

**Projektauftrag**  
**zur Umsetzung der gesamtstädtischen Steuerung der Unterbringung**

erstellt am:	27.10.2017	von:	[REDACTED]
geändert am:	9.11.2017	von:	[REDACTED]
geändert am:	27.11.2017	von:	[REDACTED]
	11.12.2017		[REDACTED]
	26.01.2018		[REDACTED]
	07.03. 2018		[REDACTED]
	12.03.2018		[REDACTED]
	04.04.2018		[REDACTED]
	09.04.2018		[REDACTED]
	26.04.2018		[REDACTED]
	14.05.2018		[REDACTED]
mitgezeichnet:		von:	
mitgezeichnet:		von:	
Version:	4.3		
Status:	final		

**Zusammenfassung**

<b>Projekt</b> Gesamtstädtische Steuerung Unterbringung	<b>Projektbezeichnung</b> GStU
<b>Entscheidungsinstanz</b> Entscheidungsinstanz	<b>Auftraggeber</b> StS ArbSoz
<b>Projektleitung</b> Sen IAS III GStW / GStU	<b>Projektbüro</b> Wird im Rahmen der Projektverfügung personell untersetzt
<b>Geplanter Projektbeginn</b> April 2018	<b>Geplantes Projektende</b> Dezember 2020
<p><b>Projektkurzbeschreibung</b> Die Projektrealisierung erfolgt schrittweise. Zunächst werden die für eine bedarfsgerechte Belegungssteuerung notwendigen Prozesse und Verwaltungsstrukturen, inklusive der Prozesse für die Objektverwaltung und der Abrechnung definiert, modelliert und digitalisiert. Dies erfolgt herausgelöst aus dem täglichen Geschäft und bereits bestehender interner Strukturen einzelner Behörden. Auf dieser Grundlage wird im zweiten Schritt die neue Serviceleistung GStU in einer Testumgebung, angesiedelt bei der Senastverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales (SenIAS) in der Abteilung III, testweise betrieben. In einem dritten Schritt werden die getesteten, evaluierten und optimierten Sollprozesse und –strukturen aus der Testumgebung heraus in eine Linienstruktur der bestehenden Verwaltung integriert und das IT-Fachverfahren auf alle Bezirke und die Leistungsabteilung des LAF ausgerollt.</p>	
<p><b>Strategische Ziele</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gewährleistung einer qualitätsgesicherten und bedarfsgerechten Unterbringung aller von Wohnungslosigkeit bedrohten oder betroffenen Personen, die unterzubringen sind, unabhängig von ihren staatsangehörigkeits- und aufenthaltsrechtlichen Verhältnissen.</li> <li>• Eine IT-gestützte gesamtstädtische Kapazitätsplanung sowie eine gesamtstädtische Belegungssteuerung per Knopfdruck.</li> <li>• Schaffung der Voraussetzungen, um schnell und effizient auf Notsituationen hinsichtlich der Unterbringung reagieren zu können.</li> <li>• Etablierung einer soliden Datenbasis, die statistische Auswertungen zu Personengruppen und Unterbringungsformen zulässt.</li> </ul>	
<p><b>Schnittstellen zu anderen Senatsverwaltungen/ Bezirken</b> Senatsverwaltung für Finanzen (SenFin), Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung (SenGPG), Senatsverwaltung für Justiz, Verbraucherschutz und Antidiskriminierung (SenJustVA), Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie (SenBJF) Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF)</p>	<p><b>Schnittstellen zu anderen Projekten</b> Gesamtkonzept Partizipation und Integration Geflüchteter, Geschäftsprozessanalyse, -optimierung und –digitalisierung der Abrechnungs- und Belegungssteuerung von Flüchtlingsunterkünften (ASU) AG Weiterentwicklung Standorte MUF</p>

Bezirke und die Regionaldirektion Berlin-Brandenburg (RD BB)	Strategiekonferenz Wohnungslosenhilfe Projekte der Senatsverwaltung Bildung, Jugend und Familie im Bereich Jugend
--	--

## Inhalt

1. Vorbemerkung.....	5
1.1. Ausgangslage .....	5
1.2. Einordnung des Projektes.....	6
1.3. Kritische Erfolgsfaktoren .....	7
2. Rahmenbedingungen und übergeordnete Ziele.....	8
2.1. Zuständigkeitsregelungen für AsylbLG, SGB II, SGB XII.....	8
2.2. Einordnung in das Zielsystem .....	9
2.2.1. Politikfeld und sozialpolitische Ziele.....	9
2.3. Projektziele.....	9
2.3.1. Projektauftrag .....	9
2.3.2. Strategische Ziele.....	10
2.3.3. Operative Ziele .....	10
2.3.4. Kundenorientierung .....	11
2.3.5. Dienstkräfterorientierung .....	11
2.3.6. Wirtschaftlichkeit .....	11
2.4. Schnittstellen .....	12
3. Projektstruktur.....	14
4. Projektorganisation .....	21
4.1 Übersicht.....	21
4.2. Steuerungsprinzipien .....	21
4.3 Entscheidungsinstanz.....	22
4.4 Abstimminstanz.....	22
4.5 Projektleitung.....	22
4.6. Projektmitarbeiter und Projektmitarbeiterinnen .....	23
Zeitplanung und Meilensteinplanung.....	24
Projektfinanzierung und Kostenerfassung.....	26
Externe Partner.....	26
Projektcontrolling und Qualitätssicherung .....	26
8.1. Projektcontolling.....	26
8.2. Qualitätssicherung .....	27
9. Förmliche Beteiligungen, Informationen, Berichtswesen .....	27
9. 1 Förmliche Beteiligungen .....	27
9.2 Berichtswesen .....	27
9.3 Intranet - Projektportal.....	27

## 1. Vorbemerkung

### 1.1. Ausgangslage

Die Anzahl der in Berlin unterzubringenden Personen hat sich von 2013 bis 2015 deutlich erhöht. Die Anzahl der Menschen, die in Deutschland und Berlin um Schutz vor Verfolgung nachsuchen oder ihre Heimat wegen kriegerischer Auseinandersetzungen verlassen mussten, war in den zurückliegenden fünf Jahren exponentiell angestiegen. Auch die Anzahl der „klassischen“ Wohnungslosen ist stetig angestiegen.

Verschärft wird die Situation dadurch, dass der Wohnungsmarkt derzeit nicht über genügend Kapazitäten verfügt, um die erforderliche Versorgung mit Wohnraum zu sichern. Infolgedessen kann nur selten ein Wechsel in eigenen Wohnraum erfolgen, wodurch die Unterkunftsplätze langfristig belegt werden.

Um eine bedarfsgerechte Unterbringung und Versorgung aller von Wohnungslosigkeit bedrohten oder betroffenen Menschen sicherzustellen, hat sich der Senat in den Richtlinien der Regierungspolitik 2016-2021 unter anderem zum Ziel gesetzt, dass *„die Angebote der Wohnungslosenhilfe (...) in Abstimmung mit den Bezirken gesamtstädtisch gesteuert (werden).“* Hinsichtlich der Zielgruppe Geflüchteter soll *„im Wege einer Belegungssteuerung, die die Sozialraumbindung und besonderer Schutzbedarfe von Personengruppen wie z.B. LSBTTIQ, Schwangeren, Menschen mit Behinderungen und Frauen berücksichtigt, (...) das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten eine bedarfsgerechte Versorgung gewährleisten.“*

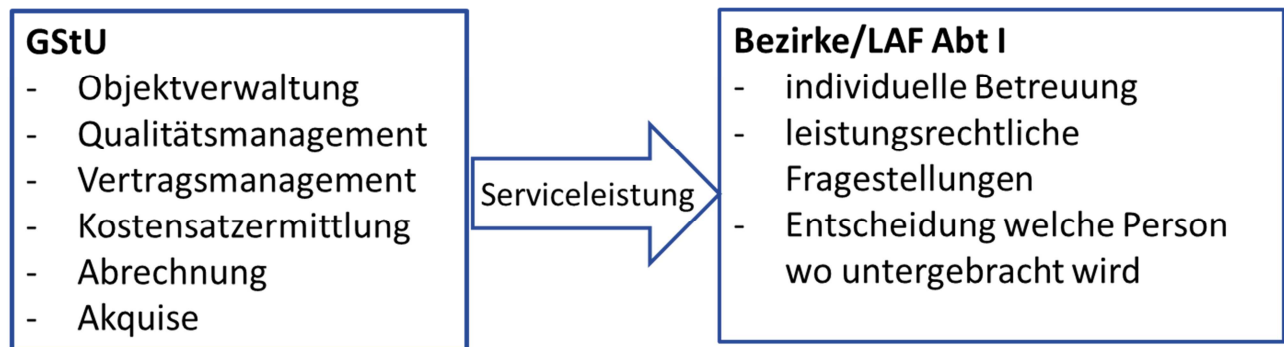
Darüber hinaus heißt es in der Koalitionsvereinbarung hierzu:

*„Nur über ein gesamtstädtisches Unterbringungsmanagement kann eine ausgewogene und am Bedarf orientierte Belegungssteuerung gewährleistet werden. Gemeinsam ist vom Senat und den Bezirken ein geeignetes Instrumentarium zu entwickeln, um die notwendige Versorgung mit Wohnraum und einheitliche Standards in der Unterbringung sicher zu stellen“*

Bereits 2016 wurde die für Soziales zuständige Senatsverwaltung vom Senat mit der Entwicklung *„eines geeigneten Instrumentariums, um eine sozial ausgewogene gesamtstädtische Belegungssteuerung bei der Unterbringung von Statusgewandelten und sonstigen Wohnungslosen zu gewährleisten“* beauftragt (Senatsbeschluss S – 1242 / 2016 vom 7.6.2016).

