



***Frau Winster, vielen Dank erst mal, dass Sie sich Zeit genommen haben und uns ein paar Fragen zu butler 21 beantworten. Vielleicht können Sie uns vorab ein bisschen was zu Ihrer Person sagen. Seit wann sind Sie Berufsbetreuerin?***

Seit 2008, alleine in einem Betreuungsbüro in Rostock. Ich arbeite für das Amtsgericht Rostock und das Amtsgericht Doberan.

***Wann sind Sie auf butler 21 Services umgestiegen?***

Also, ich hab angefangen mit at work und bin durch Zufall letztes Jahr bei der Bundesversammlung in Berlin darüber gestolpert. Das fand ich irgendwie ganz witzig, weil schräg vor mir saß eine Berufsbetreuerin, also eine Kollegin mit ihrem Tablet. Und ich guckte so darauf und hab mich gewundert: Wie? Microsoft-Zeichen: Haben die jetzt ein eigenes Tablet? Das hat mir dann keine Ruhe gelassen, also hab ich sie angesprochen. Sie hat mir dann erzählt, wie sie arbeitet und dass sie eventuell mit dieser neuen Software arbeiten möchte, weil sie davon gehört hätte, und das fände sie ganz toll...

***Und diese „neue Software“...***

...ist butler 21 gewesen, genau. Auf der Bundestagung sind ja auch die Stände von den Software-Unternehmen und da bin ich einfach mal an den butler-Stand gegangen und hab mich erkundigt. Und das hörte sich irgendwie auch für mich total klasse an.

### **Was genau?**

Na, dass man so 'n kleines Gerät hat, das man in den Rucksack packen kann. Dass man eben vor Ort mit dem Betreuten gemeinsam was erarbeiten kann, bestimmte Sachen beim Klienten direkt regeln kann, sodass ich nach Hause komme oder ins Büro, und viele Sachen von den Hausbesuchen sind einfach schon erledigt. Also vor Ort aus dem Computer heraus arbeiten und wirklich Sachen auch schon wegschicken, und mit dem Betreuten beim Hausbesuch seine eigenen Angelegenheiten schon bearbeiten... Bei uns ist das so (und das ist bestimmt woanders auch so), dass das Amtsgericht oftmals fragt, was wir getan haben, damit eine Betreuung irgendwann mal aufgehoben werden kann. Und für mich ist es eben ein Arbeitsgrundsatz, den Leuten zu erklären, was ich jetzt eigentlich mit ihrer Post mache. Was ist wichtig? Worauf müsst Ihr nachher achten, wenn Ihr wirklich alleine klarkommen sollt? Und das kann man, finde ich, mit so einem Computer, wenn man das gemeinsam erarbeitet: So schreibe ich einen Brief. Zum Beispiel, um einen Handyvertrag zu kündigen. Das kann ich dann direkt mit dem Betreuten vor Ort machen.

Ich hab das jetzt seit letztem Jahr im Sommer, und meine Betreuten geben mir auch ein gutes Feedback. Dass man sagt: „Ach was, so einfach geht das? Ach, da ist ja gar nicht so viel dran!“ Weil, das sehen sie ja sonst nicht, wenn ich das mit ins Büro nehme, aufarbeite, und das dann erledigt ist. Vor Ort ist das was anderes... Und vor allem: Ich bin schneller und kann meine E-Mails unterwegs, wenn mal ein Termin ausfällt, bearbeiten. Also, ich hab da nicht mehr so viele Lücken tagsüber, was mich manchmal geärgert hat.

Jedenfalls bin ich da hin zu dem Stand von butler 21 und hab mich erkundigt...

### **Auf der Jahrestagung des BdB in Berlin...**

Ja. Und dann gab's da noch diese [Infoveranstaltung](#) in Rendsburg, Schleswig-Holstein. Das war relativ zeitnah, passte also gut, ich bin da hingefahren. Und dann war ich nochmal begeistert. Ich hab dann auch gar nicht mehr lange überlegt. Seit Mitte letzten Jahres habe ich butler 21 und die von prosozial empfohlene Hardware.

