



Liebe Frau Mattner, liebe Frau Schwadtke, vielen Dank, dass Sie sich kurz Zeit nehmen und uns ein paar Fragen zu butler 21 beantworten. Vorab kurz zu Ihnen persönlich: Sie sind beide hier und heute Teilnehmerinnen eines Vertiefungstrainings zu butler 21. Und Sie arbeiten beide in einer Betreuungsbürogemeinschaft in Berlin. Sie, Frau Schwadtke, als Verwaltungsfachkraft und Sie, Frau Mattner, als Berufsbetreuerin. Seit wann arbeiten Sie in dieser Konstellation zusammen, wie viele Kolleg/innen arbeiten dort noch?

Astrid Mattner (AM): Seit 2010 in dieser Konstellation. Mit meinem Kollegen Stephan Weitzel, den ich schon seit Studienzeiten kenne, arbeite ich seit 2005 als Betreuer zusammen. Frau Schwadtke ist 2010 dazu gekommen....

Jessica Schwadtke (JS): Ja, am 01.06., ich hatte jetzt mein 5-jähriges... ;-)

Wo liegen die Schwerpunkte Ihrer Betreuungsarbeit? Gibt's da Spezifikationen?

AM: Eigentlich nicht. Wir haben z.B. junge geistig behinderte Menschen, die gerade erst volljährig geworden sind, aber auch hochbetagte, Über-90-Jährige, die dement und im Heim untergebracht sind.

Ebenso gehören psychisch kranke Menschen, die an einer Schizophrenie, Depression, Suchterkrankung und/oder Persönlichkeitsstörung leiden, zu unseren Betreuten. Häufig sind diese Menschen neben der psychischen Erkrankung zusätzlich noch von einer Lernbehinderung betroffen.

Immer wieder treffen wir zudem auf Menschen, die aufgrund einer körperlichen Erkrankung (z.B. wegen einer Krebserkrankung oder nach einem Schlaganfall) Unterstützung durch eine rechtliche Betreuung benötigen.

Herr Weitzel hat uns seinerzeit (auch in einem Kunden-Interview) verraten, dass Sie, Frau Mattner, und er sich damals nach einer [butler 21-Infoveranstaltung](#) schnell einig waren, dass das genau die richtige Richtung sei, dass butler 21 Sie nicht nur einen, sondern gleich mehrere Schritte nach vorne bringen würde... Sehen Sie das heute, mehr als ein Jahr später, noch genauso?

AM: ...inzwischen ja (lacht). Unmittelbar, nachdem wir den butler 21 bekommen haben, habe ich schon das eine oder andere Mal gedacht: Oh je – das war keine gute Idee.

Aber: Ich war immer noch überzeugt – von den Zielen, wo es hingehen soll, dass das der richtige Weg ist und wir zukünftig auch nicht darum herumkommen werden. Aber am Anfang... Also die Hölle, von der Herr Hoffmann damals sprach – wo ich noch gelacht und gedacht habe: Was redet der da – diese Hölle hatten wir auch. Wir mussten uns im Büro komplett neu organisieren. Mehr oder weniger weg von der Papierakte, der völlig neue Fokus, die völlig neue Programm-Struktur mit ihrer Komplexität... uff!

Sie haben ja seinerzeit mit butler Classic gearbeitet. Was hat Sie denn überhaupt bewogen, auf butler 21 Services umzusteigen? Sie sagten gerade, Sie kommen da nicht mehr drum herum – um was genau kommen Sie nicht mehr herum?

AM: Um die elektronische Aktenführung. Man bekommt ja heute die Informationen auf unterschiedlichsten Wegen – per Anruf, per Papierpost, per SMS, per Mail, per Fax ... Und was ich früher sehr anstrengend fand, war das Zusammenführen der verschiedenen Informationseingänge. Das eine kam über Mail. Man musste also in sein Mail-Postfach schauen. Das andere kam über Fax - da musste man also auch nachsehen. Dann gab's noch die Papierpost – extra obendrauf sozusagen...

JS: Und noch ´ne Extra-E-Mail...

AM: Ja, auch das noch... Wenn man z.B. eine E-Mail bekommen hat und darauf wieder per Mail geantwortet hat, musste das ja auch in den Betreuungsverlauf, in die Akte integriert werden.

Drucke ich die Mail jetzt aus und lege sie in die Papierakte oder wie oder was...?