Diesem Auftrag folgend wurde eine Arbeitsgruppe Gesamtstädtische Steuerung (AG GStU) eingesetzt, an der Vertreterinnen und Vertreter der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, der Senatsverwaltung für Finanzen, des Landesamtes für Flüchtlingsangelegenheiten sowie Vertreterinnen und Vertreter der Bezirke teilnahmen. Im Rahmen dieser AG wurde ein Entwurf für eine Rahmenvereinbarung zwischen den beteiligten Akteuren erarbeitet. Ausgehend von diesem Entwurf lässt sich folgende Zielstruktur für die gesamtstädtische Steuerung der Unterbringung entwerfen:

## Zielstruktur der gesamtstädtischen Steuerung Unterbringung



Darüber hinaus wurde mit der schrittweisen Einführung eines Interims-IT-Systems für die Abrechnung der Unterkunftskosten begonnen.

Mit der Senatsverwaltung für Finanzen wurde ein Prognosemodell zum Unterbringungsbedarf für alle Personenkreise abgestimmt, das laufend aktualisiert und zu dem dem Hauptausschuss berichtet wird.

Entsprechend der IKT-Richtlinien, die eine Nachnutzung vorhandener Systeme fordert, ist im Rahmen des Projektes zu prüfen, ob im Land Berlin bereits IT-Fachverfahren eingesetzt werden, die für die Umsetzung der gesamtstädtischen Steuerung genutzt werden könnten.

Auf diese Grundlagen baut das Projekt GStU auf.

### 1.2. Einordnung des Projektes

Das Projekt Gesamtstädtische Steuerung ist eines der wesentlichen Projekte im Bereich Soziales, um die Unterbringungssituation von Menschen, die durch staatliche Unterstützung einen Platz zur Unterbringung benötigen, zu verbessern. Die Zugehörigkeit zu einem Rechtskreis bei der Leistungsgewährung oder der ordnungsrechtliche Unterbringungsanspruch ist hierbei sekundär. Entscheidend ist, dass künftig über Bezirksgrenzen hinweg die Zuweisung eines möglichst passgenauen Platzes in einer Unterkunft (nach Maßgabe vorhandener Plätze) gewährleistet werden soll, wenn auf Basis des Leistungs- oder Ordnungsrechts entschieden wurde, dass die Person unterzubringen ist. Ob es sich um eine asylsuchende, eine obdachlose Person deutscher Herkunft handelt oder Personen, die dem Themenkreis EU-Bürgerinnen bzw. EU-Bürger zuzuordnen sind, ist dann nur bei der Wahl der Unterkunft relevant.

Das Projekt wird flankiert von den Vorgaben des E-Government-Gesetzes (EGovG Bln). Laut E-Government-Gesetz sind sämtliche Prozesse zu digitalisieren, sowohl externe Verwaltungsverfahren als auch interne Verwaltungsabläufe. Zudem ist eine Geschäftsprozessoptimierung als Grundlage für die Digitalisierung vorgesehen (§ 10 Abs. 2 EGovG Bln).

Gemäß dem vom IKT-Lenkungsrat beschlossenen Einführungskonzept für ein gesamtstädtisches Geschäftsprozessmanagement sind Geschäftsprozessoptimierungen (GPO) ein Teilprojekt im Rahmen des Gesamtprojektes „Optimierung von Verwaltungsabläufen“. Das Gesamtprojekt wird durch die fachlich zuständige Abteilung der Senatsverwaltung koordiniert und gesteuert. Die Projektleitung für das Teilprojekt GPO liegt in der Regel bei der Geschäftsprozessmanagement-Einheit (GPM)

der Senatsfachverwaltung oder bei der GPM-Einheit des für ein Politikfeld zuständigen Bezirks. Die Teilprojektleitung für die Digitalisierung soll bei der GPM-Einheit der Senatsfachverwaltung sein.

Neben der Definition eines GPO-Musterprozesses gibt die SE A der SenIAS Standards für das Prozessmanagement (Vorgehensstandards, Prozessmodellierungsstandards) vor, plant in Abstimmung mit dem zuständigen Fachbereich den Prozessfortschritt und stellt Methoden und Werkzeuge für das Prozessmanagement zur Verfügung. Hierfür werden in Teilen die Mittel aus dem Einzelplan 11, Kapitel 1100, Titel 54003 „Geschäftsprozessoptimierung“ eingesetzt.

Das Projekt Gesamtstädtische Steuerung wird in der hausintern aufzusetzenden Struktur zu Geschäftsprozessoptimierungen und Digitalisierungen integriert.

Darüber hinaus ist es eines von vier Leitprojekten der Koalition.

Auch gemäß der nach dem Projektmanagementhandbuch der Berliner Verwaltung zu prüfenden Kriterien ist es als ein Projekt „von besonderer Bedeutung“ einzustufen, da die folgenden Kriterien erfüllt sind:

- ✓ die Projektlaufzeit beträgt mindestens 9 Monate;
- ✓ der Projektaufwand (interne/externe Personal- und Sachkosten) beträgt mindestens 250.000 €
- ✓ das Projekt wird mit Beteiligten aus mehr als einer Verwaltung durchgeführt;
- ✓ durch das Projekt werden mehrere Geschäftsprozesse neu modelliert;
- ✓ das Projekt ist von besonderer Bedeutung für den Senat.

### 1.3. Kritische Erfolgsfaktoren

Kritische Erfolgsfaktoren sind Punkte, die für die Erreichung der Ziele des Projektes von zentraler Bedeutung sind. Werden diese Faktoren erfüllt, so wird das Projekt als Ganzes erfolgreich sein, umgekehrt können Unstimmigkeiten an dieser Stelle den Gesamterfolg des Projektes unmittelbar gefährden.

- **Schaffung zusätzlicher Unterbringungskapazitäten**  
Eine auf die individuellen Bedarfe abgestimmte Belegungssteuerung setzt voraus, dass ausreichende Unterbringungskapazitäten vorhanden sind und nicht auf vorübergehende Behelfslösungen zurückgegriffen werden muss. Die Suche nach Standorten und der Bau von neuen Unterkünften ist nicht Bestandteil des Projektes.
- **Etablierung verlässlicher Informations- und Kommunikationsstrukturen als Basis für eine stabile vertrauensvolle Zusammenarbeit aller behördlichen Akteure**  
Der sprunghafte Anstieg der Zuwanderungszahlen der letzten Jahre hat sowohl die Bezirke als auch das LAF vor große administrative Herausforderungen gestellt und an ihre Kapazitätsgrenzen gebracht. Es hat sich gezeigt, dass die bisherigen Strukturen und Verfahrensabläufe nicht optimal für die Bewältigung einer derartigen Situation geeignet sind. Die vertrauensvolle und verlässliche Zusammenarbeit der beteiligten Behörden wurde dadurch beeinträchtigt. Im Lichte dieser Erfahrungen ist es geboten, die Voraussetzungen für eine enge und produktive Kooperation zwischen allen beteiligten Akteuren zu gewährleisten und damit eine ebenso verlässliche

wie belastbare Vertrauensbasis für die behördenübergreifende Zusammenarbeit zu schaffen.

- **Sprunghafte Zunahme der Anzahl unterzubringender Personen**  
Sollte die Anzahl der unterzubringenden Personen während der Laufzeit des Projektes sprunghaft zunehmen und kurzfristig abweichend vom vorgesehenen Verfahren Unterkunftsplätze zur Verfügung gestellt werden müssen, kann es zu Verzögerungen im Projektablauf kommen.

Über diese drei kritischen Einflussfaktoren hinaus gibt Anlage 1 (SWOT-Analyse) weitere Anhaltspunkte über zu erwartende Chancen und Gefahren. Aufgrund der Bedeutung und Komplexität des Vorhabens wird - im Zuge der Projektplanung und des Projektmanagements - der Analyse, Bewertung und Überwachung von Risiken ein besonderer Stellenwert eingeräumt.

## 2. Rahmenbedingungen und übergeordnete Ziele

### 2.1. Zuständigkeitsregelungen für AsylbLG, SGB II, SGB XII

Die Leistungsansprüche ausländischer Staatsbürgerinnen und Staatsbürger orientieren sich unmittelbar an ihrem Aufenthaltsstatus. Maßgebliche rechtliche Grundlagen sind das Asylbewerberleistungsgesetz, das Sozialgesetzbuch Zweites Buch (SGB II) – Grundsicherung für Arbeitssuchende- und das Sozialgesetzbuch Zwölftes Buch (SGB XII) – Sozialhilfe.

