

Reiner Adler (Hrsg.)

**Einstieg in die Berufsbetreuung.
Workshops, Fachreferate und
Diskussionen zum
Berufseinsteigertag 2010
an der Fachhochschule Jena
mit Unterstützung des BdB-Thüringen**

Jenaer Schriften zur Sozialwissenschaft Band Nr. 8

Inhaltsverzeichnis

1	Ein Vorwort von Professor Reiner Adler	3
2	Betreuung als soziale Dienstleistung, Vortrag Hr. Kristen	4
3	Workshop „Betreuungsplanung“ Hr. Kristen	8
4	Kooperation mit dem Betreuungsgericht, Workshop Fr. RichterIn Daubitz	17
5	Berufseinstieg aus Perspektive der Betreuungsbehörde, Workshop Fr. Lindner.....	21
6	Qualitätssicherung im Betreuungswesen aus betreuungssoziologischer Perspektive, R. Adler....	30
6.1	Rahmenbedingungen der Qualitätssicherung im Dritten Sektor.....	30
6.2	Sechs Elemente der Qualitätssicherung	33
6.3	Betreuungsqualität ohne Masterplan: Die systemsoziologische Perspektive	37
6.4	Qualitätssicherung durch das Betreuungsrecht	40
6.4.1	Qualitätspolitik.....	40
6.4.2	Betreuerautonomie	43
6.4.3	Wettbewerb	47
6.4.4	Prozesslenkung.....	52
6.4.5	Qualitätssicherung der Berufsbetreuer.....	56
6.4.6	Qualitätssicherung durch Korporationen	58
6.4.7	Kontextuelle Qualitätssicherung	62
6.5	Zusammenfassung.....	64
7	Fragen & Antworten zum Berufseinstieg, Moderation: Prof. Adler.....	69
8	Pressemitteilung zum Berufseinstiegsertag.....	74
9	ReferentInnen beim Thüringer Einstiegsertag für BetreuerInnen:.....	76
	Abbildungsverzeichnis.....	77
	Abkürzungsverzeichnis.....	78

Impressum

Herausgeber: Fachbereich Sozialwesen
Fachhochschule Jena
Postfach 100314
07703 Jena
Tel.: +49 3641 205800
Fax: +49 3641 205801
Homepage: <http://www.sw.fh-jena.de/>

ISSN-Nr.: 1864-9270

Copyright © 2012 Fachhochschule Jena

1 Ein Vorwort von Professor Reiner Adler

Der Wechsel von der ehrenamtlichen Betreuung in die Berufsbetreuung ist für die Betreuten und den Berufsbetreuer ein kritischer Moment: Kritisch ist der Berufseinstieg für die Betreuer hinsichtlich des Verständniswandels von Betreuung mit jetzt gültigen Branchen- und Wettbewerbsbedingungen, aber auch wegen der neu zu gestaltenden Kooperationsbeziehungen mit den Betreuungsgerichten und Betreuungsbehörden. Auch für die Betreuten ändert sich etwas. Sie haben es jetzt nicht mehr mit einem Ehrenamtlichen, sondern einem auch der eigenen Ökonomie verpflichteten Vertreter zu tun. Berufsbetreuer müssen ihre empathische Haltung und advokatorische Position einerseits kombinieren mit Haftungsorientierung, Effizienz und Rentabilität andererseits.

Das Betreuungsrecht marginalisiert die Berufsbetreuung tendenziell. Deshalb kommt es zu Regelungslücken, die von den Betreuungsbehörden und -gerichten aufgefangen werden müssen. Auch die Berufsverbände und Hochschulen sind an der Optimierung von Theorie und Praxis der Berufsbetreuung beteiligt. Hier gilt dem Bundesverband der Berufsbetreuer BdB ein besonderes Lob, der nicht nur die Einsteigertagung, sondern auch mit diese Dokumentation großzügig gefördert hat.