### **Wie lange haben Sie vorher mit at work gearbeitet?**

Von 2008 bis 2014. Sechs Jahre. Ich muss dazu sagen: Ich hab es nicht eine Minute bereut.

### **Den Umstieg?**

Den Umstieg. Auch wenn es vom Preis her... also das ist natürlich ein kleiner Unterschied. Aber ich freue mich jedes Mal. Auch jetzt heute im Vertiefungsseminar merke ich eigentlich, was dieses Programm noch alles hergibt, was ich noch gar nicht nutze.

### **Sie haben vorhin schon mal gesagt, was Sie so angesprochen hat: dieses Gerät und das mobile Arbeiten. Gibt es da rückblickend noch andere Entscheidungskriterien, die Sie bewogen haben, jetzt mit butler 21 zu arbeiten?**

Also, das Gesamtpaket, und so Kleinigkeiten. Was ich zum Beispiel neckisch fand: Ich gebe das alles ein, mache meine Termine auf dem kleinen Laptop und hab das dann alles automatisch auch auf dem Handy, wenn ich diese App dazu habe. Und das Handy zeigt mir sozusagen dann jedes Mal an: Jetzt kommt der und der Termin. So, und jetzt hab ich einen Termin, und der ist eine neue Betreuung, und ich muss irgendwohin, wo ich mich frage: Wie komme ich dahin? Dann mach ich meinen Termin auf im Handy und geh darauf und kann mein Navi gleich aufrufen. Das dauert nicht

mal zwei Minuten, und der zeigt mir dann an, wo ich hinfahren soll. Und weil ich das ja sowieso alles eingebe, den Termin, und wo der stattfindet, ist ja alles schon zusammen im Paket. Oder – gut, das ist ein bisschen Arbeit gewesen, das alles einzurichten und umzustellen, aber ich hab die ganzen Online-Konten, die werden automatisch abgerufen. Also, da mach ich wirklich keinen Handschlag mehr. Ich trage nur noch einmal im Jahr das Datum ein für die Rechnungslegung, „von – bis“, und dann ist alles dabei. Ich brauche mich nicht mehr darum zu kümmern, wie die Daten in die Konten kommen, das macht der butler alles automatisch. Also das Wichtigste ist bei diesem Programm, das hab ich jetzt gelernt: Man muss es gut pflegen und Daten einspeisen. Aber ansonsten: Ich mach jetzt meine ersten Rechnungslegungen nach und nach, und bin total zufrieden. Dadurch brauche ich auch jetzt meine Kollegin, die mir manchmal geholfen hat, nur noch, wenn ich im Urlaub bin. Ansonsten mach ich das alles alleine. Und dadurch spare ich dann ja wieder das Geld für die Software.

***Jetzt hat der Herr Hoffmann auf dieser Infoveranstaltung gesagt, dass man durch eine schwierige Zeit geht am Anfang. Das haben Sie jetzt gar nicht so in den Vordergrund gestellt. Für Sie war's erträglich?***

Es war schon ganz viel Fleißarbeit. Das war wirklich so. Wenn ich so zurückblicke: Letztes Jahr war das extrem viel Arbeit, neben meiner eigentlichen Tätigkeit. Also ich denke mal, die butler Classic-Leute, wenn die wechseln, die haben es wahrscheinlich einfacher. Ich kam ja von einer ganz anderen Software. Und da musste ich ganz viele Daten löschen, aufräumen, etc. Da sind bestimmte Altdaten einfach wieder aufgetaucht, auch jetzt bei der Rechnungslegung. Da erscheinen dann auf einmal drei Konten. Das ist eine Fleißarbeit, das alles zu ändern, aber das kriegt man hin. Bei mir sind keine Daten verloren gegangen, sondern es war einfach vieles doppelt oder die Adressen wurden anders eingeordnet. Aber ich hab es am Wochenende mit nach Hause genommen und nebenbei gemacht. Das war schon sehr viel. Also nochmal... nee, nochmal würde ich das nicht ändern wollen.

