw. vertragsfreier Unterkünfte zur Übernahme als vertragsgebundene Unterkünfte nach Projektabschluss aus der Linie heraus erfolgen muss. Aufgrund der Vergabevorschriften muss die Auswahl der Unterkünfte zwingend über ein Vergabeverfahren erfolgen, welches durch die Linienorganisation umgesetzt wird.	LAF Abt II - Unterkünfte
Zur Unterstützung der Arbeitsabläufe für die Qualitätssicherung und für das Berichtswesen sollte eine Digitalisierung der QS-Prozesse und des behördlichen Anliegen- und Beschwerdemanagements erfolgen.	Fachverfahrensmanagement GStU in Verbindung mit der QS des LAF
Aus dem TP 2 (GPM/GPO) ergibt sich, dass alle Stakeholder, die mit dem FV GStU arbeiten, weitere Roll-Out Maßnahmen einleiten müssen, um die GStU-Geschäftsprozesse in ihren jeweiligen Linienstrukturen nachweislich zu implementieren.	LAF, Bezirkliche Wohnhilfen, Betreibende

Das LAF als aufnehmende Behörde der SE GStU sollte Maßnahmen einleiten, um die Personalbedarfe für die neuen Aufgaben in ihrem aktuellen Kennzahlenmodell abzubilden.	LAF
Aus TP 3 (Digitalisierung) ergibt sich, dass das Ausrollen des IT-Fachverfahrens auf die Bezirke und das LAF innerhalb der Linienorganisation durchzuführen ist. Die Rolloutplanung sowie das Einführungskonzept liegen in der Verantwortung der jeweiligen Behörden und ist unter Berücksichtigung der vorhandenen Ressourcen zwischen allen beteiligten Behörden abzustimmen. In diesem Zusammenhang sind auch die Schulungen in den Bezirken und im LAF vor dem Roll-Out des Fachverfahrens gemäß Schulungskonzept zu planen und durchzuführen.	Fachverfahrens- und Schulungsmanagement GStU in Verbindung mit den 12 Bezirken sowie dem LAF
TP 4: Abgeleitet von der Musterkonzeption sowie dem Entwurf der GStU LQB ergibt sich die Aufgabe, ein modulares Vertragswesen aufzusetzen, das die Bedarfe der unterschiedlichen Zielgruppen abbilden kann.	LAF -Vertragsmanagement
Prüfung Auflösung bzw. erforderliche Neuauflage von verwaltungsübergreifenden Vereinbarungen	Grundsatzbereich Unterbringung der Senatssozialverwaltung
Prüfung und ggf. Erarbeitung eines Unterbringungsgesetzes	Grundsatzbereich der Senatssozialverwaltung
GStU-Forum: Um die Kommunikationsstrukturen für die GStU sicherzustellen, ist das GStU-Forum zu implementieren	Grundsatzbereich Unterbringung der Senatssozialverwaltung
Die Umsetzung der GStU macht eine Portfoliostrategie für die Akquise von Unterkünften notwendig, aus dem die SE GStU einen operativen Handlungsrahmen ableiten kann. Erste Abstimmungen zwischen der SenASGIVA, der SenFin und dem LAF sind bereits erfolgt.	Grundsatzbereich Unterbringung der Senatssozialverwaltung, SenFin, LAF, BIM

## 5 Kritische Analyse des Projektverlaufs

### Personelle Ressourcen

Die Umsetzung des Projektes war geprägt von einer zu geringen Ressourcenausstattung. Das betraf zu Projektbeginn insbesondere das Projektteam. Gestartet ist das Projekt mit einer VZÄ und einer für sechs Monate abgeordneten Nachwuchskraft. Erst im Projektverlauf kamen weitere Dienstkräfte hinzu, jedoch waren weite Teile des Projektverlaufs von einem ständigen Wechsel von abgeordneten Dienstkräften geprägt, was jeweils mit der Notwendigkeit eines Wissenstransfers und daraus resultierenden Verzögerungen im Projektzeitplan einherging. Insbesondere Dienstkräfte mit juristischem und technischem Hintergrund fehlten. Die TP-Leitung Recht war bis 01.05.2023 ausschließlich über abgeordnete Nachwuchskräfte besetzt. Die TP-Leitung Digitalisierung und das Fachverfahrensmanagement waren bis 01.04.2021 nicht besetzt. Diese Lücke wurde durch die Projektleitung und die Leitung des TP GPM/GPO versucht zu füllen.