Grundsätzlich obliegen dem Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) gemäß § 2 Abs. 4 S. 1 ASOG iVm Nr. 31 Zustkat Ord die Ordnungsaufgaben der Zentralen Aufnahmeeinrichtung für Asylbewerberinnen und Asylbewerber nach dem Asylgesetz. Für Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz (AsylbLG) an Asylsuchende ist das LAF grundsätzlich zuständig, soweit auf Grund besonderer Aufenthaltserlaubnisse keine Zuständigkeit des jeweiligen Bezirksamtes gegeben ist. Mit der Feststellung eines Schutzstatus und der damit verbundenen Erteilung einer Aufenthaltserlaubnis (§ 25 AufenthG) wechseln die bleibeberechtigten Asylbewerberinnen und Asylbewerber jedoch den Rechtskreis und erhalten bei Vorlage der Anspruchsvoraussetzungen Leistungen nach dem SGB II oder SGB XII (vgl. § 7 Abs. 1 S. 3 SGB II bzw. § 23 SGB XII). Damit obliegt die Zuständigkeit zur Unterbringung nicht mehr dem LAF, sondern grundsätzlich den Bezirksamtern. Die überwiegende Anzahl der sog. Statusgewandelten (Geflüchtete, die im Ergebnis eines erfolgreichen Asylverfahrens ein verstetigtes Bleiberecht erhalten, insbesondere als Asylberechtigte, Flüchtlinge nach der Genfer Flüchtlingskonvention oder mit subsidiärem Flüchtlingschutz) verbleibt jedoch in den Unterkünften des LAF.

Darüber hinaus führt die angespannte Lage auf dem Berliner Wohnungsmarkt und die Tatsache, dass aktuell nicht ausreichend Unterkünfte in der angestrebten Qualität zur Verfügung stehen, dazu, dass sowohl das LAF als auch die Bezirke einen stetigen Bedarf nach zusätzlichen Unterkünften decken müssen, was nachfrageseitig in eine Wettbewerbssituation mündet. Dies begünstigt wiederum die Verhandlungsposition der auf der Angebotsseite agierenden Betreiberinnen und Betreiber entsprechender Unterkünfte, was zur Folge haben kann, dass Unterkünfte unter Umständen nicht die erforderlichen Qualitätsanforderungen erfüllen oder zu einem überhöhten Preis angeboten werden. Im Sinne einer menschenwürdigen und rechtskonformen Unterbringung und Versorgung der von Wohnungslosigkeit bedrohten oder betroffenen Personen ist dieser Situation durch eine gesamtstädtische Kapazitäts- und Belegungssteuerung entgegenzuwirken, indem die Zuständigkeit für die Kapazitätsplanung und Akquise neuer Unterkünfte landesweit bei einer Behörde zentralisiert wird.



## 2.2. Einordnung in das Zielsystem

### 2.2.1. Politikfeld und sozialpolitische Ziele

Der Themenkomplex gesamtstädtische Steuerung der Unterbringung berührt mehrere sozialpolitische Themenfelder: Die Wohnungslosenhilfe, die Integration von Geflüchteten, die Frage nach bezahlbarem, bedarfsgerechten Wohnraum und dem Zugang zum Wohnungsmarkt für verschiedene Personengruppen sowie die gesamtstädtisch ausgewogene Verteilung der Unterbringungskapazitäten in den Bezirken bzw. die Stärkung der kompensatorischen Infrastruktur.

Insoweit ist zwischen dem langfristigen strategischen Ziel „Wohnen statt Unterbringen“ und dem kurzfristigen Ziel, die Unterbringungssituation zu verbessern, zu unterscheiden.

Langfristiges Ziel des Senats ist es, dass möglichst viele untergebrachte Menschen eine Wohnung beziehen können. Hierfür sollen alle rechtlichen Möglichkeiten ausgeschöpft werden und langfristig die landeseigenen Wohnungsbaugesellschaften in die Lage versetzt werden, der wachsenden Nachfrage nach bezahlbarem Wohnraum gerecht zu werden. Darüber hinaus soll im Bereich der Wohnungslosenhilfe das geschützte Marktsegment ausgebaut werden. Die dahinter stehende Problematik des angespannten Wohnungsmarktes ist der Kontext, in den sich das Projekt GStU einordnet. Die Schaffung von Wohnraum ist jedoch nicht Teil des Projektes. Vielmehr konzentriert sich das Projekt zunächst auf den Zwischenschritt Unterbringung.

Sozialpolitische Ziele hinsichtlich der Unterbringung sind

- der Freizug der Groß- und Notunterkünfte und das Zurückfahren von Unterbringung in Hostels oder Hotels
- ein bedarfsgerechter Ausbau der ganzjährigen Unterbringungseinrichtungen unter Berücksichtigung besonderer Schutzbedarfe von Personengruppen wie z.B. LSBTTIQ, Schwangeren, Menschen mit Behinderung, alleinstehenden Frauen, Familien mit Kindern
- die Berücksichtigung der Sozialraumbindung

### 2.2.2 Ziele im Rahmen des E-Government-Gesetzes Berlin

Der Themenkomplex der gesamtstädtischen Steuerung der Unterbringung fällt aufgrund der verschiedenen Zielgruppen in unterschiedliche Zuständigkeiten. Aus diesem Grund sind im Projekt die ebenenübergreifenden Prozesse zu dokumentieren, analysieren, optimieren und ggf. zu digitalisieren. Neben der Transparenz zu den derzeit unterschiedlichen Verfahren ist es Ziel, vergleichbare Abläufe in den unterschiedlichen Verwaltungseinheiten zu etablieren und die Möglichkeiten eines IT-gestützten Verfahrens zu prüfen. Neben der Nutzerfreundlichkeit soll so die Zusammenarbeit der Verwaltungsebenen unterstützt werden. In diesem Sinn wird auch dem in § 2 Abs. 2 definierten Ziel des EGovG Bln Rechnung getragen, dass „die Verwaltungsverfahren und –strukturen aller Verwaltungsebenen und –bereiche der Berliner Verwaltung unter Nutzung der Möglichkeiten der Informations- und Kommunikationstechnik auf E-Government umzustellen“ sind.

## 2.3. Projektziele

### 2.3.1. Projektauftrag

Im Rahmen des skizzierten Kontextes der politischen Zielsetzung lässt sich für das Projekt folgender Auftrag ableiten:

Die Einführung einer **gesamstädtischen Bedarfs- und Kapazitätsplanung** mit einem **zentralen Belegungsmanagement**, das alle von **Wohnungslosigkeit bedrohten oder betroffenen Personen**, die unterzubringen sind, **unabhängig von ihren staatsangehörigkeits- und aufenthaltsrechtlichen Verhältnissen bedarfsgerecht** mit einer **geeigneten Unterkunft** versorgt.

Die Schaffung neuer Unterbringungskapazitäten sowie die Standortwahl sind nicht Bestandteil des Projektes. Gleichwohl spielen die Ergebnisse der verwaltungsübergreifenden Arbeitsgruppe zur Standortakquise und dem Bau neuer Unterkünfte eine wichtige Rolle für das Projekt (siehe 2.3 Schnittstellen). Bei der Modellierung der Soll-Prozesse sind Schnittstellen zur Akquise von Unterbringungskapazitäten zu berücksichtigen.

### 2.3.2. Strategische Ziele

Für das Projekt werden folgende strategische 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 gesamstädtische Kapazitätsplanung sowie eine gesamstädtische 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.

### 2.3.3. Operative Ziele

Daraus ergeben sich folgende operative Ziele:

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.

#### **2.3.4. Kundenorientierung**

Der überwiegende Teil der Unterkünfte, der sich derzeit im Portfolio des LAF befindet, wird von privaten Anbietern betrieben. Der nach dem AsylbLG zu deckende Anspruch auf eine Unterkunft wird somit nicht unmittelbar durch das LAF selbst erfüllt, vielmehr bedient sich das Land der Leistungen vertraglich gebundener Betreiber.

Das Land Berlin als Leistungsträger bestimmt allerdings im Rahmen der Vorgaben der Leistungsbeschreibung u. a. die qualitativen Anforderungen an die Unterbringungseinrichtungen. Nach dem Allgemeinen Zuständigkeitsgesetz (AZG) sind die Bezirke für die Unterbringung sämtlicher Personen, die leistungsberechtigt nach SGB II oder SGB XII sind, zuständig. Die Bezirke bringen Leistungsberechtigte, die in ihre Zuständigkeit fallen, auch in vertragsfreien Unterkünften wie etwa in Hostels o. ä. Beherbergungsbetrieben unter, deren Betreiber – in Ermangelung einer entsprechenden vertraglichen Grundlage - nicht an von der Leistungsbehörde vorgegebene Qualitätsanforderungen gebunden sind. Solche vertragsfreien Unterkünfte sollen künftig nicht mehr genutzt werden.

Im Rahmen der zentralen Belegungssteuerung sollen zukünftig innerhalb Berlins einheitliche Anforderungen an die Unterbringung gelten und es soll gewährleistet werden, die individuellen Bedarfe der einzelnen Personen bei der Versorgung mit einer Unterkunft stärker als bisher berücksichtigen zu können. Hierdurch wird eine spürbare Verbesserung der Lebensbedingungen für die untergebrachten Personen angestrebt.

