



„butler 21 ist ein
Gesamtkunstwerk!“

*Heike Schöttner, Berufsbetreuerin
aus Hamburg*

Frau Schöttner, vielen Dank, dass Sie sich die Zeit für dieses Interview genommen haben. Vorab kurz zu Ihrer Person: Erzählen Sie uns doch bitte zunächst etwas über Ihre berufliche Situation, also wo und seit wann Sie als Berufsbetreuer/in arbeiten... Gerne. Ich arbeite seit 1997 als [Berufsbetreuerin in Hamburg](#). Ursprünglich war ich mal Altenpflegerin, dann habe ich noch Sozialpädagogik studiert und während des Anerkennungsjahres in einer Betreuungsbehörde gearbeitet. Dabei bin ich dann erst so richtig auf das Thema Berufsbetreuung aufmerksam geworden. Mir war dann auch schnell klar, dass ich mich selbstständig mache. Das war damals ja noch ein bisschen schwieriger als heute. **Inwiefern?** Man konnte ja nur jährlich abrechnen, musste viel in Vorleistung treten. Also hab ich nebenbei noch in der Pflege gearbeitet. Bis dann die Zahl der Betreuungen langsam angestiegen ist. Das war schon eine anstrengende Zeit, aber es war machbar... **Wie viele Betreuungen haben Sie heute?** Aktuell sind es 56. **Und Sie arbeiten alleine?** Bis Mitte des Jahres habe ich mehr oder weniger alleine gearbeitet. Wir sitzen dort in Hamburg zwar mit mehreren Kollegen in einem Gebäude, auf einem Flur sogar, aber nicht als klassische Bürogemeinschaft. Wir arbeiten schon jeder für sich. Wobei: Mit einem Kollegen teile ich mir auch noch eine Teilzeit-Bürokraft.

Sie sind ja schon ein paar Jahre butler-Kundin – seit 1999, genau genommen. Was hat Sie denn dann bewogen, im April 2015 auf butler 21 umzusteigen? Persönliche Veränderungen. Wir sind umgezogen, ich habe jetzt einen längeren Arbeitsweg. Also habe ich beschlossen, freitags nicht mehr ins Büro zu fahren,

sondern die Zeit lieber in die Arbeit zu stecken. Ich bin dann aber mit dem, was ich zuhause machen konnte, an meine Grenzen gestoßen. Und wenn man ständig Akten und alles Mögliche mitschleppen muss, ist das schon blöd. Mein Mann geht jetzt bald in den Ruhestand und da plant man dann schon das eine oder andere verlängerte Wochenende :-). Also habe ich geschaut, was es da so gibt, um mit neuer Technik noch mal neu durchzustarten und zeitlich wie räumlich flexibler zu sein...

Und wie sind Sie dann auf butler 21 aufmerksam geworden? Also erstmal muss ich sagen, dass ich ein bisschen sauer war auf prosozial. Ich war nämlich auf einer Fortbildung zum papierarmen Büro und da saß eine Kollegin, die schon mit butler 21 arbeitete. Da konnte ich dann mal reinkucken. Und was ich da so sah, war total klasse, im Prinzip genau das, was ich wollte! Und dann dachte ich: *Da bist du sooo lange butler-Kundin und die informieren dich nicht mal, wenn´s was Neues gibt? Das ist ja unerhört ;-)* Da habe ich doch gleich mal tags darauf in Koblenz angerufen und nachgefragt... es lag dann schlichtweg daran, dass ich meine E-Mail Adresse geändert hatte und so die entsprechenden Info- und Werbemails nicht erhalten habe – butler 21 ist also erstmal ziemlich an mir vorbeigerauscht. Sonst wäre ich wahrscheinlich schon viel früher eingestiegen. So hat´s dann bis April 2015 gedauert, bis es losging. Mit frischem Geld dank Umsatzsteuerrückzahlung :-), mit neuer Hardware, Surface, Scansnap & Co., empfohlen von prosozial und gleich auch mit den Links zu den günstigen Angeboten - besser ging´s nicht!

Sie sind ja nun noch relativ frisch dabei. Können Sie trotzdem schon sagen, was sich seitdem für Sie und Ihre Arbeit geändert hat? Der ganze Tagesablauf. Wenn die ganze Fleißarbeit, das Einscannen, die Übernahme und das Einpflegen der Daten erstmal erledigt ist, dann läuft das super – auch mit über 50 Betreuungen. Also ich glaube, wenn Sie meine Klienten fragen, dann sagen die Ihnen, dass ich immer Zeit und jetzt sogar noch mehr Zeit für sie habe. **Also spüren Sie schon eine deutliche Entlastung?** Ja, absolut. Wie gesagt, ich habe viel mehr Zeit für die wichtigen Dinge, für die Betreuten... **Wie mobil arbeiten Sie denn?** Ich nutze den Faxservice und arbeite auch zunehmend mehr mit E-Mails. Neulich hatte ich eine Unterbringung beantragt. Die Richterin hatte den Anhörungstermin relativ kurzzeitig angesetzt und schickte mir dann eine kurze E-Mail. *„Anhörungstermin dann und dort.“* Ich hatte zu dem Zeitpunkt einen Kliententermin und wäre auch nicht mehr ins Büro gekommen. Also habe ich dann vom Handy aus geschrieben. *„OK, ich bin anwesend“* – zack, fertig. So einfach ist das. Das macht dann auch richtig Spaß – wie gesagt: ich bin überhaupt kein Technikfreak, aber das hat dann ja fast schon Suchtcharakter ;-)