Auch in den mitwirkenden Behörden waren keine Ressourcen für die Mitwirkung im Projekt vorhanden. Die Mitarbeit wurde von sehr engagierten Kolleginnen und Kollegen zusätzlich zu ihren eigentlichen Aufgaben geleistet. Infolge der Ereignisse während des Projektverlaufes mit den bereits beschriebenen Herausforderungen im LAF und in den Sozialen Wohnhilfen, war dies zeitweise kaum noch leistbar.

Maßgeblich für den Projektverlauf war darüber hinaus die Ressourcenausstattung des ITDZ Berlin. Hier kam es zu deutlichen Verzögerungen im Projektverlauf, da die erforderlichen Aufträge nicht innerhalb des verabredeten Zeitrahmens umgesetzt werden konnten. Dies betraf zum Teil sogar Standardprozesse.

### Technische Rahmenbedingungen

Für die Projektarbeit und ein effizientes Projektmanagement fehlen derzeit die technischen Ressourcen. Entscheidende Tools fehlten zu Beginn des Projektes und fehlen teilweise immer noch:

- Ein Projektmanagement-Tool
- Ein behördenübergreifendes Kollaborationstool
- Ein Tool zur Anforderungserhebung und fürs Testmanagement

Die eingesetzte Notlösung ist Excel. Dies ist zeitaufwändig und fehleranfällig.

### Linien- versus Projektstruktur

Rein formal war das Projektteam direkt dem Auftraggeber unterstellt, gleichzeitig war es aber Teil der Linienstrukturen der Verwaltung und maßgeblich abhängig von den Ressourcen der Linienstrukturen sowie gebunden an deren Entscheidungen.

Unter dem Eindruck der Überforderung der Linienstrukturen der Verwaltung wurden einige Arbeitspakete im Projektauftrag verankert, die nicht Aufgabe eines Projektes sind, sondern Aufgabe der operativen Organisationseinheiten. Für die Umsetzung von GStU müssen diese dann auch - entsprechend ihrer Rollen - die Verantwortung für die Implementierung übernehmen. Der GStU-Grundsatzbereich der Senatssozialverwaltung unterstützt sie hierbei. Die Projektstrukturen haben hierbei allerdings keine Einflussmöglichkeiten.

### Ausblick auf die Implementierung in den Linienstrukturen

Mit der Bedarfsprognose sowie mit der Erarbeitung der gesamtstädtischen Portfoliostrategie, wird die gesamtstädtische Perspektive bereits implementiert.

Mit dem Abschluss des Projektes wird eine enge Kommunikation zwischen den unterschiedlichen Akteuren weiterhin von zentraler Bedeutung für das Gelingen von reibungslosen Verwaltungsabläufen sein. Daher ist es erforderlich, dass die Strukturen für das GStU-Forum zeitnah implementiert werden.

Die konzeptionellen Arbeiten hat das Projekt abgeschlossen. Es ist nun die Aufgabe der Linienstrukturen diese in operatives Handeln umzusetzen.

## 6 Ergebnisdokumentation

### Allgemein

- Projektauftrag
- Ergebnis der Markterkundung
- Entwicklungsvereinbarung mit der SenBJF

### TP QS

- ASH Schulungsreihe
- Musterkonzeption

### TP GPM

- Geschäftsprozesse
  - GStU
  - Betriebsführungsprozesse und Changemanagements
  - Schulungsmanagement
- Prozesslandkarte
- Organisationskonzept
- Konzeption GStU Forum

### TP Digitalisierung

- FV - GStU
  - Belegungsmodul
  - Abrechnungsmodul (Sammelrechnung)
- Feinkonzept
- Zertifikat zur Barrierefreiheit
- Ergebnisdokument zum Code Review

- Usability Gutachten
- Betriebsführungskonzept
- Sicherheitskonzept
- Testkonzept
- Schulungskonzept
- Evaluierung Probe-Echt-Betrieb

## **TP Recht**

- Gebührenbescheid (Muster)
- Zuweisung (Muster)
- Entwurf Leistungsbeschreibung auf der Grundlage der Musterkonzeption
- DSFA
- AVV
- Informationsschreiben DSGVO
- Einwilligungserklärung DSGVO