



„GOTT SEI DANK HABEN WIR BUTLER!“

Dipl.-Kfr. Michaela Kruse vom
Betreuungsverein Leer e.V.
über Vereinsarbeit während
Corona, besondere Heraus-
forderungen, schlankere Pro-
zesse und enorme Arbeits-
erleichterungen.

Liebe Frau Kruse, schön, dass Sie sich die Zeit nehmen und uns ein paar Fragen rund um butler 21 im Betreuungsverein Leer beantworten. Sie sind Geschäftsführerin des Betreuungsvereins Leer e.V. – aber vielleicht stellen Sie sich selbst kurz vor und skizzieren grob die Aufgabenbereiche und Tätigkeitsschwerpunkte Ihres Betreuungsvereins.

Ja, gerne. Ich bin seit Anfang 2019 kaufmännische Geschäftsführerin im Betreuungsverein, bin Diplom-Kauffrau, komme ursprünglich aus dem Bankenbereich und habe dort Projektfinanzierungen gemacht. Also etwas ganz anderes. Der Betreuungsverein entstand 1997 und war damals noch mit der Arbeitslosenselbsthilfe verbunden. Seit 2010 sind wir ein selbständiger gemeinnütziger Verein, haben mittlerweile 14 Vereinsbetreuer, die quasi von einer zentralen Verwaltung hier im Büro unterstützt werden. Aktuell haben wir – die Zahl hat mir heute Morgen übrigens der butler mit einem Knopfdruck geliefert – 390 Betreuungsfälle. Das ist schon ganz ordentlich. Natürlich leisten wir als Betreuungsverein auch noch solche Dinge wie Querschnittstätigkeiten, die Beratung

ehrenamtlicher Betreuer, Beratungen zu Vorsorgevollmachten – also das komplette Spektrum.

Darf ich aus persönlicher Neugier fragen, wie man aus dem Bankenwesen ins Betreuungswesen kommt?

(lacht) Tatsächlich per Zufall. Die Projektfinanzierung – und bei mir ist es die Schiffsfinanzierung gewesen – ist kein 9 to 5-Job. Je nachdem, wenn Schiffe abgeliefert werden, arbeitet man 18 Stunden am Tag. Und das war nicht familienkompatibel. Von daher war das der Punkt, an dem ich gesagt habe, ich orientiere mich um. Wir waren als Familie sehr viele Jahre im Ausland, in Asien... und nachdem es dann tatsächlich nach Ostfriesland ging, habe ich die Chance genutzt, was ganz anderes zu machen. Und das habe ich bislang auch nicht bereut. Ich bin also quasi Quereinsteigerin, was das Betreuungswesen angeht, aber als kaufmännische Geschäftsführerin ja auch nicht so tief drin in der Betreuungsmaterie. Ich führe ja selbst keine Betreuungen, ich bin der Zahlenmensch hier – und da kommt mir das Bankenwesen wieder zu Gute.

Was sind denn die Herausforderungen, vor denen Betreuungsvereine heute stehen?

Also was wir merken – was ja auch der Bundesverband hervorhebt – ist das recht hohe Durchschnittsalter der Berufsbetreuer. Da liegen wir bei Mitte 50 bis Anfang 60. Also viele ältere Kolleginnen und Kollegen. Was einerseits natürlich auch toll ist, weil sie wahnsinnig viel Erfahrung, Know-how und Expertise mitbringen. Aber die Attraktivität des Berufsbildes Betreuer ist in der Außenwirkung nicht wirklich gegeben. Das liegt zum einen an der Vergütung, die natürlich für die Art der Qualifikation im Zweifel nicht passend ist. Wir merken schon, dass es recht schwierig ist, auch neue Kollegen für

etc. - alles in einer Person. Ein extrem breites Spektrum. Das ist schon sehr fordernd, sehr komplex, das muss man mögen. Das Nachwuchsproblem ist der eine Punkt. Die andere große Herausforderung, die ich sehe, ist die Digitalisierung. Das habe ich schon gemerkt, dass das im Vergleich zum Bankenbereich hier schon ein Schritt zurück war. Dass die Digitalisierung noch nicht so fortgeschritten ist. Ich meine: papierloses Büro hin oder her – ich forciere diesen Weg jetzt seit 1,5 Jahren und da sind wir mit butler auch ein gutes Stück vorangekommen – aber wir sind längst noch nicht da, wo wir hoffen, irgendwann mal hinzukommen. Dass diese Aktenberge, diese



