



„Ich empfehle butler 21 weiter. Ich sage: Macht das!“

Martin Hamm

Sehr geehrter Herr Hamm,

*vielen Dank, dass Sie sich kurz Zeit nehmen und uns ein paar Fragen beantworten. Vorab kurz zu Ihrer Person: Sie sind 58 Jahre jung, Dipl.-Betriebswirt und examinierter Krankenpfleger aus Kattendorf. Das liegt im Kreis Segeberg, im schönen Schleswig-Holstein. Hier sind Sie auch Sprecher des Landesvorstands der BdB-Landesgruppe. Vor allem sind Sie aber – und deshalb sind Sie heute auch hier – Berufsbetreuer, und das seit 2001. Ein Schwerpunkt Ihrer Arbeit sind schwere psychische Erkrankungen, die rechtliche Betreuung von Migranten und Schuldenbereinigungen. Seit 2011 arbeiten Sie in Bürogemeinschaft mit Ihrer Ehefrau Almut Hamm und seit Mai 2014 lassen Sie sich von butler 21 in Ihrer Arbeit unterstützen. **Sie haben zuvor eine andere Software genutzt. Was hat Sie seinerzeit bewogen, sich überhaupt für butler 21 Services zu interessieren bzw. dann auch zu entscheiden?***

Martin Hamm: Es war auch ein Thema der Freundlichkeit Ihrer Hotline. Denn erstens war ich durch die Erfahrungen mit dem anderen Anbieter sehr ermüdet. Ständig hören zu müssen, dass ich mich an meinen Administrator zu wenden hätte, weil dafür der Programmanbieter nicht zuständig sei... Zweitens: Die Hilfen, die ich mir zusätzlich habe einkaufen müssen, waren sehr umfangreich und in den ganzen 12, 13 Jahren, die ich dieses Programm genutzt habe, nie befriedigend. Das heißt also,

das Netzwerk, mit dem wir gearbeitet haben (ich habe zuvor auch schon in Bürogemeinschaft gearbeitet) hatte immer drei Arbeitsplätze und wir haben nie eine befriedigende Datensicherung gehabt. Es war immer ausgesprochen aufregend, wenn die Updates kamen... sehr aufregend. Also die Frage(n): Ist jetzt auch alles mitgekommen? Habe ich mich vielleicht für eine zu frühe Version entschieden und damit die ganzen Kinderkrankheiten mit eingekauft? Wie häufig muss ich noch Updates fahren, um dann das Programm vernünftig nutzen zu können? Und zum Dritten – und das hat jetzt nichts mit dem anderen Anbieter zu tun – waren unser Server und unsere Desktops in einem Zustand, wo sie schon anfangen, mechanische Geräusche zu machen. Wir mussten also sowieso neue Hardware kaufen. Naja, und die Vorstellung, irgendwann mal länger Urlaub machen zu können, ist ja auch durchaus attraktiv :-)

Sie spielen wahrscheinlich auf unsere [Infoveranstaltung](#) an... welche haben Sie besucht? Und wann?

Wir waren in Berlin, einen Tag vor der BdB-Jahrestagung 2014, und haben dort Herrn Hoffmann, Frau Boder und Herrn Lemke als ausgesprochen lebendiges Team erlebt. Herr Hoffmann hat dann auch sehr plastisch bis drastisch geschildert, was er von der alten Technik hält und was die neue Technik bietet – das hat uns überzeugt.

Stichwort neue Technik... welche konkreten Vorteile ergeben sich für Sie aus der Arbeit mit butler 21 Services?

Also erstmal hat Herr Hoffmann völlig recht gehabt. Er hat gesagt: „*Sie werden durch die Hölle gehen*“... **Mittlerweile spricht man ja eher von einem reinigenden Feuer...** Ja, es ist ein reinigendes Feuer, aber das tut ja auch weh ;-). Nein, im Ernst: Es war wirklich sehr schwer. Wobei sich für uns die Frage, ob es die richtige Entscheidung war, immer wieder positiv beantwortet hat. Wir haben keine Datenverluste... ja, wirklich. Seitdem wir butler nutzen, haben wir keine Schwierigkeiten mehr mit Datenverlusten. Selbst wenn wir Bedienungsfehler machen (und davon haben wir einige gemacht), lässt sich das über die Hotline, die wirklich ausgesprochen nett und sehr hilfreich ist, immer bereinigen. Beispiel: Ich sitze im Büro und es klappt irgendwas nicht. Dann probiere ich das dreimal, viermal, fünfmal. Irgendwann ist mein Adrenalinpiegel dann auf einem Level, der für mich nicht mehr aushaltbar ist. Und dann rufe ich die Hotline an... So. Und die scheinen dann ja tatsächlich zu wissen, in welchem Zustand ich gerade bin. Ich rufe ja nicht aus Spaß, Jux und Tollerei an, sondern weil ich gerade eine Rechnungslegung zu erstellen habe, die Kontodaten aber einfach nicht übereinstimmen und ich es partout nicht hinkriege! Dabei ist es ja überhaupt kein Problem bei butler, es funktioniert ja, nur weiß ich eben nicht wie. Und dann über die Hotline nicht „angefahren“, sondern runtergefahren zu werden, so nach dem Motto: *Machen Sie sich keine Sorgen, das kriegen wir hin, übergeben Sie mir bitte Ihren Monitor* und dann – klick, klick, klick – steht das Ganze... das ist natürlich sehr komfortabel. Die Vorstellung, in dieser Aufregung allein

gelassen zu werden, ist ausgesprochen traumatisierend. Weil ich ja auch wirtschaftlich davon abhängig bin.