Wie kann ich das machen, dass ich nicht vergesse, etwas aus diesen verschiedenen Posteingängen zu dokumentieren, abzuarbeiten oder jemanden zurückzurufen – das hat mich damals wirklich genervt.

Was mich am butler 21 auch gereizt hat, war das mobile Arbeiten. Sprich: von überall darauf zugreifen zu können – vorausgesetzt, die Internetverbindung steht. Ich arbeite zwar nicht so gern von zu Hause aus, aber durch die familiäre Situation mit einem kleinen Kind erweist es sich sogar als eine Erleichterung. Früher musste ich, wenn ich z.B. krankheitsbedingt zu Hause bleiben musste, Frau Schwadtke anrufen und mich informieren, was heute an Post oder an Faxen, E-Mails oder Anrufen angekommen ist. Jetzt scannt sie einfach alles ein, wenn es nicht sowieso direkt im

butler ankommt, ich schaue es mir zu Hause an und kann es von dort aus sofort bearbeiten – das geht auch unabhängig von Frau Schwadtkes Arbeitszeiten – alles schön!

Das hört sich doch gut an! Nochmal kurz zur Mobilität: Mal abgesehen vom Home Office – wie mobil arbeiten Sie sonst?

AM: Dazu kann ich noch nicht viel sagen. Ich habe erst seit einer Woche mein neues [Surface](#). Das wurde mir hier – während des Trainings – alles erst eingerichtet ;-)

Ich glaube, dass ich das bei meinen Betreuten nicht so oft rausholen werde. Warum? Weil ich folgende Situation erst kürzlich zweimal erlebt habe: Eine MDK-Gutachterin und eine Gutachterin vom Sozialamt haben bei der gleichen Klientin zur Feststellung des Pflegebedarfs jeweils einen Hausbesuch durchgeführt. Beide rückten mit ihrem Laptop an, klappten ihn auf und fingen sofort an, noch bevor sie sich richtig vorgestellt hatten, ihre Sachen da einzugeben. Das fand die Betreute schon befremdlich. Ich fand's ebenso merkwürdig, aber einerseits auch verständlich. Wenn man die Technik schon hat, will man sie auch nutzen, zumal die meisten heute unter Zeitdruck arbeiten.

Andererseits habe ich gesehen, dass das Gespräch deutlich besser lief, als die Dinger wieder zugeklappt waren. Deswegen glaube ich, dass ich mein Surface samt butler bei den Betreuten nur nutzen werde, um z.B. in den Kalender zu schauen und den nächsten Termin abzusprechen. Oder um dem Betreuten zu zeigen: Hier ist der Kontoauszug, die fragliche Zahlung ist eingegangen etc. Oder um ihm einen Schriftwechsel zu zeigen. Oder um mal schnell im Internet zu schauen, wie lange das Bürgeramt heute noch geöffnet hat... Tja, das ist schon praktisch, aber ich denke, man sollte es dosieren – zumindest vor den Betreuten und in Besprechungen.

Frau Schwadtke, aller butler 21-Anfang war vermutlich auch bei Ihnen schwer... wie geht es Ihnen aktuell? Haben sich viele Dinge schon eingespielt oder hakt es noch hier und da? Was läuft gut, was weniger, was finden Sie vielleicht sogar richtig gut?

JS: Mittlerweile bin ich ganz zufrieden mit dem butler 21. Ich arbeite ja sogar auf zwei Oberflächen – einmal auf der von Frau Mattner und der von Herrn Weitzel. Wenn man alles richtig einträgt, das pflegt und ordnet, dann findet man auch alles auf Anhieb wieder. Das ist echt super, weil man nicht ständig aufstehen muss und irgendwelche Papiere aus den Akten holen muss – das ist schon praktisch. Und vor allem jetzt, da wir auch Faxe über den butler empfangen und die dann sofort in den Unterlagen drin haben und sehen können, das ist natürlich noch besser. Echt angenehm. Aber am Anfang – ach du je – das war anstrengend...

Was genau war so anstrengend?

JS: Naja, die komplette Umstellung, die ganze Handhabung... das hatte ja mit dem ersten butler nicht mehr ganz so viel zu tun. Wo finde ich jetzt was? Textbausteine anlegen... Wie war das mit den Einstellungen im Schreibbüro? Was muss ich da alles eintragen? Diese Felder... ich will doch nur ´nen blöden Brief schreiben ;-)

Aber wenn man dann verstanden hat, warum man das macht, dann merkt man auch sehr schnell, dass es was bringt...