Leer ist die Kreisstadt des Landkreises Leer in Niedersachsen und eine selbständige Gemeinde. Mit rund 35.000 Einwohnern ist sie nach Emden und Aurich die drittgrößte Stadt Ostfrieslands.

den Job zu begeistern. Da bedarf es schon viel Überzeugungsarbeit. Es gibt sie natürlich schon, die jungen Selbständigen, die das nicht bereut haben, die lieben, was sie tun. Aber das muss man ja auch erstmal merken, was da auf einen zukommt, dass man den Job kann, dass man es will. Es ist ja kein klassischer Beruf, wie z.B. Sachbearbeiter im Bereich XY, wo man genau weiß, womit man es zu tun hat. Als Betreuer ist man Psychologe, Rechtsanwalt, Hauswirtschaftler

Papiermengen, die wir jeden Tag von A nach B schleppen, dass das tatsächlich irgendwann mal ein Ende hat.

Wie hat sich die Corona-Krise auf Ihre tägliche Arbeit ausgewirkt?

Ich muss ganz ehrlich sagen – als der Lockdown auch für uns hier immer präsenter wurde – war in der Tat mein erster Gedanke: Gott sei Dank haben wir butler! Unsere Konstellation ist so, dass die

Vereinsbetreuer eh im Homeoffice arbeiten, schon immer quasi. Die kommen hier nur ins Büro für Termine mit Betreuten oder um ihre Post zu holen. Die wird hier zentral gesammelt. Mit butler waren wir recht schnell in der Lage zu sagen: Ok, du kommst nicht mehr, deine Post wird täglich gescannt und in den butler geladen. Das war alles recht einfach. Wir konnten also aus Sicht der Verwaltung sagen: Die Arbeit ist im Wechsel Homeoffice - Büro möglich. Ehrlich gesagt: Wir haben kaum Einschränkungen in der täglichen Arbeit gespürt. Es ging einfach weiter. Klar, Dienstbesprechungen über Videokonferenz – das ist schon was anderes. Aber das Tagesgeschäft – wenn ich es so nennen darf – lief komplett unberührt davon weiter. Das ist eines der Dinge, wo wir alle gesagt haben: Es war die richtige Entscheidung, in 2019 auf eine neue Software umzusteigen und den Schritt in Richtung Digitalisierung, papierloses Büro zu gehen. Das macht uns das Leben jetzt in der Krise viel, viel leichter.

Seit Ende 2019 arbeiten Sie jetzt mit butler 21 Services. Wir kam es denn dazu? Was hat den Ausschlag gegeben, sich seinerzeit für butler 21 zu entscheiden?

Wir bekamen Anfang 2019 eine E-Mail von prosozial, in der butler 21 beworben wurde. Wir haben das dann mal in einer unserer Besprechungen thematisiert, ob das was für uns sein könnte. Und dann kam uns Herr Lemke (*Anm. d. Red.: Alexander Lemke, Mitarbeiter der prosozial GmbH, verantwortlich für den butler 21 Services-Vertrieb*) hier in Leer besuchen und hat uns einen Einblick gegeben: Was kann butler, was kann der alles abbilden etc. Ich muss dazu sagen, wir hatten bereits ein Verwaltungsprogramm (*PleSoft*), aber mit deutlich weniger Funktionalität. Das war so, wenn ich das mal vergleichen darf: Bis dato sind wir Golf gefahren und jetzt zeigt man uns, dass wir