#### **2.3.5. Dienstkräfteorientierung**

Die Qualifikation und Motivation der Mitarbeitenden in den Bezirken, aber auch im LAF und in den beteiligten Senatsverwaltungen, sind von entscheidender Bedeutung für die Umsetzung des Projektes.

In diesem Zusammenhang muss die Erarbeitung und Umsetzung von Konzepten für eine aufgabenorientierte Qualifizierung Teil des Projektes sein. Außerdem sind mögliche zusätzliche Aufwände im Projekt bzw. die Verschiebung von Aufwänden bei der Umsetzung zu erheben und durch eine sachgerechte Verlagerung der Personal- und Sachmittelausstattung sicherzustellen.

Insgesamt ist davon auszugehen, dass die Digitalisierung des Belegungsprozesses die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Bezirken und im LAF entlastet und zu einer höheren Arbeitszufriedenheit beiträgt, da es in Zukunft leichter sein wird, eine passende Unterkunft zu finden und somit die Aufgaben mit einem höheren Grad an Kundenorientierung wahrgenommen werden können.

#### **2.3.6. Wirtschaftlichkeit**

Das Projekt beinhaltet unter anderem die Geschäftsprozessoptimierung, wodurch die Dienstkräfte der Berliner Verwaltung entlastet werden. Diese Entlastung wird durch die Digitalisierung der Prozesse verstärkt werden. Durch die Geschäftsprozessoptimierung und Digitalisierung wird das Risiko, dass Prozessabläufe aufgrund drastisch steigender Kundenzahlen nicht mehr funktionieren, gemindert.

Darüber hinaus wird mit der Einführung einer zentralen gesamtstädtischen Kapazitäts- und Belegungssteuerung in Zukunft ermöglicht, schrittweise auf die Nutzung vertragsfreier Unterkünfte, die ein potentielles Kosten- und Qualitätsrisiko darstellen, zu verzichten. Derzeit bringen die Bezirke in unterschiedlichem Umfang Personen, die leistungs- oder ordnungsrechtlich in ihre Zuständigkeit fallen, in Hostels o. ä. Objekten unter, da geeigneter Wohnraum nicht in ausreichendem Umfang bereitsteht, die Bezirke aber auch nicht über ausreichende anderweitige Unterbringungsoptionen verfügen.

Ferner hängt der Preis für die Hostelunterbringung – den üblichen Marktmechanismen folgend – auch von der Nachfrage nach zusätzlichen Kapazitäten ab: Je größer der Bedarf nach Unterbringungsplätzen ist und je knapper zugleich das Angebot an geeigneten Unterkünften ausfällt, desto höher können die Anbieter den geforderten Preis ansetzen. Das Land hat hier kaum Möglichkeiten, Einfluss auf die Kostenentwicklung auszuüben, da die wohnungslosen Menschen einen einklagbaren Rechtsanspruch auf die Bedarfsdeckung, also die Bereitstellung einer Unterkunft, geltend machen können bzw. eine ordnungsrechtliche Verpflichtung zur Vermeidung von Obdachlosigkeit besteht, so dass die zuständigen Behörden in der Regel nicht auf geeignete Angebote verzichten können. Über den vergaberechtskonformen Abschluss von Dienstleistungsverträgen kann das Land Berlin die Preisgestaltung nachhaltiger steuern. Ein weiteres Ziel des Projektes ist es folglich, alle Anbieter über Verträge zu binden und keine vertragsfreien Unterkünfte mehr im Portfolio zu haben.

## 2.4. Schnittstellen

Zu folgenden Projekten und Arbeitsgruppen bestehen Schnittstellen:

### 1. Gesamtkonzept Integration und Partizipation Geflüchteter

Zur Erarbeitung des Gesamtkonzeptes Integration und Partizipation Geflüchteter sind in der Facharbeitsgruppe (FAG) „Unterbringen, Wohnen und Soziales“ zwei Unterarbeitsgruppen (UAG) eingerichtet worden, die thematisch eng mit dem Teilprojekt „Qualitätsmanagement und –sicherung“ verknüpft sind: Die UAG „Gesamtstädtische und sozialraumorientierte Belegungssteuerung“ sowie die UAG „Qualitätsgesicherte Unterbringung“. Die Ergebnisse der UAGen fließen in Teilprojekt 1 Qualitätsmanagement und –sicherung ein. Der Fokus dieser Arbeitsgruppen liegt auf der Personengruppe der Geflüchteten. Somit müssen die Ergebnisse der Arbeitsgruppe um die Bedarfe und Standards der übrigen Zielgruppen erweitert werden. Um die Übernahme der Ergebnisse sicherzustellen, wird es hier personelle Überschneidungen geben.

### 2. Arbeitsgruppe Weiterentwicklung MUF-Standorte

Die Ergebnisse der Arbeitsgruppe zur Weiterentwicklung der MUF-Standorte, an der die Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, die Senatsverwaltung für Finanzen, die Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Wohnen sowie das LAF beteiligt sind, werden in das Projekt GStU einfließen.

### 3. Projekt ASU – Geschäftsprozessanalyse, -optimierung und Digitalisierung der Abrechnungs- und Belegungssteuerung von Flüchtlingsunterkünften

Das Projekt ASU soll im LAF ein IT-Fachverfahren zur Abrechnungs- und Belegungssteuerung einführen. Zur Identifikation der Anforderungen für dieses IT-Fachverfahren wird im LAF eine Geschäftsprozessoptimierung durchgeführt. Die im Rahmen des ASU-Projektes ermittelten Anforderungen an das IT-Fachverfahren und die zugrundeliegenden Soll-Prozesse sind mit den Anforderungen der Serviceleistung GStU übereinzubringen. Die Einführung eines Fachverfahrens für die Dokumentation der Platzverfügbarkeiten und der Abrechnung im LAF kann nur in enger Verknüpfung zum Projekt GStU erfolgen. Eine Fachsoftware, die nicht für die Belange einer gesamtstädtischen Kapazitäts- und Belegungssteuerung erweiterbar ist, wäre in hohem Maße unwirtschaftlich. Folglich wird im Projekt ASU die Anforderung an ein erweiterbares Fachverfahren verankert.

### 4. Strategiekonferenz Wohnungslosenhilfe

Im Januar 2018 fand die 1. Berliner Strategiekonferenz Wohnungslosenhilfe unter Beteiligung verschiedener Senatsverwaltungen, der Bezirke, dem LAF sowie zahl-

reichen Verbänden und Organisationen statt. Die Konferenz war Startpunkt für neun Arbeitsgruppen, die sich bis zum Herbst dieses Jahres mit verschiedenen Aspekten der Thematik Wohnungslosenhilfe beschäftigen. Die Handlungsempfehlungen, die in diesem Rahmen hinsichtlich der Themenkomplexe Unterbringungssystem und Wohnraum erarbeitet werden, sind im Projekt GStU miteinzubeziehen.

#### **5. Schnittstelle zu Projekten der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie im Bereich Jugend**

Junge Menschen, die einen Teil ihres Lebens in einer Einrichtung der Jugendhilfe (SGB VIII) verbracht haben und nun am Übergang zu einem eigenständigen Leben stehen (so genannte Careleaver), finden angesichts der angespannten Situation auf dem Berliner Wohnungsmarkt häufig keinen geeigneten Wohnraum. Um Obdachlosigkeit zu vermeiden, verbleiben sie dann in den betreuten Einrichtungen, obwohl ihr Verselbstständigungsprozess weit vorangeschritten ist. Damit kann der Platz auch nicht an andere junge Menschen vergeben werden, die diese individuelle Hilfeleistung benötigen würden. Als Übergang, bis sie eigenen Wohnraum finden, ist diese Zielgruppe mit einer geeigneten Unterkunft zu versorgen.

#### **6. Kurzfristig einberufene Gremien aufgrund akuter Problemlagen**

Die aktuelle Situation hinsichtlich Obdachlosigkeit in Berlin führt dazu, dass zuweilen auf politischer Ebene kurzfristig Gremien einberufen werden, um möglichst schnell Lösungsansätze für Problemsituationen zu finden, die in einem thematischen Zusammenhang zu den Projekthaltungen stehen. So beispielsweise geschehen mit der Task Force Tiergarten oder mit der Strategiekonferenz zum Umgang mit Obdachlosigkeit. Die Ergebnisse dieser Gremien sind im Projekt aufzugreifen, sofern sie dieses tangieren.

### 3. Projektstruktur

Die gesamtstädtische Belegungssteuerung soll in drei Projektphasen eingeführt werden. In der ersten Phase werden unter Einbeziehung der Schnittstellen zu den bezirklichen Prozessen die konzeptionellen Grundlagen erarbeitet und ggf. unter Berücksichtigung der Ergebnisse/ des Ergebnisses aus dem Projekt ASU das Soll-Konzept der Aufbau- und Ablauforganisation definiert werden. In der zweiten Phase wird aufbauend auf das Soll-Konzept eine Testumgebung der Serviceleistung GStU eingerichtet und in der dritten Phase wird die Entscheidung über die organisatorische Verortung der gesamtstädtischen Steuerung in der Linienstruktur der Verwaltung getroffen und das Projekt abgeschlossen.