Diese Tagungsdokumentation stellt die Beiträge des Einsteigertages für Berufsbetreuer vom 22. September 2010 an der Fachhochschule Jena zusammen. Sie erfüllt aber nicht primär eine Chronistenfunktion für jene, die dabei waren. Vielmehr handelt es sich hier um wertvolles empirisches Material zur Beforschung aus verschiedenen Perspektiven:

- ⤴ Die junge Betreuungswissenschaft erhält mit dieser Dokumentation eine aktuelle Auskunft über den Stand des Betreuungswesens an der Schnittstelle zwischen ehrenamtlicher und beruflicher Betreuung im 18. Jahr nach der Reform. Insbesondere geht es auch um eine kritische Bestandsaufnahme der Qualitätssicherung im Betreuungswesen (Beitrag Hr. Adler).
- ⤴ Die Berufssoziologie kann Professionalisierungsprobleme an der Grenze zwischen ehrenamtlicher und beruflicher Betreuung untersuchen (Beitrag Fr. Lindner).
- ⤴ Die Betreuungssoziologie kann Hinweise auf die gesellschaftliche Funktion von rechtlicher Betreuung und auf die Ko-Operation der beteiligten Akteure entnehmen, insb. Der Behörden, gerichte, Verbände und Berufsinhaber (Beitrag Fr. Daubitz).

Die Sozialarbeitsforschung kann diese Dokumentation mehrfach nutzen:

- ⤴ So geht es um Hintergründe zur Position (Beitrag Hr. Adler), Integration oder Exklusion der betroffenen Klienten (Beitrag Hr. Kristen) und zu den Beziehungen zwischen den Systemen Sozialarbeit und Betreuung.
- ⤴ Schließlich kann die Sozialarbeitsforschung aus der Dokumentation auch Material zur Beforschung von Professionalisierung oder Deprofessionalisierung, der Konkurrenzbildung oder Integration der beiden Berufsgebiete Sozialarbeit und Berufsbetreuung beziehen (Workshopdiskussionen).

Die Transkripte aus den Workshops und Plenumsdiskussionen bleiben absichtlich möglichst nah an den Originalbeiträgen. Sie wirken damit zwar umgangssprachlich, andererseits bleibt deren Authentizität erhalten. Die Gesprächsbeiträge wurden wo nötig anonymisiert, gekürzt und grammatikalisch optimiert. Aussagen in Anführungszeichen sind Beitragswiedergaben, die sich so nah wie möglich am transkribierten Original orientieren.¹ Sie sind deshalb sehr gut als empirisches Material verwendbar.

1 Trotz männlicher Schreibweise sind immer beide Geschlechter gemeint, sofern nicht explizit anders beschrieben.

2 Betreuung als soziale Dienstleistung, Vortrag Hr. Kristen

Herzlich willkommen allen Teilnehmern des Berufseinsteigertags 2010 von mir als Landesgruppensprecher des BdB. Ich freue mich besonders, dass die Kooperation mit der Fachhochschule Jena zustande gekommen ist. An der FH Jena wird die Zukunft unseres Berufs wissenschaftlich ausgebildet. Es ist deshalb wichtig, dass die Studierenden an unserer gemeinsamen Veranstaltung teilnehmen können. Der Altersdurchschnitt unserer Mitglieder liegt jenseits der 50 und so manche „alten Hasen“ werden in den nächsten Jahren ihre Betreuungen an junge gut ausgebildete Neueinsteiger abgeben können. Da ist die Hoffnung, dass diese vieles vielleicht sogar besser machen, aber auch einiges von der Erfahrung der „Alten“ übernehmen können.

Ziele dieses Berufseinstiegtages sollen, die Kommunikation im Beruf zu fördern, den nötigen Wissenstransfer herzustellen, sowie die weitere Professionalisierung des Betreuerberufs voranzutreiben. Der BdB hat sich in den letzten Jahren bemüht, fachlich und theoretisch sowie in der Praxis voranzukommen, z.B. mit der Einführung des Qualitätsregisters und der Entwicklung von Berufsethik und Leitlinien.

Wir sind auf dem Weg, allerdings noch nicht am Ziel. Unsere Aufgabe wird es sein, für die Berufsinhaber die materiellen Bedingungen zu sichern und das Berufsimago zu verbessern. Um Anerkennung für die beruflichen Leistungen unserer Mitglieder müssen wir werben und Standards für die Berufsausübung sind zu entwickeln, die einer modernen, wissenschaftlich ausgebildeten Profession entsprechen. Dazu benötigen wir den Diskurs mit der Wissenschaft. Prof. Reiner Adler ist auf dem Gebiet der Forschung zum Thema Betreuung einer der wenigen exponierten Wissenschaftler in Deutschland, der hier an der FH Jena auch den wissenschaftlich Nachwuchs für unseren jungen Beruf ausbildet.