Und wie papierarm sind Sie unterwegs? Ich konnte mich früher schlecht vom Papier trennen. Und ich bin auch eher der ängstliche Typ. Man muss doch alles verwahren und so. Wenn man dann aber Kollegen sieht, die sofort nach der Rechnungslegung das Papier schreddern, oder wenn man auf Fortbildungen für das papierarme Büro begeistert wird, während zuhause die Papierberge wachsen – dann merkt man schnell: So geht´s nicht weiter. Allein die Vorstellung, die Unterlagen noch irgendwo zu haben, ohne dass sie dir Platz wegnehmen – das ist schon toll. Ich habe jetzt zwar noch nicht alles eingescannt, aber ich bin schon ganz schön weit gekommen. Heute ist das tägliche Scannen der Eingangspost die leichteste Übung. Was ich noch nicht so oft gemacht habe, dass ich das Gerät mit zu den Betreuten nehme. Das kommt nicht immer so gut an, wenn man da mit seinen Geräten rumspielt. Wobei es ein reizvoller Gedanke ist, direkt bei der Klientin Unterlagen mit dem Handy per App einzuscannen. Vor allem bei neuen Klienten, die einem noch

keine Unterlagen von sich mitgeben wollen. Es gibt aber auch Betreute, die total fasziniert sind von den Möglichkeiten – eine Klientin von mir wollte zum Beispiel genau wissen, was das für ein Programm ist. Sie ist total technikaffin, hat sich den Namen gemerkt und sofort danach gegoogelt. Sie bekommt zusätzlich pädagogische Betreuung über die ASP, die Ambulante Sozialpsychiatrie, und sie hat das bei den Kolleginnen dort tatsächlich beworben: „*Das müsst ihr haben!*“. Die riefen mich dann auch direkt an und wollten wissen, was ich denn da für ein tolles Computerprogramm hätte... ich hab dann mal die prosozial-Kontaktdaten weitergegeben :-)

...butler-Werbung mal anders ;-) Klasse, Dankeschön! Ja, butler begeistert halt auch die Klienten :-) Und zum Thema papierarm: Meine ehemalige Mitarbeiterin hat ja auch mein ehemaliges Büro übernommen und ich habe sie insofern unterstützt, als ich ihr einen Schreibtisch und 8 Regale überlassen habe, in die jeweils 9 Ordner passen – also auf die habe ich schon mal verzichtet :-)

Wo sehen Sie weitere Highlights? Was läuft gut, was finden Sie vielleicht sogar richtig klasse?

Ganz toll finde ich den Schriftverkehr mit butler. Alles digital, papierlos. Wenn ich zum Beispiel meinen Kollegen sehe, was für einen Stapel Papier der täglich zur Post trägt...von mir nimmt der höchstens noch zwei Briefe mit. Ich weiß gar nicht mehr, wann ich das letzte Mal Briefmarken gekauft habe :-) Und überhaupt: butler 21 ist ein Gesamtkunstwerk, auch von der Hardware her gesehen. Es ist alles klein, fein und handlich. Und dann dieses gute Gefühl, wenn ich Donnerstagsabend nach Hause fahre: Egal was kommt, ich habe alles dabei. Man kriegt ja auch mit, wenn irgendwas ist. Jedes Fax, jede Mail. Man hat nie das Gefühl, irgendwas zu verpassen. Für manche mag das ja lästig sein. Ich empfinde das als total entspannend. Auch diese Flexibilität, wie vorhin hier im Seminar, einfach mal ´ne Mail zwischendurch beantworten, das ist schon toll. Und ja, es war viel Arbeit in den letzten Monaten, das alles einzurichten... aber ich habe gestern noch zu meinem Mann gesagt: *Hattest du das Gefühl, ich hätte schlechte Laune dabei gehabt?* Nee, sagt er, den Eindruck hätte er absolut nicht ;-) Also, es macht Spaß, und man kommt gut voran. Auch die Seminare, die Trainings sind echt klasse. Man lernt viel, nimmt viel mit, und das mit den individuellen Themen und Lern-Etappen ist echt optimal. Wie gesagt: Ein Gesamtkunstwerk!