AM: Und durch die Datenübernahme kam natürlich auch einiges durcheinander. Allein die ganzen Aufgaben, oben die fälligen, unten tauchten die zum Teil nochmal auf als „unorganisierte Aufgaben“... bis uns Herr Heinz, unser Kundenbetreuer, mal gesagt hat, dass man ein „bearbeiten ab“-Datum einträgt und schon sind sie nicht mehr unorganisiert, und die Aufgabenliste ist nur noch halb so lang :-)

Die Unübersichtlichkeit am Anfang war schon schwer. Ich hatte Sorge, dass ich Fristen verpasse oder etwas Wichtiges übersehe. Mir fiel auf jeden Fall ein Riesenstein vom Herzen, nachdem ich alles einmal durchkontrolliert, im oben beschriebenen Sinne ergänzt hatte und dann auch alles korrekt war.

Wie papierarm arbeiten Sie mittlerweile? Können Sie das beziffern, wie viel papierärmer Ihr Büro geworden ist? Wenn Sie z.B. dieses Regal hier nehmen und sich vorstellen, dass alle 8 Fächer voll mit Akten wären...

JS: Bestimmt 16 Ordner, in diesem Fall vier Fächer. Ja, also locker die Hälfte weniger, mindestens. **AM:** Ich habe mir neulich aus einer Klientenakte von zwei Jahren mal all das rausgenommen, was wir mit butler 21 nicht mehr brauchen. Also ich kann Ihnen sagen: Da kam ein ordentlicher Papierhaufen zustande – und die Akte war plötzlich richtig leicht :-). Es ist irgendwie befreiend, am Schreibtisch nicht mehr von diesen Papierbergen umgeben zu sein.

Gibt es noch weitere Highlights, die Ihnen so spontan einfallen, die das Arbeiten leichter und vielleicht sogar Spaß machen...?

AM: Ja, der Gedanke kommt mir in letzter Zeit tatsächlich öfter: So macht das Arbeiten am Schreibtisch echt Spaß :-)

Als Highlight fällt mir sofort der Faxservice ein, den wir seit kurzem nutzen.

Man hat das ja öfters: Dass man ein Fax schickt mit kurzem Anschreiben und einigen Anlagen – z.B. an die Ärztin mit dem letzten Betreuungsgutachten. Oder an die Einrichtung XY mit drei Bescheiden hinten dran. Oder an den Arzt im Krankenhaus, der den Betreuten noch nicht kennt und Vorbefunde haben will.

Früher mussten wir das Anschreiben fertigen und ausdrucken, die Papiere raussuchen aus der Akte, dann ins Fax einlegen, warten, bis der alles durchgezogen hat und endlich mal fertig war...

Und jetzt mach ich nur noch klick-klick-klick und eben auch per Klick die Anlagen dran, senden – fertig. Faxe und E-Mails direkt aus dem butler zu versenden – das finde ich so genial.

Wenn Sie sich mal vorstellen, ich wäre ein Kollege von Ihnen, ein Berufseinsteiger, der Unterstützung in Form einer passenden IT-Lösung sucht und da was von dem neuen butler gehört hat. Aus Ihrer bisherigen Erfahrung mit butler 21 – welche Empfehlung, welchen Tipp würden Sie diesem Kollegen mit auf den Weg geben? Was sollte er wissen?

AM: Dass das eine tolle Lösung ist – gerade wenn man am Anfang alleine arbeitet, und das tun ja die meisten. Man sollte aber auch wissen, dass es was kostet. Das ist schon eine andere Hausnummer als beim butler Classic – von den fortlaufenden Kosten her. Man muss es für sich durchrechnen, ob das machbar ist oder nicht.

Ich würde empfehlen, lieber gleich 5 oder 6 Betreuungen mehr zu nehmen als vielleicht ursprünglich geplant, um von Beginn an mit butler 21 durchstarten zu können. Das ist sicher anstrengend – keine Frage. Aber ich würde hinzufügen, dass der butler 21 gerade in solch einer Situation viel Arbeit abnimmt und Zeit spart und sich damit auch relativ schnell wieder rechnet.

Wir hatten z.B. vor eineinhalb Jahren überlegt, ob wir zusätzlich zu Frau Schwadtke noch eine studentische Hilfskraft benötigen... Aber das Thema ist jetzt vom Tisch, weil wir mit butler 21 einfach effizienter arbeiten können.