Die Testumgebung wird, herausgelöst aus dem täglichen Geschäft und bereits bestehender interner Strukturen einzelner Behörden, die im Teilprojekt „Geschäftsprozessmodellierung und –optimierung“ definierten Sollstrukturen und –prozesse (inklusive des IT-Fachverfahrens) testen. Die Testumgebung wird bei SenIAS verortet und dort der Projektleitung GStU zugeordnet.

Das GStU-Projekt gliedert sich unterhalb der Gesamtprojektleitung in vier Teilprojekte mit jeweils verschiedenen Arbeitspaketen.

#### **Teilprojekt 1: Qualitätsmanagement und -sicherung**

##### Phase 1: Konzeptionierung

- Arbeitspaket 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)
- Arbeitspaket 2: Auswahl bestehender bezirklicher Unterkünfte bzw. vertragsfreier Unterkünfte zur Übernahme als vertragsgebundene Unterkünfte
- Arbeitspaket 3: Definition Qualitätsprüfung

#### **Teilprojekt 2: Geschäftsprozessmodellierung und -optimierung (GPM)**

##### Phase 1: Konzeptionierung

- Arbeitspaket 1: Identifikation von Schnittstellen zu den Prozessen Belegung und Abrechnung in den Bezirken
- Arbeitspaket 2: Definition Soll-Prozess Objektverwaltung
- Arbeitspaket 3: Definition Schnittstellen zur Objektakquise
- Arbeitspaket 4: Definition Soll-Prozess Belegungssteuerung
- Arbeitspaket 5: Definition Soll-Prozess Abrechnung (Rechnungszahlung und Rechnungsstellung)
- Arbeitspaket 6: Definition Soll-Prozess Qualitätsmanagement und –sicherung
- Arbeitspaket 7: Definition Soll-Konzept der Verwaltungsstrukturen
- Arbeitspaket 8: Aufbau der Testumgebung

##### Phase 2: Testumgebung

- Arbeitspaket 9: Test der Serviceleistung GStU in der Testumgebung und Evaluation
- Arbeitspaket 10: Optimierung der Verwaltungsstrukturen nach dem Testbetrieb
- Arbeitspaket 11: Ressourcen

**Phase 3: Projektabschluss**

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

**Teilprojekt 3: Digitalisierung****Phase 1: Konzeptionierung**

Arbeitspaket 1: Anforderungen an das IT-Fachverfahren

Arbeitspaket 2: Rollen- und Nutzerkonzept

Arbeitspaket 3: Definition statistischer Anforderungen

Arbeitspaket 4: Lastenheft

Arbeitspaket 5: Beschaffung des IT-Fachverfahrens

**Phase 2: Begleitung Testumgebung**

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

Arbeitspaket 7: Anpassungen nach dem Testbetrieb

**Phase 3: Einführung des Fachverfahrens**

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

Arbeitspaket 9: Schulungen und Begleitung

Laufend während des gesamten Projektes

**Teilprojekt 4: Recht**

Arbeitspaket 1: Konkretisierung der Servicevereinbarung

Arbeitspaket 2: Begleitung der Beschaffung

Arbeitspaket 3: IT-Sicherheit und Datenschutz

Arbeitspaket 4: Vertragsmanagement

Arbeitspaket 5: Vertragsbindung aller Unterkünfte

Arbeitspaket 6: Auflösung vorheriger Vereinbarungen

**3.1 Projektrealisierung**

Die Projektrealisierung erfolgt schrittweise. Nach der Definition der Schnittstellen zu den bezirklichen Prozessen der Belegung und Abrechnung werden zunächst die notwendigen Prozesse und Verwaltungsstrukturen für die bedarfsgerechte Belegungssteuerung inklusive der Prozesse für die Objektverwaltung und die Abrechnung definiert, modelliert und digitalisiert. Dies erfolgt herausgelöst aus dem täglichen Geschäft sowie bereits bestehender interner Strukturen einzelner Behörden und damit zunächst ohne reale Auswirkung auf die dort weiterhin wahrzunehmende Zuständigkeit. Auf dieser Grundlage wird im zweiten Schritt die neue Serviceleistung GStU in der Testumgebung getestet. Für die Durchführung des Testbetriebes der neuen Serviceleistung erhält SenIAS Zugriff auf die benötigten Ressourcen, insbesondere Daten, der an den Prozessen beteiligten Behörden. In einem dritten Schritt werden die getesteten, evaluierten und optimierten Sollprozesse und –strukturen aus der Testumgebung heraus in die Linienstruktur der bestehenden Verwaltungen integriert und das IT-Fachverfahren auf alle Bezirke und die Leistungsabteilung des LAF ausgerollt sowie an die dann zuständige Organisationseinheit GStU übergeben.

**Teilprojekt 1 „Qualitätsmanagement und –sicherung“**

Das Teilprojekt „Qualitätsmanagement und –sicherung“ definiert die Standards für die Unterbringung sowie für die Qualitätssicherung. Hierbei sind alle Zielgruppen und Bedarfe zu berücksichtigen. Dieses Teilprojekt muss die Ergebnisse der oben genannten UAG „Gesamtstädtische und sozialraumorientierte Belegungssteuerung“ sowie der UAG „Qualitätsgesicherte Unterbringung“ aufgreifen. Die hier bereits erar-

beiteten Ergebnisse für die Zielgruppe Geflüchtete, sind hinsichtlich der Qualitätsstandards für die übrigen Zielgruppen zu ergänzen.

Darüber hinaus sind auch die Planungen der Koordinierung Flüchtlingsmanagement der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales hinsichtlich der Etablierung eines Unterbringungs-TÜVs sowie eines berlinweiten Beschwerdemanagements zu berücksichtigen.

### **Teilprojekt 2 „Geschäftsprozessmodellierung und -optimierung“**

Das Teilprojekt „Geschäftsprozessoptimierung“ betrachtet zunächst die bestehenden Prozesse in der Belegung und Abrechnung der Bezirke und definiert Schnittstellen. Danach modelliert es in der ersten Projektphase die Soll-Prozesse für die Bereiche Objektverwaltung, die Schnittstellen zur Akquise, Belegungssteuerung, Abrechnung und Qualitätsmanagement und –sicherung sowie das Soll-Konzept der entsprechenden Verwaltungsstrukturen. Die hier definierten Soll-Prozesse und -strukturen sind die Grundlage für den Aufbau der Testumgebung der neuen Serviceleistung sowie für die Anforderungen an das IT-Fachverfahren.

In der zweiten Projektphase führt das Teilprojekt den Testbetrieb der neuen Serviceleistung in der Testumgebung durch und evaluiert diesen. Auf der Grundlage der Evaluation des Testbetriebs werden in diesem Teilprojekt die Geschäftsprozesse und Aufbaustrukturen optimiert. Desweiteren wird das Kennzahlenmodell für die neue Serviceleistung entwickelt und die benötigten Ressourcen definiert.

In der dritten Projektphase wird im Teilprojekt eine Entscheidungsvorlage zur Verortung der Aufbau- und Ablaufstrukturen der neuen Serviceleistung nach dem Projektabschluss erstellt.

Die Abstimmung mit dem für den Bereich Soziales zuständigen Bezirk Mitte ist gewährleistet.

### **Teilprojekt 3 „Digitalisierung“**

Aufbauend auf die definierten Soll-Prozesse werden in diesem Teilprojekt die Anforderungen an das IT-Fachverfahren formuliert, das Rollen- und Nutzerkonzept definiert sowie das Lastenheft entwickelt. Hierbei sind sowohl die Ergebnisse von ASU als auch die Eignung bereits im Land Berlin eingesetzter Fachverfahren zu prüfen.

Die ggf. notwendige Beschaffung des IT-Fachverfahrens erfolgt in diesem Teilprojekt, in enger Zusammenarbeit mit dem Teilprojekt Recht und ggf. mit Unterstützung einer externen Vergabeberatung.

Weiterhin erarbeiten die Teilprojekte Digitalisierung und Recht in enger Abstimmung ein Sicherheitskonzept für das IT-Verfahren sowie die notwendigen Datenschutzrechtlichen Regelungen ( siehe TP Recht ).

Darüber hinaus ist das Arbeitspaket Statistik in diesem Teilprojekt verortet. Die statistischen Anforderungen sind zu definieren und unter Berücksichtigung datenschutzrechtlicher Belange die Möglichkeiten der technischen Umsetzung zu prüfen.

In der zweiten Projektphase werden in diesem Teilprojekt die technische Evaluation des Testbetriebs des IT-Fachverfahrens durchgeführt und gegebenenfalls erforderliche Anpassungen definiert und ausformuliert.

Weiterhin wird das Ausrollen des Verfahrens mit entsprechenden Schulungen vorbereitet und begleitet.

Die Beteiligung des HPR erfolgt gemäß EGovGBIn § 22 Absatz 5. Auch die Schwerbehindertenvertretung sowie die Frauen- bzw. die Datenschutzbeauftragte werden beteiligt. Vor dem Hintergrund von Schulungen und ggf. Änderungen des Arbeitsplatzes ist weiterhin die Beteiligung der örtlichen Beschäftigtenvertretungen zu prüfen bzw. vorzunehmen.