***Das ändern. Aber den Schritt an sich würden Sie schon nochmal tun?***

Auf jeden Fall. Ich würde es wieder machen. Also ich hab's nicht bereut. Nicht eine Minute.

***Wie geht's Ihnen aktuell mit butler 21? Haben sich im Laufe der Zeit ein paar Dinge eingespielt? Vielleicht hakt es ja auch hier und da noch? Was läuft gut, was besonders gut, was weniger?***

Was ich ganz toll finde, sind halt immer meine ganzen Termine und Aufgaben und meine Fristen. Das ist total einfach, das alles dort einzugeben. Dann wird man einfach an die Fristen erinnert, hat diesen Überblick. Wenn ich morgens hinkomme, sehe ich, das und das muss ich heute machen. Oder ich gebe Fristen ein für Anträge, die wieder neu gestellt werden müssen, dann zeigt er mir das an. Das macht einfach Spaß, wenn ich das Programm frühmorgens aufmache und sehe das alles, und das ist alles so schön geordnet. Diese Aufteilung, das Prinzip von dieser Software hat mich einfach überzeugt. Wie ein Schreibtisch: Hier ist das, da ist das, und in der Mitte arbeite ich. Ich hab da auch schnell reingefunden, schon beim Seminar. Und ich freue mich heute immer wieder, dass ich das gemacht habe. Wenn ich da reingucke: Dass man die Akten auch mit einem Bild versehen kann, das ist natürlich nicht wichtig, aber es hat einen gewissen Charme, finde ich.

**Sehen Sie, deswegen haben wir auch vorhin das Foto gemacht. Weil: In Ihre Ansprechpartner-Akte soll ja auch ein Bild rein...**

Ja genau. Und das überzeugt mich einfach. Und ich versuche auch meine Kollegen vor Ort davon zu überzeugen, aber da muss ich noch ein bisschen dran arbeiten.

**Kollegen, die auch noch mit at work arbeiten?**

Oder mit ganz anderen Programmen, oder mit Excel oder wie auch immer. Die versuche ich immer zu überzeugen, aber das muss ja jeder selber wissen.

**Was für Hemmschwellen bestehen denn da?**

Oftmals geht es darum, sich auf eine neue Software einzulassen. Dann vielleicht auch um die Finanzen. „Ach ich brauch das sowieso nicht“ oder „Ich hab mich gerade umgestellt auf einen neuen Computer“ oder „Ich arbeite mit einer anderen Handysoftware“. Ich war vor kurzem auf einem Seminar über Büroorganisation. Und das war die Kollegin, die ich damals in Berlin getroffen hatte, die das Seminar geleitet hat. Da ging es dann auch nochmal um Software und die Frage, mit welcher Software arbeiten wir. Jedenfalls kam in dem Seminar raus, das manche at work nutzen und manche butler. Die Seminarleiterin hat gesagt, sie darf hierzu nichts sagen, das wäre ja sonst eine Art Schleichwerbung, aber wir dürften uns ja unterhalten. Und - das habe ich gestern schon zu den Seminar-Teilnehmern gesagt - das fand ich so lustig: Alle butler-Nutzer waren durch die Bank weg zufrieden, wirklich alle, total begeistert, klasse, super. Und die at work-Leute so: Nee und hach, und da ein Problem und hier ein Problem, und wir überlegen auch zu wechseln... Das hat mich dann nochmal bestätigt: Es war eine richtige Entscheidung.