mit butler auch auf Porsche upgraden können. Das war wirklich ein Unterschied wie Tag und Nacht, was butler alles kann. Also hin zu deutlich mehr Funktionalität, mit der wir ein viel breiteres Spektrum bedienen können. Das hat dann den Ausschlag gegeben, dass wir wechseln. Im Dezember 2019 hatten wir dann die Schulung hier. Was ich auch toll fand, dass prosozial angeboten hat, hier bei uns vor Ort zu schulen. Wir mussten also nicht alle nach Koblenz, die Schulung kam zu uns. Montag bis Freitag, die ganze Woche. Verteilt auf zwei Gruppen, sehr intensiv. Das hat einen anfangs schon erschlagen, die Masse an Möglichkeiten und Informationen. Aber die Schulung war hervorragend – trotz der Komplexität des Programms und der Thematik.

Sie sagten eingangs, dass 14 Betreuer in Ihrem Verein arbeiten – wie viele davon mit butler?

11 arbeiten aktiv mit butler. Einer arbeitet grundsätzlich nicht mit Computerprogrammen. Und zwei sind noch in der Schwebelage, also in diesem Stadium zwischen Unsicherheit und Neugierde. Die brauchen noch ein bisschen Überzeugungsarbeit 😊

Wenn Sie kurz beschreiben könnten, in welchen Bereichen Sie butler 21 im Verein besonders unterstützt – welche wären das? Und wie sieht diese Unterstützung konkret aus?

Also, was wir zum allerersten Mal jetzt haben, was wir vorher nicht hatten, ist diese echte Vernetzung untereinander, d.h. alle können auf alle Daten zugreifen. Vorher hatte jeder seine Fälle für sich. Jetzt haben wir uns bewusst für eine offene Plattform entschieden, auf der alle auf sämtliche Daten zugreifen können. Das macht es insbesondere der Verwaltung sehr einfach. Sie sehen sofort, wenn sich Änderungen ergeben – z.B. bei vermögensrelevanten Daten. Abrechnungen,

Vergütungsanträge... all das wird viel, viel einfacher. Dieses „Ach, hab ich vergessen, dir zu sagen“-Szenario gibt es nicht mehr, man sieht alles sofort in Echtzeit, man kann sich schnell Nachrichten über das System schicken. Oder das Thema Urlaubsvertretung. Das haben wir jetzt gerade, wo alle wieder aus ihren Urlauben zurück sind, gemerkt, was das für einen positiven Benefit bringt, wenn ich einfach die Sachen sehen kann, die der andere gemacht hat, sodass eine Urlaubsvertretung oder auch eine Krankheitsvertretung viel, viel einfacher ist. Was ich jetzt auch merke in der Geschäftsführung: Wir verschlanken unsere Prozesse.

Ein Beispiel: Vorher hatten wir ein Programm für die Bestandspflege und Abrechnungen. Dann hatten wir ein Extra-Programm fürs Mahnwesen, die Buchhaltung lief separat, der Zahlungsverkehr ebenfalls, Honorarabrechnungen auch wieder



Begeistert von butler 21: Das Team vom Betreuungsverein Leer e.V.

separat. Das hat zur Folge, dass man natürlich wahnsinnig viel auch doppelt pflegt. Entsprechend ist die Fehleranfälligkeit auch höher. Jetzt haben wir tatsächlich nur noch ein Programm, das alle Tätigkeitsbereiche des Vereins abdeckt. Das erleichtert es natürlich auch dem Vorstand und der Geschäftsführung, das Ganze zu steuern und im Blick zu haben, also z. B. mit einem Klick zu sehen, was wir auf dem Konto haben und wo ggf. noch offene Posten sind. Man kann jetzt auch schön Auswertungen fahren, das konnten wir vorher

nicht. Auch das Thema Querschnittsarbeit... da stecke ich noch nicht tief genug drin, was butler da alles kann. Aber zumindest „taggen“ wir jetzt sämtliche Termine, wenn wir Beratungen haben – in der Hoffnung, dass man am Ende des Jahres nur auf den Knopf drückt und sagt: „Werte mir das mal aus, wie viele Beratungsgespräche habe ich denn geführt?“ Also durch diese Vernetzung ist alles deutlich komfortabler und einfacher geworden. Vieles geht auch einfach schneller. Wir verschlanken Prozesse, arbeiten effizienter, gewinnen Zeit.