#### Teilprojekt 4 „Recht“

Im Teilprojekt Recht ist anknüpfend an die Ergebnisse der AG GStU die Servicevereinbarung entsprechend der in den anderen Teilprojekten definierten Prozesse anzupassen und mit allen 12 Bezirken sowie der Leistungsabteilung des LAF abzustimmen und zu unterzeichnen. Ziel ist es, dass alle Bezirke die Servicevereinbarung unterzeichnen. Darüber hinaus sind in diesem Teilprojekt das Vertragsmanagement sowie die Vertragsbindung sämtlicher Unterkünfte verortet. Auch die Begleitung der Beschaffung des IT-Fachverfahrens, ggf. mit Unterstützung einer externen Vergaberberatung ist in diesem Teilprojekt verortet.

Ein weiterer Themenschwerpunkt ist der Datenschutz und die IT-Sicherheit, der eine enge Abstimmung mit Teilprojekt 3 erfordert.

Mit Abschluss der neuen Rahmenvereinbarung sind bestehende Vereinbarungen, die dann nicht mehr erforderlich sind, aufzulösen.

Das Projekt ist realisiert, wenn

- sämtliche Objekte einschl. der Merkmale jedes einzelnen Platzes in dem IT-Fachverfahren zur Belegungssteuerung abgebildet werden können,
- alle Einrichtungen über Verträge gebunden sind und
- die Bezirke sowie die Leistungsabteilung des LAF in das IT-Fachverfahren eingebunden sind und darüber die erforderlichen Personenmerkmale eingeben und freie Plätze buchen können,
- die entsprechende Servicevereinbarung von allen Beteiligten unterzeichnet ist sowie
- die Ablauf- und Aufbauorganisation für die gesamtstädtische Kapazitäts- und Belegungssteuerung aus der Testumgebung heraus in eine Linienstruktur überführt wurde.

Die Umsetzung möglicher Erweiterungen der Kapazitäten- und Belegungssteuerung um weitere Elemente, wie beispielsweise die Kältehilfe oder die tatsächliche Akquise neuer Standorte (über die Definition der Schnittstellen hinaus), ist nicht mehr Teil des Projektes.

Formal sind die Projektziele erfüllt, wenn die Entscheidungsinstanz den von der Projektleitung vorgelegten Abschlussbericht abgenommen hat.

<b>Teilprojekt 1: Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung</b>			
<b>Arbeitspakete</b>	<b>Produkte</b>	<b>Federführung</b>	<b>Beteiligte</b>
Qualitätsstandards	Definition der Qualitätsstandards für alle Zielgruppen und Bedarfe hinsichtlich der Baulichkeit	SenIAS Koord FM	LAF, LADS, SenIAS, SenFin, Bezirke, Koord FM
	Definition der Qualitätsstandards für alle Zielgruppen und Bedarfe hinsichtlich der Betreuung		LAF, SenGPG, LADS, SenIAS, Bezirke
Auswahl bestehender bezirklicher Unterkünfte	Übernahme der bezirklichen Unterkünfte, die den Qualitätsstandards entsprechen, in das Portfolio der gesamtstädtischen Steuerung		LAF, SenGPG, LADS, SenIAS, SenFin, Bezirke, Koord FM
Qualitätsprüfung	Definition des Prozesses der Qualitätsprüfung		LAF, SenGPG, LADS, SenIAS, SenFin, Bezirke, Koord FM

<b>Teilprojekt 2: Geschäftsprozessmodellierung und –optimierung (GPM/GPO)</b>			
<b>Arbeitspakete</b>	<b>Produkte</b>	<b>FF</b>	<b>Beteiligte</b>
Aufnahme der Prozesse Belegung und Abrechnung in den Bezirken	Ist-Prozesse Bezirke	SenIAS Abt III	Bezirke, SenIAS Abt III
Objektverwaltung	Soll-Prozess Objektverwaltung		BIM, SenIAS, LAF Bezirke
Schnittstellen zur Ak- quise von Objekten	Definition der Schnittstellen zur Objek- takquise		
Belegungssteuerung	Soll-Prozess Belegungssteuerung		SenIAS, LAF, Bezir- ke, RD
Abrechnung	Soll-Prozess Abrechnung		

Qualitätsmanagement und -sicherung	Geschäftsprozesse des QM sind definiert, inklusive Konsequenzen und Sanktionen  Entscheidungsmatrix QM	SenIAS Abt III	LAF, SenIAS Abt III, Koord FM, Bezirke
Verwaltungsstrukturen	Soll-Konzept Verwaltungsstrukturen der neuen Serviceleistung ist definiert		LAF, SenIAS, Bezirke
Testumgebung	Aufbau und Einrichtung der Testumgebung		SenIAS
Testbetrieb	Durchführung und Evaluation des Testbetriebs		SenIAS, LAF, Bezirke
Optimierung	Optimierung der Verwaltungsstrukturen nach dem Testbetrieb		SenIAS, Bezirke, LAF
Ressourcen	Definition eines Kennzahlenmodells und benötigter Ressourcen für die neue Serviceleistung  Ausweitung der Bedarfsprognose auf alle Zielgruppen		SenIAS, SenFin, ggf. weitere Senatsverwaltungen
Entscheidung über Integration in die Linienstruktur	Vorlage für die EI zur Entscheidung über die Verortung der OE GSTU in der Linienstruktur		SenIAS, SenFin, Bezirke, LAF

<b>Teilprojekt 3: Digitalisierung</b>			
<b>Arbeitspakete</b>	<b>Produkte</b>	<b>FF</b>	<b>Beteiligte</b>
Anforderungen an das IT-Fachverfahren	Anforderungen Objektverwaltung Anforderungen Belegungssteuerung Anforderungen Abrechnung	SenIAS SE A	SenIAS, LAF, Bezirke, ITDZ, ggf. RD
Rollen- und Nutzerkonzept	Definition des Rollen- und Nutzerkonzeptes		SenIAS, Bezirke, ITDZ, LAF
Statistik	Definition statistischer Anforderungen		SenIAS, SenFin
Lastenheft	Ausformulierung des Lastenheftes		SenIAS, Bezirke, LAF
Beschaffung	Beschaffung des IT-Fachverfahrens		SenIAS
Testumgebung	Technische Evaluation des IT-Fachverfahrens in der Testumgebung		SenIAS, Bezirke, LAF, ITDZ
Anpassungen nach dem Testbetrieb	Definition und Ausformulierung von Anpassungen des IT-Fachverfahrens nach dem Testbetrieb		SenIAS, Bezirke, LAF, ITDZ
Ausrollen auf alle Bezirke und das LAF	Implementierung des IT-Fachverfahrens in den Bezirken und im LAF		SenIAS, Bezirke, LAF, ITDZ
Schulungen und Begleitung	Schulungen in den Bezirken und im LAF		SenIAS, Bezirke, LAF, ITDZ

<b>Teilprojekt 4: Recht</b>			
<b>Arbeitspakete</b>	<b>Produkte</b>	<b>FF</b>	<b>Beteiligte</b>
Konkretisierung der Rahmenvereinbarung	Anlagen zur Rahmenvereinbarung ausformulieren	SenIAS Abt III	SenIAS, Bezirke, LAF
Begleitung der Beschaffung	Vergaberechtliche Beratung der Beschaffung des IT-Fachverfahrens		SenIAS, ggf. externe Beratung
IT-Sicherheit und Datenschutz	Konzept für IT-Sicherheit und Datenschutz		ITDZ, SenIAS
Vertragsmanagement	Anpassung der Musterverträge		SenIAS, Bezirke, LAF
Vertragsbindung	Alle Unterkünfte über Verträge binden		
Auflösung vorheriger Vereinbarungen	Die BUL-Vereinbarung wird aufgelöst Die Vereinbarungen zur Wohnungslosenstatistik zwischen der SenIAS und den Bezirken wird aufgehoben		



## 4. Projektorganisation

### 4.1 Übersicht

Für das Projekt wird folgende Projektorganisation eingerichtet:

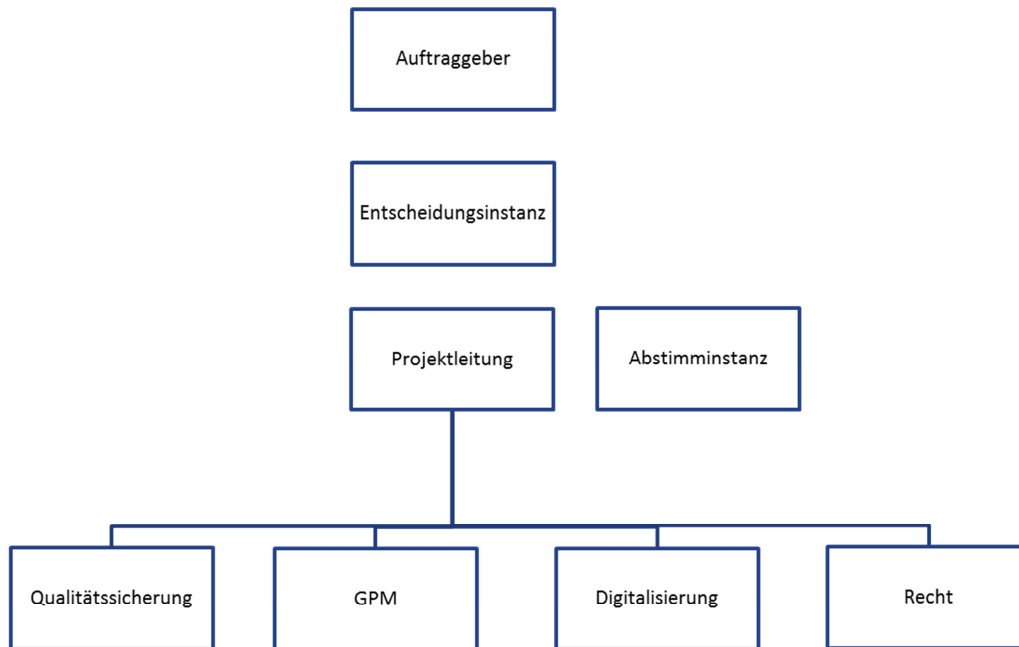


Abbildung 5: Projektorganisation

### 4.2. Steuerungsprinzipien

Für die interne Projektarbeit gelten folgende Prinzipien:

- Jeder Projektpartner übernimmt die uneingeschränkte Ergebnisverantwortung in dem mit ihm vereinbarten Arbeitspaket.
- Die Bereitsstellung erforderlicher Informationen und Teilergebnisse werden rechtzeitig und eindeutig definiert (Umfang, Qualität, Termin).
- Die Kommunikation zwischen den Projektpartnern erfolgt initiativ und selbständig im Interesse der gemeinsamen Projektziele.
- Die Projektleitung koordiniert die Arbeiten in den Handlungsfeldern und greift bei Bedarf steuernd in die Projektarbeit ein.
- Der Projektleitung stehen jederzeit alle zur Steuerung erforderlichen Informationen zur Verfügung.
- Die Verantwortlichen für die Teilprojekte informieren die Projektleitung unverzüglich und eigeninitiativ über Störungen und Risiken ihrer Projektarbeit.

Die Projektleitung trifft erforderliche Entscheidungen zeitnah bzw. erwirkt diese in den entsprechenden Projektgremien.

Falls im Projektverlauf Entscheidungen der Linienorganisation erforderlich werden, informiert die Projektleitung in Abstimmung mit Projektgremien die Linienorganisation über den Entscheidungsbedarf. Dort wird die Entscheidungsvorlage gefertigt und auf den Zeichnungsweg, einschließlich der erforderlichen Mitzeichnungen, gegeben.

### 4.3 Entscheidungsinstanz

Aufgabe	Die Entscheidungsinstanz trifft alle im Rahmen des Projekts erforderlichen Grundsatzentscheidungen inklusive Abnahme der Meilensteinergebnisse.
Leitung	StS ArbSoz – Hr. Fischer
Stimmberechtigte Mitglieder	StS ArbSoz – Hr. Fischer StS Int – Hr. Tietze StS IKT – Fr. Smentek LAF Präs BzStR – vom RdB zu benennen BzStR – vom RdB zu benennen SenFin II AbtL – [REDACTED] (in Vertretung für StS Fin – Hr. Feiler)
Ständige Mitglieder ohne Stimmrecht	SenIAS III AbtL – [REDACTED] SenIAS SE A – [REDACTED] SenBJF – [REDACTED]  Projektleitung (PL)

### 4.4 Abstimminstanz

Aufgabe	Fachlich-inhaltliche Qualitätssicherung der Projektergebnisse sowie Realisierbarkeit und Wirtschaftlichkeit, Überprüfung der Einzelergebnisse auf Kompatibilität, Unterstützung der Akzeptanz der Projektergebnisse, Vorbereitung von Entscheidungsvorlagen für die Entscheidungsinstanz.
Leitung	Für Soziales zuständige Abteilungsleitung oder Projektleitung
Mitglieder	SenIAS III Abt L Soz – [REDACTED] SenJust LADS 7 – [REDACTED] SenFin II D - [REDACTED] SenBJF – [REDACTED] SenIAS SE A 2 – [REDACTED] Soz AL – von AL-Runde bestimmt Soz AL – von AL-Runde bestimmt Vertreter oder Vertreterin des LAF

### 4.5 Projektleitung

Aufgabe	<u>Projektleitung:</u> Operative Führung des Gesamtprojektes, Verantwortung des Projektmanagement-Prozesses einschließlich Ergebnisqualität / Qualitätssicherung, Schnittstellenmanagement, Berichterstattung an Entscheidungs- und Abstimminstanz, Controlling. <u>Projektbüro:</u> Übernahme von administrativen Aufgaben der Projektleitung, Vor- und Nachbereitung von Sitzungen der Entscheidungs- und Abstimminstanz, konzeptionelle Zusammenfassung und Bewertungen
Leitung	SenIAS III GStW/ III GStU
Projektbüro	N.N. (personelle Untersetzung im Rahmen der Projektverfügung)

#### **4.6. Projektmitarbeiter und Projektmitarbeiterinnen**

Die Projektmitarbeiterinnen und -mitarbeiter nehmen klar definierte, ergebnisorientierte, inhaltliche Aufgaben wahr. Im Rahmen der Projektarbeit unterliegen die Projektmitarbeiterinnen und -mitarbeiter den fachlichen Weisungen der Projekt- und Teilprojektleitungen.

Für die Mitarbeit in den (Teil-)Projekten werden die verwaltungsinternen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch eine Projektverfügung bestimmt.

## Zeitplanung und Meilensteinplanung

Phase		Arbeitsergebnis	Ergebnisverantwortung	Fertigstellungstermin
<b>Plan</b>	<b>Projekt-initialisieren</b>	Unterzeichnung des Projektauftrages	PL	Anfang Juli 2018
		Projektorganisation besetzen	PL	Juli 2018
		Verträge mit externen Partnern	PL	Nach Bedarf
		Förmlicher Projektstart	PL	Juli 2018
<b>Durchführung</b>	<b>Konzeptionierung und Umsetzung</b>	<b>Teilprojekt 1: Qualitätsmanagement und -sicherung</b>		
		TP 1, AP 1: Qualitätsstandard Baulichkeit und Betreuung	SenIAS N.N	Oktober 2018
		TP 1, AP 2: Auswahl bestehender bezirklicher Unterkünfte		III Quartal 2019
		TP 1, AP 4: Definition Qualitätsprüfung		Ende 2019
		<b>Teilprojekt 2: Geschäftsprozessmodellierung und -optimierung</b>		
		TP 2, AP 1: Aufnahme der Prozesse Belegung und Abrechnung in den Bezirken		Mitte Okt. 2018
		TP 2, AP 2: Soll-Prozess Objektverwaltung	SenIAS III	Ende Nov 2018
		TP 2, AP 3: Definition der Schnittstellen zur Objektakquise		
		TP 2, AP 4: Soll-Prozess Belegungssteuerung		
		TP 2, AP 5: Soll-Prozess Abrechnung		
		TP 2, AP 6: Soll-Prozess QM/QS		
		TP 2, AP 7: Soll-Konzept Verwaltungsstrukturen		
		TP 2, AP 8: Testbetrieb		
		TP 2, AP 9: Testbetrieb der Serviceleistung GStU in der Testumgebung und Evaluation		Nach Aufbau Testumgebung und Abschluss TP 2, AP 5
		TP 2, AP 10: Optimierung Verwaltungsstrukturen nach dem Testbetrieb		Nach Abschluss Testumgebung
		TP 2, AP 11: Ressourcen, inkl. Bedarfsprognose		Nach Abschluss AP 9
		TP 2, AP 12: Vorlage für EI zur Entscheidung über die Verortung der OE GStU in der Linienstruktur		III Quartal 2020
		<b>Teilprojekt 3: Digitalisierung</b>		
		TP 3, AP 1: Anforderungen an das IT-Fachverfahren	SenIAS SE A	Ende Dez. 2018
		TP 3, AP 2: Rollen- und Nutzerkonzept		Anfang Nov 2018
		TP 3, AP 3: Definition statistischer Anforderungen		Ende Nov. 2018
		TP 3, AP 4: Lastenheft		I Quartal 2019
		TP 3, AP 5: Beschaffung des IT-Fachverfahrens		Abh. von der Prüfung auf bestehendes Fachverfahren und des ggf. zu wählenden Vergabeverfahrens
		TP 3, AP 6: Technische Evaluation des IT-Fachverfahrens in der Testumgebung		Nach Abschluss TP 3, AP 5 parallel zu TP 2, AP 9
		TP 3, AP 7: Anpassung des IT-Fachverfahrens nach dem Testbetrieb		Nach Abschluss TP 3, AP 6
		TP 3, AP 8: Ausrollen auf alle Bezirke und das LAF Abt I		Nach Abschluss TP 3, AP 7
		TP 3, AP 9: Schulungen und Begleitung		Parallel zu TP 3, AP 8



Teilprojekt 4 : Recht			
	TP 4, AP 1: Konkretisierung Servicevereinbarung	III B 2 RR	Mitte 2019 AP 9
	TP 4, AP 2: Begleitung der Beschaffung		Siehe TP 3, AP 5
	TP 4, AP 3: IT-Sicherheit und Datenschutz		I Quartal 2019
	TP 4, AP 4: Vertragsmanagement		III Quartal 2019(nach Entscheidung über Integration in die Linienstruktur)
	TP 4, AP 5: Vertragsbindung aller Unterkünfte		Ende 2019 (nach Entscheidung über Integration in die Linienstruktur)
	TP 4, AP 6: Auflösung vorheriger Vereinbarungen		I Quartal 2020
	Abnahme des Abschlussberichts und Entlastung der Projektmitarbeiter durch Entscheidungsinstanz (Projektabschluss)		Ende 2020

## **Projektfinanzierung und Kostenerfassung**

Die beteiligten Behörden und Organisationseinheiten finanzieren ihren Aufwand aus ihren jeweiligen Budgets.