Wie geht es Ihnen aktuell mit butler 21? Haben sich die Dinge schon eingespielt oder hakt es noch hier und da? Was läuft gut und was könnte noch verbessert werden?

Vieles läuft ja schon gut und besser. Und der Service... wirklich klasse. Insbesondere die Hotline – aber das sagte ich ja schon. Ein Problem ist aber die Komplexität. Das Programm bietet ja unfassbar viele Möglichkeiten, das kann einen schon überfordern. Deshalb nutze ich ja auch nur 10, vielleicht 20% von dem, was alles möglich wäre... Hier immer die Balance zu halten, mich langsam an das Programm heranzuführen, ohne mich zu überfordern, das ist die Kunst. Also Komplexität reduzieren, hier und da weniger Klicks... das sind Punkte, die man aus meiner Sicht noch optimieren könnte. Doch wir fühlen uns da auf einem guten Weg, alles wird langsam vertrauter. Und was ich vorher so auch nicht wusste: Ich habe ja nicht nur ein neues Programm eingekauft, ich habe ja auch völlig neue Hardware, mit der ich noch nie was zu tun hatte. Wissen Sie, das Telefon, das ich vorher benutzt habe, das hat 27 Euro gekostet und mit dem konnte ich eine Woche lang telefonieren. Jetzt habe ich so ein Glasschiebeteil, da kann ich maximal einen Tag mit telefonieren. Gut, dafür kann man 1000 andere Sachen damit machen – wenn man es denn kann ;-)

***Um das zu lernen, sind Sie ja heute hier :-)* Sie nehmen an einem Vertiefungstraining zu butler 21 teil - und trainieren konkret den "Souveränen Umgang mit Windows Tablet und Phone"...**

Ja, genau. Ich trainiere... und wenn ich das dann mal alles kann, wenn ich die ganzen Möglichkeiten nutze, dann wird das meine Arbeit völlig verändern...

Inwiefern?

Insofern, als ich meinen Betreuten ganz anders gegenüber treten kann. Dass ich alle Informationen gleich da habe, wo ich sie brauche und wann ich sie brauche, ist ein ganz entscheidender Vorteil. Früher musste ich alle Akten dabei haben und den Schriftverkehr... den hatte ich in der Regel ja nur einmal ausdruckt und dann weggeschickt. Das Schriftstück, das Dokument selbst blieb aber im Programm. Nun bin ich ja damals nicht mit meinem Desktop inklusive Server spazieren gegangen, heißt also: Ich hatte es nicht dabei. Jetzt habe ich das Surface und meinen butler dabei, ich kann meinen Betreuten live und direkt zeigen: Schau hier, das ist deine Akte, das sind deine Daten. Du hast soundso viel Geld auf dem Konto, das hier ist der letzte Grundsicherungsbescheid... damit lässt sich doch ganz anders arbeiten. Wenn man denn eine gewisse Routine hat. Mir ist es nämlich auch schon passiert, dass ich das Surface beim Klienten vor Ort nicht anbekommen habe. Oder kein Netz hatte – was in der schleswig-holsteinischen Provinz durchaus mal passieren kann. Hier mehr Sicherheit zu bekommen, das verspreche ich mir von diesem Training heute. Und ich werde auch

weitere Trainings besuchen, demnächst kommen die Dokumente dran, dann die Vermögensverwaltung...

Kennen/ nutzen Sie auch unsere Informationsdienste und Portale wie die [Wissen 21-App](#) oder den [Betreuer-Stammtisch](#)?

Eigentlich zu wenig. Aber bisher waren die Probleme auf einer Ebene, die so niedrig war, dass es genügte, schnell mal die Hotline anzurufen :-). Die Videos oder sonstige Hilfen hätten da wahrscheinlich zu weit geführt oder mich auf einer falschen Ebene erwischt. Aber je mehr ich mich mit dem Programm auseinandersetze, desto leichter wird es mir auch fallen, die Hilfen gezielter in Anspruch zu nehmen.

Letzte Frage: Würden Sie unsere Software und Services weiterempfehlen?

Ja natürlich. Ich würde nicht nur, ich empfehle es weiter. Ich sage: Macht das! Und wenn ich dann höre „Das ist mir zu teuer“... also bei uns war es so, dass wir unseren Administrator auch bezahlen mussten. Und wenn der dann zweimal die Woche kam, um irgendwelche Hardware- oder Verbindungsprobleme zu lösen, dann habe ich den neuen butler ja schon bezahlt. Mal abgesehen davon, dass ich früher ja auch noch alles selber einspielen und das ganze System warten musste. Und die ganzen anderen Programme, die bei diesem Angebot ja alle schon dabei sind, die musste man ja auch noch alle dazu buchen ... also, das ist jetzt schon wesentlich wirtschaftlicher und komfortabler. Ich bereue es nicht.

Lieber Herr Hamm, vielen Dank für dieses Interview und noch viel Erfolg mit butler 21!

Das Interview führte prosozial-Mitarbeiter Delf-Marco Heuwinkel, autorisiert von Martin Hamm am 27.04.2015.

Weiterführender Link:

Kostenlos, unverbindlich, aufschlussreich: butler 21-Infoveranstaltung
„Die Zukunft eines ganzheitlichen Betreuungsmanagements“ – Termine und Infos unter:
<https://sam.prosozial.de>