Aus betriebswirtschaftlicher Sicht: Wenn Sie an die Kosten/ Nutzen-Rechnung denken – welchen Mehrwert bietet Ihnen butler 21 Services?

Also in Zahlen können wir das noch gar nicht ausdrücken. Wir haben durch die Implementierung des Programms natürlich relativ hohe Anfangskosten gehabt.

Beim Faktor Zeit haben wir schon kleinere Einsparpotenziale erzielt, aber das ist noch zu früh. Aber ich denke, die betriebswirtschaftliche Gesamtsicht ist viel einfacher und übersichtlicher geworden. Alles gebündelt in einem Programm, mit stimmigen Daten. Aber nach Kosten/Nutzen... da sind wir einfach noch nicht so weit. Man muss sich ja auch damit beschäftigen. Am Anfang investiert man noch relativ viel Zeit. Im alten Programm wusste man, wo was ist, wie was funktioniert. Jetzt muss man viel ausprobieren und neu lernen, aber da

helfen ja auch die Programmhilfen oder ein Blick in die Wissen 21-App. Und zur Not kann man ja auch die Serviceline anrufen. Die Zeitersparnis ist hier und da schon spürbar. Wenn z. B. Rückfragen vom Gericht kommen, das geht jetzt viel schneller. Man zieht keine händischen Akten mehr aus dem Regal, man muss nicht mit dem Betreuer Rücksprache halten, sondern hat mit ein paar Klicks alles im Blick. Ich muss sagen, wir waren da von Anfang an aber auch sehr realistisch. Es war klar, dass wir am Anfang viel investieren müssen, Zeit und Geld, aber der Nutzen kommt. Den sehen wir auch schon, und ich denke, da ist noch deutlich Luft nach oben, wenn erstmal alle Funktionen bekannt sind und greifen.

Wenn Sie einem Freund/ einer Freundin in 3 Worten beschreiben müssten, was butler 21 ausmacht – was würden Sie sagen?

Erstens Unabhängigkeit. Damit meine ich standort-unabhängig arbeiten – zu jeder Zeit. Zweitens das Thema Zeitersparnis, die über kurz oder lang kommen

wird. Und drittens – was mir persönlich wichtig ist: die Zuverlässigkeit. Damit meine ich Sicherheit – auch Datensicherheit. Wo liegen unsere Daten? Das ist ein großes Thema, dass wir dort auch einen zuverlässigen Partner an unserer Seite haben, dass unsere Daten nicht irgendwo – was weiß ich, in China oder so – liegen, sondern bei prosozial im Rechenzentrum.

Wie empfinden Sie die Zusammenarbeit zwischen Ihnen und prosozial?

Sehr, sehr positiv und professionell. Und was ich persönlich gemerkt habe: Sie sind sehr problemlösungsorientiert. Also prosozial arbeitet

wirklich sehr kundenorientiert. Zum Beispiel hatte ich das Thema Honorarabrechnung. Ich schreibe quasi einmal im Monat eine Honorarabrechnung für jeden Betreuer, für seine Betreuungsfälle, und zahle ihm dann das entsprechende Honorar. Das kannte butler eigentlich nicht. Und da war dann damals in Zusammenarbeit mit Herrn Munar y Klein (*prosozial-Kundenbetreuer und Projektleiter*) recht schnell klar, dass er mir da was „bastelt“, damit das, was ich gerne hätte, tatsächlich auch implementiert wird. Das sind so die Dinge, die kann man schon positiv herausheben. Das ist nicht normal, dass man sagt: Kein Problem, wir kriegen das schon gemeinsam hin. Dass das, was standardmäßig nicht im Programm ist (weil es ja

auch nicht jeder braucht), dann trotzdem realisiert wird – das ist schon klasse. Das fand ich sehr, sehr positiv. Auch von der Serviceline war ich positiv überrascht, dass – gerade auch während der Coronazeit – man zwar nicht immer sofort jemanden erreicht hat, aber dass zumindest noch am selben Tag zurückgerufen

und geholfen wurde. Also absolut zufriedenstellend.