Für die Planung und Umsetzung des Projektes GStU sind für den Doppelhaushalt 2018/2019 folgende Stellen vorgesehen:

Einzelplan 11, Kapitel 1150: Eine A 14, eine A 13 sowie eine E 11 bei SenIAS und drei E 9, die für den Bereich Unterbringung im LAF vorgesehen sind.

Zusätzlich werden zwei Nachwuchskräfte im Rahmen einer Abordnung das Projekt unterstützen. Darüber hinaus sind ggf. temporäre Kräfte über Projektverfügungen zur Unterstützung des Projektes heranzuziehen.

## **Externe Partner**

Nach erster Einschätzung ist für das GStU-Projekt eine externe Expertise seitens des ITDZ zur frühzeitigen Absicherung des technischen Betriebs des Fachverfahrens sowie zur technischen Beratung hinsichtlich eventueller Schnittstellen zu bereits vorhandener Fachverfahren notwendig. Darüber hinaus ist möglicherweise eine externe Beratung für die Vergabe erforderlich.

## **Projektcontrolling und Qualitätssicherung**

### **8.1. Projektcontrolling**

Das Projektcontrolling unterstützt die Projektleitung (z. B. bei der Überwachung des Terminstatus, Einhaltung von Verabredungen, Bereitstellung des Projektberichtswezens, Überwachung der Projektkosten). Es ist bei der Projektleitung angesiedelt. Es umfasst für das Gesamtvorhaben folgende Prüfungen:

1. Prüfung der Vollständigkeit der Arbeitsergebnisse
  - Berücksichtigung der Zielsetzungen des Projektes,
  - der herangezogenen einschlägigen Vorschriften,
  - der zu beachtenden Schnittstellen,
  - Abschätzung der Projekt- und Realisierungsrisiken
2. Methodische Prüfung
  - Eindeutigkeit von Verabredungen,
  - Ausreichende Beteiligung der Organisationseinheiten, Mitarbeiter/innen und Beschäftigtenvertretungen,
  - realistische Zeitplanung und regelmäßige zwischen den Teilprojekten abgestimmte Meilensteine
  - aussagefähiges und adressatengerechtes und einheitliches Berichtswesen
  - Einhaltung der definierten Projektstandards
3. Wirtschaftliche Prüfung
  - Kalkulation und Finanzierung der Projektausgaben
  - Kalkulation und Finanzierung der dauerhaften Betriebsausgaben.

Das interne Projektcontrolling entwickelt und erstellt einen Quartalsbericht und stellt diesen der Hausleitung SenIAS sowie der Entscheidungsinstanz zur Verfügung.

## 8.2. Qualitätssicherung

Die Abstimminstanz des Gesamtprojektes verantwortet die fachliche Qualitäts- und Akzeptanzsicherung der Projektergebnisse. Dazu gehören

1. die inhaltliche Prüfung der Arbeitsergebnisse auf Vollständigkeit, Qualität, Konsistenz und Realisierbarkeit
2. die fachliche Prüfung der Aussagen zur Erledigung der Fachaufgabe. Dazu gehören
  - die Durchführbarkeit der Maßnahme aus rechtlicher, organisatorischer, und technischer Sicht,
  - die Prüfung der Kompatibilität des Fachkonzeptes mit Brandenburg im Hinblick auf die Fusion,
  - die Prüfung der Konformität der Projektergebnisse mit den Grundsätzen der Verwaltungsmodernisierung (u.a. dezentrale Ressourcenverantwortung, Kontraktmanagement, Leistungsbeschreibung in den Produktblättern, Abbildung in der Kosten- und Leistungsrechnung),
  - Aspekte der Beteiligung weiterer Bereiche aus fachlicher Sicht
3. wirtschaftliche Prüfung
  - Wirtschaftlichkeit und Verhältnismäßigkeit der Projektergebnisse

## 9. Förmliche Beteiligungen, Informationen, Berichtswesen

### 9.1 Förmliche Beteiligungen

Die Projektleitung beteiligt die Fachverwaltungen, die Bezirke sowie den Hauptpersonalrat, indem sie über die Projektabsichten informiert und die zu dokumentierenden Stellungnahmen der beteiligten Bereiche bei der Projektarbeit berücksichtigt. Da datenschutzrechtliche Belange berührt sind, bezieht die Projektleitung den Berliner Beauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit sowie die für IT-Sicherheit zuständigen Stellen ein.

### 9.2 Berichtswesen

Das Berichtswesen umfasst die Dokumentation der Ergebnisse und wesentlicher ablaufbezogener Ereignisse der Besprechungen in den Teilprojekten, der Abstimm- und Entscheidungsinstanz sowie für projektbezogene Besprechungen der Projektleitung.

Das Projektbüro fasst im Rahmen eines standardisierten quartalsweisen Berichtswesens die wesentlichen Projektergebnisse und –ereignisse zusammen und stellt diese der Projektplanung gegenüber (Statusberichte).

Die Projektleitung berichtet zu den Sitzungen der Entscheidungsinstanz und der Abstimminstanz ergänzend zu den Entscheidungsvorlagen und dem letzten Statusbericht über zwischenzeitliche Ereignisse und über gegenüber dem Statusbericht konkretisierungsbedürftige Aspekte. Alle Projektdokumente (einschließlich der Controllingberichte) werden zu einer fortlaufenden Projektdokumentation zusammengefügt.

### 9.3 Intranet - Projektportal

Für die jeweils zeitnahe Veröffentlichung der Projektunterlagen (Projektauftrag, ggf. Projekthandbuch, Statusberichte, Abschlussbericht) sowie die genehmigten Proto-

kolle wird eine für alle Projektmitwirkenden zugängliche Plattform aufgebaut und laufend aktualisiert. Ein Projektsteckbrief ist im landesweiten Projektportal einzustellen. Ferner ist die Öffentlichkeitsarbeit mit der Pressestelle der federführenden SenIAS abzustimmen.

Berlin, den  
gez. Alexander Fischer

---

Alexander Fischer  
- StS ArbSoz

Anlage 1

	unterstützend	gefährdend
<b>Intern</b>	<p><b>Stärken (Strengths)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwurf für einen Soll-Prozess der Belegungssteuerung ist mit den Bezirken abgestimmt (Ergebnis des Vorprojektes)</li> <li>• Berechnung der Bedarfsprognose ist mit SenFin abgestimmt und wird fortlaufend aktualisiert (Ergebnis des Vorprojektes)</li> <li>• Kontakte zwischen Bezirken, Hauptverwaltung und LAF durch AG GStU geschaffen</li> <li>• Handlungsdruck ist bei allen Beteiligten sehr hoch.</li> <li>• E-Government-Gesetz: Notwendigkeit, Verfahren zu ändern</li> </ul>	<p><b>Schwächen (Weaknesses)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verfahrensdauer bis zur Umsetzung aller Teilaspekte und dadurch bedingt spätes Spürbarwerden der Vorteile der Zentralisierung</li> <li>• Viele Schnittstellen zu anderen Vorhaben: z.B. Freizugsplanung, Änderung der Zuständigkeiten.</li> <li>• Keine solide Vertrauensbasis zwischen den einzelnen Akteuren, insbesondere zwischen den Bezirken und dem LAF.</li> <li>• mangelnde Kommunikation zwischen unterschiedlichen Akteuren</li> </ul>
<b>Extern</b>	<p><b>Chancen (Opportunities)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbesserung der Situation für die Kunden</li> <li>• bessere Qualitätsstandards in der Unterbringung</li> <li>• Unterbringung kann besser auf individuelle Bedarfe abgestimmt werden.</li> <li>• Bündelung der Unterbringungskapazitäten</li> <li>• Stärkere Verhandlungsposition gegenüber Anbietern von Immobilien und Betreibern von Unterkünften durch Zentralisierung der Zuständigkeit.</li> <li>• Bezirke und LAF konkurrieren nicht mehr auf der Nachfrageseite</li> <li>• Thema ist im Fokus der Öffentlichkeit</li> </ul>	<p><b>Gefahren (Threats)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klienten haben Nachteile durch Umstellung</li> <li>• Schaffung zusätzlicher Unterbringungskapazitäten geht nicht zügig genug voran.</li> <li>• Einfluss der weltpolitischen Situation auf die Migrationsentwicklung und den Flüchtlingszuzug nach Berlin.</li> <li>• Zunahme der unterzubringenden Personen durch andere Faktoren, z.B. Familiennachzug</li> </ul>