Als Geschäftsführer eines größeren Betreuungsvereins habe ich das Glück, aus dem Reservoir der Absolventen der FH schon drei Mitarbeiterinnen eingestellt zu haben. Deren Arbeit zeigt die gute Qualität der Ausbildung, die hier stattfindet. Die andere Hälfte meiner Mitarbeiter konnte ich von der FH Erfurt rekrutieren, die auch ihre Qualitäten haben.

Das Thema meines Vortrags „Betreuung als soziale Dienstleistung“ knüpft an der Frage an: „Was leistet Betreuung?“ Von Beginn des BTR an war klar: Anders als der Vorgänger Vormundschaft ist Betreuung eine soziale Dienstleistung und nicht nur bloße „rechtliche Vertretung“. Herzuleiten ist dies aus folgenden Begründungen. Schon die Voraussetzungen für die Betreuerbestellung erinnern an die Voraussetzungen für den Erhalt anderer sozialer Dienstleistungen, wie z.B. Eingliederungshilfeleistungen aus dem SGB XII. Es geht um die Notwendigkeit der Unterstützung durch einen staatlicherseits bestellten Betreuer bei Krankheit oder Behinderung, wenn diese die eigene Handlungsfähigkeit einschränken.

Kernkompetenz und Hauptaufgabe des Betreuers soll dabei im Sinne der persönlichen Betreuungen und der Vorschriften des § 1901 BGB sein, den notwendigen Unterstützungs-, Beratungs- und Vertretungsprozess im direkten Umgang mit dem Klienten methodisch zu gestalten. Dazu gehören Kenntnisse aus den Fachwissenschaften Recht, Medizin, Psychologie, Sozialpädagogik und Betriebswirtschaft (vgl. BdB 2005). Aus den Worten des Universalgenies Goethes („Habe nun ach...“) kann aber entnommen werden, dass eine undifferenzierte Aneignung von globalem Wissen für die Anwendung auf konkrete Probleme nicht immer nützlich ist. Die Fähigkeit das Wissen richtig einzuordnen, das ist entscheidend.

Da es sich bei der Betreuung um einen komplexen Unterstützungsprozess von Menschen mit komplexen Problemlagen handelt, ist besonders das Fachwissen der Sozialen Arbeit und seine Methodik des Case-Managements von Bedeutung. Im alten Streit, ob Betreuung rechtliche Vertretung oder soziale Arbeit ist, hat die Praxis und die Fachdiskussion vor allem im Berufsverband folgendes gezeigt: Betreuung ist natürlich rechtliche Vertretung. Allerdings nur in den Teilbereichen, in denen die soziale Dienstleistung Betreuung einen rechtlichen Vertretungsbedarf festgestellt hat.

Die Prozesse zur Bedarfsfeststellung in der direkten Arbeit mit den Klienten (Assessment, Planing,

Co-Produktion mit dem Klienten) sind inhaltlich fachlich Prozesse der sozialen Arbeit (Beratung und Fallsteuerung). Der Output der sozialen Dienstleistung ist also weit mehr als die Ersetzung von Betreuerhandeln durch den Betreuer, als rein rechtliche Vertretung. Dazu ein Zitat von Klaus Förter Vondy, Vorsitzender des BdB: „Das dem heutigen Betreuungsrecht zugrunde liegende System der Stellvertretung muss demnach von einem weitreichenderen Unterstützungsmodell abgelöst werden.“ (BdB Baustelle... 2009)

Ziele der sozialen Dienstleistung Betreuung sind die Verbesserung der Lebenslage der Klienten durch Stärkung von Selbstbestimmung, Herstellung einer adäquaten Versorgung durch differenzierte Hilfsangebote, differenziertes Unterstützungsmanagement und schließlich der Ersatz von Handeln des Klienten durch Vertretung. Der Betreuer produziert mit seiner Dienstleistung also nicht nur „rechtliche Vertretung“ sondern durch die Koproduktion mit dem betreuten Klienten auch „Wohlfahrt“ (Stärkung der Selbsthilfe, Bedarfsfeststellung der Versorgung, Organisation und Verbesserung der Versorgung).