**Jetzt nehmen Sie hier und heute an einem Vertiefungstraining zu butler 21 teil. Was sind Ihre Eindrücke? Was finden Sie gut, was könnten wir besser machen?**

Ich finde erstmal gut, dass wir hier in sehr kleinen Gruppen arbeiten. Dass wir wirklich auf die einzelnen Bedürfnisse eingehen können. Dass das wirklich auch so eine Runde ist, in der jeder auch was sagen kann. Das Programm ist so vielfältig. Ich hab mich ja angemeldet, weil ich gemerkt hab, wie ich jetzt arbeite ist schon toll, aber da kann man noch sehr viel mehr rausholen. Und da ist es am besten, wenn man das vor Ort macht. Dass man das einfach mit den Kollegen bespricht. Und das haben die total gut organisiert: die Punkte, die Aufgaben, die Fragen gemeinsam zu erarbeiten und nach und nach abzarbeiten. Das klappt in so einer kleinen Gruppe super. Macht Spaß. Man kriegt auch mit, wie andere mit dem Programm arbeiten oder was die sich ausgetüftelt haben, und wie gut sie zurechtkommen. Ich finde immer, es gibt nichts Besseres als Kollegen, die selber in der Praxis stehen und die aus ihren Erfahrungen berichten. Also mir hat es sehr gut gefallen und ich nehme hier auch sehr viel mit. Viel Input, das ich jetzt wieder umsetzen kann. Und es gibt ja jetzt auch wieder eine neue Programmversion.

Auch von dem Support bin ich sehr begeistert: Diese Art, wie man mit dem Kunden umgeht, dass die sich Gedanken machen über Verbesserungen. Dass die wirklich auch daran interessiert sind, uns das recht zu machen, so dass wir halt an der Basis gut arbeiten können. Das Gefühl habe ich immer.

**Sie nutzen also unsere Hilfeangebote wie beispielsweise die Serviceline?**

Jetzt nicht mehr so oft, weil ich ja immer besser werde :-). Aber zu Anfang, war das bestimmt drei,

vier Mal in der Woche. Und da war ich auch immer sehr begeistert: Sehr kompetent, sehr freundlich, immer erreichbar.

***Das hören wir unübertrieben sehr, sehr oft in diesen Gesprächen und geben wir auch immer gerne weiter an unsere Kolleginnen und Kollegen...***

Bei mir ist es ja so, ich habe eine gute Vergleichsmöglichkeit. Und wenn ich daran denke: Das ist ein Unterschied wie Tag und Nacht. Ich muss dazu sagen: Ich hab am Anfang schon geschluckt, das Geld ist schon auch ein Unterschied. Aber wenn ich heute die Rechnung sehe, finde ich das völlig legitim. Das ist wirklich seinen Preis wert. – Hört sich an wie eine Werbeveranstaltung, aber es ist wirklich so.

***Sagen Sie bitte, dass ich keinen Einfluss darauf habe...;-)***

Nein, das ist eine völlige Überzeugung, aus der Praxis heraus, und aus der Freude, dass man eben gesagt hat: Okay ich ändere das, nehme den Arbeitsaufwand in Kauf. Aber es lohnt sich. Das ist immer wieder mein Fazit.

***Sehr schön. Nutzen Sie darüber hinaus auch unsere Informationsdienste und Portale wie die [Wissen 21-App](#) oder den [Betreuer-Stammtisch](#)?***

Habe ich jetzt noch nicht so oft genutzt, weil das bei mir immer so ein bisschen problematisch war - technischer Art. Das haben wir aber jetzt auch geklärt. Ich habe mir das auch mal zeigen lassen und will das jetzt mehr nutzen.

***Dann freuen wir uns darauf. Allerletzte Frage: Sie haben's eigentlich schon beantwortet. Würden Sie butler 21 Services weiterempfehlen?***

Ja, auf alle Fälle. Aber das ist so: Wir sind die Mecklenburger, und wir sind stur. Da ist noch viel Feldarbeit zu tun. Ich lache heute über meine Kollegen, wenn die erzählen, was sie für Probleme haben, und sage: Ja, ihr könntet ja auch eine andere Software haben...

***Liebe Frau Winster, ein schönes Schlusswort. Vielen Dank und viel Erfolg noch im Seminar.***

*Das Interview führte prosozial-Mitarbeiter Delf-Marco Heuwinkel, autorisiert von Frau Winster am 20.05.2015.*

**Weiterführender Link:**

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

<https://sam.prosozial.de>