Was nehmen Sie denn aus dem heutigen Vertiefungstraining mit? Ganz viele Kleinigkeiten, die man am Anfang in der Einführung gar nicht so mitbekommt.. Die Listen zum Beispiel, die Übersicht der Person, die Wo ist was-Geschichte... Oder letztens bekam ich ein Schreiben von einer Wohngruppe, in dem es um zwei Klienten geht. *Na super*, dachte ich, *wo legst du das denn jetzt ab?* Da habe ich dann mal den roten Faden kennen gelernt... Also meine Zettel sind vollgeschrieben, mit vielen kleinen Highlights, die einem den Tag versüßen und die ich vorher so nicht auf dem Schirm hatte.

Stellen Sie sich vor, ich wär ein Kollege, ein Berufseinsteiger, der sich von einer professionellen IT-Lösung unterstützen lassen möchte... Aus Ihrer bisherigen Erfahrung mit butler 21 - welche Empfehlung, welchen Tipp würden Sie mir mit auf den Weg geben? Was sollte ich unbedingt wissen? Dass es Sinn macht, gleich mit dem richtigen Programm anzufangen. Ich habe das ja nun gerade erlebt. Die Mitarbeiterin, die nun mit dem anderen Programm einsteigen wollte, weil sie es aus ihrer vorherigen Arbeit kannte, aber schon da nicht begeistert war. Da habe ich sie schon gefragt: *Warum machst*

du das denn überhaupt? Fang doch lieber mit butler an – aber nein, sie wollte nichts Neues lernen, sondern sich lieber mit dem alten „quälen“. Sie hätte das schon so intus, sagt sie, auch die oft kritisierte Hotline schreckte sie nicht ab. Wobei ich noch nicht mal glaube, dass die anderen Hotlines so schlecht sind, ich glaube einfach, dass die von prosozial so extrem gut ist. Man kann immer anrufen, hat immer superkompetente und freundliche Leute am Apparat, man hat nie das Gefühl, blöd zu sein. Die Kolleginnen und Kollegen erklären das einem mit einer Engelsgeduld und einer Ausgeglichenheit – das ist einfach traumhaft! Also ich würde Ihnen als Kollegen sagen: *Wenn du Qualität willst, dann entscheide dich auch für eine Qualitätslösung. Und die heißt butler 21.* Denn wer die Zukunft verpennt, hat das Nachsehen. Es ist doch bei Gerichtsvollziehern heute schon so, auch beim Finanzamt geht vieles online, und es wird immer mehr. Ob wir das wollen oder nicht. Wenn man sich dem verweigert, dann steht man sich selber im Wege. Und das kann ja nicht sein.

Und die Kosten? Klar, Qualität kostet auch was. Mit einem „Hunni“ im Monat muss man ja schon rechnen, für das Gesamtpaket butler 21. Aber das ist im Rahmen. Und dann gibt ja auch für Einsteiger eine umsatzabhängige Rabattierung, dann die 90 Tage freie Serviceline nach der Einführung. Also ich denke: Andere Software kostet ja auch Geld, mit den ganzen Extraprogrammen, die man da noch braucht. Und einen Netzwerkadministrator muss man ja auch bezahlen – bei butler ist das bereits alles inklusive. Mal abgesehen davon kann ich ja auch nicht erwarten, dass das alles umsonst ist. Hier arbeiten Leute, die sich das alles ausdenken, die müssen ja auch bezahlt werden. Und ich sage: 100 Euro für so viel Leistung – das ist völlig okay. Wenn ich überlege, wie viel mehr Freizeit ich allein dadurch habe, dass der butler so vieles automatisch macht... ich bin echt ein butler 21-Fan.

Dann hat sich die letzte Frage ja fast schon selbst beantwortet: Würden Sie butler 21 Services weiterempfehlen? Absolut. Ich erzähle es auch überall. Aber viele ältere Kollegen wollen einfach nicht mehr umsteigen. Es muss ja auch jeder selber wissen. Interessant in diesem Zusammenhang ist aber auch, was sich da beim Berufsverband getan hat. Ich bin ja nun auch schon lange Mitglied im BdB. Früher, als ich mit butler anfang, da wurde ich fast schief angekuckt, ich war quasi eine Exotin – so nach dem Motto: *butler? Was ist das denn?* Und heute? Heute hat sich das ja komplett gedreht. Es nutzen total viele butler und der BdB empfiehlt es ja sogar.

Liebe Frau Schöttner, herzlichen Dank für dieses Interview und weiterhin viel Spaß mit butler 21!

Das Interview führte prosozial-Mitarbeiter Delf-Marco Heuwinkel, autorisiert von Frau Schöttner am 30.10.2015.

Weiterführender Link:

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