Jetzt waren Sie hier und heute auf einem Vertiefungstraining – „Fit und sicher im Schreibbüro“ – wie fit fühlen Sie sich? Was nehmen Sie mit?

AM: Viele kleine Aha-Erlebnisse. Ich verstehe jetzt einfach noch besser, warum was wie ist. Auch die Strukturen des Programms sind mir klarer geworden. Und deshalb traue ich mich jetzt auch viel mehr.

JS: Meine Fragen wurden auch komplett beantwortet und mir geht's richtig gut :-). Ich fühle mich jetzt viel sicherer und hatte auch so meine Aha-Erlebnisse, zum Beispiel die spielerischen Angelegenheiten im Schreibbüro, also das Formatieren – schön, was man da alles so machen kann. Und ich mache gerne mal etwas schöner in meinen Briefen und Schriftstücken. Aber das Allerbeste ist ja, dass Frau Mattner und Herr Weitzel jetzt auch wissen, dass durch die richtige Beschriftung der Unterlagen Dinge – wie z.B. das Sieben und Finden – besser funktionieren ;-) Also das Vertiefungstraining war wirklich vertiefend und aufbauend – auch wegen der kleinen Gruppen, der persönlichen Betreuung.

Apropos Betreuung – wie würden Sie denn generell die Zusammenarbeit mit prosozial charakterisieren?

AM: Ausgezeichnet, würde ich sagen... Ich überlege gerade, ob das zu dick aufgetragen ist... aber nein. Wirklich sehr gut! Wir sind ja nun wirklich nicht die Einzigen hier, werden aber so behandelt, als ob. Wenn hier alle so individuell und persönlich behandelt werden wie wir – toll!

JS: Und Herr Heinz sagt ja auch immer wieder: „*Rufen Sie mehr an, skypen Sie, scheuen Sie sich nicht, nachzufragen...*“. Die sind da schon hinterher. Gut so!

AM: Ja, absolut. Auch die Kollegen aus dem Technik-Bereich. Dass Herr Springer z.B. freitags vor dem Seminar nochmal anruft und fragt, mit welchen Geräten wir denn am Montag anreisen...

In dem Zusammenhang frage ich ihn, ob ich mein neues Surface mitbringen könne, um es von prosozial einrichten zu lassen. Was passiert? Montagfrüh komme ich hier an und es steht schon ein Kollege aus der Technik bereit, der mir mein neues Surface abnimmt, um es mir am Nachmittag fertig eingerichtet zurückzugeben. Wow! Sehr nett. Da bin ich schon erstaunt. Es sind ja doch einige Hundert, die hier durchgeschleust werden. Und dann so eine individuelle Behandlung – Donnerwetter!

Oder auch Herr Hoffmann, der sich die Zeit nimmt und uns während der Trainingstage hier auf unseren spontan geäußerten Wunsch durchs ganze Haus führt, sein Büro zeigt, erklärt, wie sein Arbeitstag beginnt, wie seine Besprechungen ablaufen, einen Einblick gibt, welche Ideen hinter der Programmstruktur stecken, wie die einzelnen Abteilungen arbeiten etc. Nun habe ich eine Vorstellung davon bekommen, wieviel dafür nötig ist, damit der butler 21 funktionieren kann.

Letzte Frage: Würden Sie butler 21 Services weiterempfehlen?

AM: Ja. Ein klares Ja!

JS: Also wenn ich Betreuerin wäre, dann auf jeden Fall. Von der Sache her ist es für Betreuer/innen super praktisch und hilfreich – vor allem, weil man immer dabei hat, was man für den Betreuten braucht. Daten, Unterlagen... Und weil man eben auch vernetzt zusammenarbeiten kann. Egal, wo man gerade ist.

Liebe Frau Mattner, liebe Frau Schwadtke... es hat mich sehr gefreut! Herzlichen Dank und eine gute Heimreise nach Berlin!

*Das Interview führte prosozial-Mitarbeiter Delf-Marco Heuwinkel,
autorisiert von Frau Mattner und Frau Schwadtke am 24.08.2015.*

Weiterführender Link:

Kostenlos, unverbindlich, aufschlussreich: butler 21-Infoveranstaltung
„Die Zukunft eines ganzheitlichen Betreuungsmanagements“ – Termine und Infos unter:

<https://sam.prosozial.de>