Kurz zusammengefasst: Was finden Sie besonders toll an butler – und wo sehen Sie noch Verbesserungspotenzial?

Was ich schon sagte: Wir haben erstmalig eine Plattform für sämtliche Tätigkeitsbereiche des Vereins. Sei es für die Querschnittsarbeit, Vergütungsanträge, Mahnwesen, Honorarabrechnungen – wir haben nur noch ein System, eine Software für alle Fälle. Nicht viele Einzellösungen, sondern eine Gesamtlösung. Das ist für mich das große Plus. Verbesserungspotenzial? Ich bin ein Fan von

Michaela Kruses persönlicher butler 21-Benefit in 3 Worten:

1. Unabhängigkeit (von Zeit und Ort)
2. Zeitersparnis
3. Zuverlässigkeit (Sicherheit, Datensicherheit)

Grafiken und Diagrammen, das gebe ich ganz offen zu 😊 Ich bin der Zahlenmensch und ich mag das gerne in Grafiken dargestellt haben – auch für die Kollegen. Da – finde ich – ist noch deutlich Luft nach oben. Wenn ich sage, ich drucke mir mal eine Liste mit offenen Posten aus und lasse mir das Ganze grafisch darstellen. Klar, es gibt Torten- und Balkendiagramme aus butler heraus, die können aber nicht viel, machen so für mich keinen Sinn. Wenn das noch möglich wäre bzw. verbessert würde, das wäre toll. Und was ich noch gerne hätte, was natürlich gerade für mich als Geschäftsführung im kaufmännischen Bereich wichtig ist: Wir haben noch eine externe Excelliste, die ist sozusagen unser Heiligtum. Da haben wir alles drin, was im Monat an Honorarzahungen anfällt. Für jeden einzelnen Betreuer, für seine Fälle. Und das haben wir kumuliert in einer 5-Jahres-Übersicht. Also jeder kann direkt sehen, was verdiene ich in 2023 – sofern sich nichts ändert, also keine neuen Fälle übernommen werden, keiner stirbt etc. Dass wir als Verein einfach sehen können: was haben wir für Umsätze, was fließt an Honoraren ab usw. Das hätte ich gerne, dass das mittelfristig in butler darstellbar ist. Ich weiß, dass andere Vereine anders arbeiten. Aber Herr Munar y Klein weiß, dass das mein innigster Wunsch ist. 😊

Dann wird er sicherlich alles dafür tun, ihn zu erfüllen 😊 Frau Kruse, letzte Frage: Würden Sie butler 21 Services anderen Betreuungsvereinen weiterempfehlen?

Definitiv. Ohne Einschränkungen. Ich würde aber auch sagen: Am Anfang braucht es Zeit und Geduld. Man darf nicht erwarten, dass alles sofort besser, schneller, einfacher läuft. Die erste Zeit war anstrengend. Wir waren schon ein bisschen überfordert ob der vielen Möglichkeiten, die butler bietet. Aber es lohnt sich definitiv, da dran zu bleiben. Man sieht schnell Licht am Ende des

Tunnels. Und ich möchte butler schon heute nicht mehr missen, weil es so eine enorme Arbeits-erleichterung bietet. Ich bin froh, dass wir diesen Weg gegangen sind.

Liebe Frau Kruse, vielen herzlichen Dank für dieses Gespräch und weiterhin viel Erfolg mit butler 21 Services.

Das Interview führte prosozial-Mitarbeiter Delf-Marco Heuwinkel am 01. September 2020, autorisiert von Michaela Kruse am 17.09.2020.

Bildquellen:

- Michaela Kruse (privat)
- Betreuungsverein Leer e.V.
- Pixabay/[Kapa65](#), [Pixabay-Lizenz](#)