Wäre Betreuung nur stellvertretendes Handeln, dann wäre eine komplette Entmündigung des Klienten die Folge. Das würde den Zielen, die der Gesetzgeber dem Betreuungsrecht mit auf den Weg gegeben hat, diametral widersprechen. Auch die Erwartung des Klienten würde ich enttäuschen, wenn ich nur stellvertretend für ihn handeln würde, ohne ihn in das Dienstleistungsgeschehen einzubeziehen. Als Kunde meiner sozialen Dienstleistung hat er ein Recht, an der Produktion beteiligt zu werden und Form und Inhalt der Leistung mitzubestimmen. Andreas Schaarschuch geht sogar davon aus, dass bei der Koproduktion der sozialen Dienstleistung der Konsument in Wahrheit der Produzent seiner Wohlfahrt ist und der Betreuer als Dienstleister nur der Co-Produzent des Prozesses. (vgl. Schaarschuch 2003)

Vor dem Hintergrund der Nutzerprivilegierung muss sich die Betreuung die Frage stellen, was durch die Betreuung erreicht werden soll, also was, wie bis wann und unter welcher Mitwirkung welcher Akteure das Ziel der Betreuung ist. Unabdingbar ist dabei die Planung des Prozesses (Fallsteuerung). Die Beteiligung des Nutzers der sozialen Dienstleistung ist dabei unter dem Gesichtspunkt der Co-Produktion unabdingbar. Leider ist die 1999 durch das 1. Betreuungsrechtsänderungsgesetz eingeführte Möglichkeit zur Betreuungsplanung nicht umgesetzt worden. Wohl aus dem Grund weil die Amtsgerichte die Notwendigkeit einer Planung für das Betreuungsgeschehen nicht erkennen. Die rechtsförmige Art und Weise zur Bestellung eines Betreuers (Stellvertretung bei fehlender eigener Handlungsmöglichkeit) verhindert den Blick auf die Durchführung der Betreuung als Unterstützungsmanagement, welches einer Planung bedarf. Die Kontrolle des Betreuerhandelns über Bericht und Abrechnung beschränkt sich auf Kontrolle der Rechtmäßigkeit des Betreuerhandelns (Genehmigungsvorbehalte, Grundrechtsschutz und Schutz des Vermögens der Betreuten). Die inhaltliche Kontrolle der Arbeit mit dem Betreuten und die Zufriedenheit des Betreuten mit der (Zusammen-)Arbeit durch den Betreuer werden nicht abgefragt.

Ziel einer Betreuungsarbeit als soziale Dienstleistung und nicht nur als Rechtsvertretung verstanden, muss aber die Kundenzufriedenheit (besser Nutzerzufriedenheit) des Betreuten sein. Im gesamten Prozess der Fallsteuerung, spätestens in der Evaluation des Betreuungsprozesses, muss die Beteiligung und Ergebnisbewertung auch die Nutzerperspektive einbeziehen. Ein zweiter Betreuungsbericht ist damit nötig, der die Ergebnisse des Prozesses der Fallsteuerung auch gegenüber dem Nutzer offen legt und bewertet.

Im Bezug auf Qualitätsmanagement ist die Offenlegung des Betreuungsprozesses und die Beteiligung des Nutzers von zentraler Bedeutung. Wenn Betreuung irgendwann einmal den fachlichen Standard sozialer Dienstleistungen wie z.B. der Pflege erreichen will, müssen vergleichbare Verfahrensanleitungen bis hin zu Expertenstandards als Qualitätssicherungsinstrumente eingesetzt werden.

Ich möchte aber noch einmal auf das Thema soziale Dienstleistung eingehen: Die sozialwissenschaftliche Definition der sozialen Dienstleistung reicht bis in die siebziger Jahre zurück. Das war der Startpunkt einer enormen Ausweitung sozialer Dienstleistungen in einem System expandierender Sozialarbeit/Sozialpädagogik. Bernhard Badura und Peter Gross haben sie folgendermaßen formuliert: Soziale Dienstleistungen sichern die Befriedigung elementarer immaterieller Bedürfnisse nach Beratung, Behandlung, Pflege und Unterstützung. Sie sind klientengesteuert bzw. klientenintensiv, da sie die aktive Mitarbeit der Klienten bei der Ausführung der Dienstleistung erfordern. Die Produktion erfolgt nach dem *uno - actu* Prinzip und erfordert die aktive Mitarbeit der Konsumenten (vgl. Badura/Gross 1976).

Eine genauere Bestimmung nahm Peter Gross 1983 vor, indem er folgende Systematik sozialer Dienstleistungen aufstellte und zwar nach dem jeweiligen Grad des Eingriffs der sozialen Dienstleistung in die Autonomie der Person an der diese vorgenommen wird.

1. Beratung
2. Erziehung
3. Behandlung
4. Pflege, Stellvertretende Besorgung

Dabei ist zu beachten dass soziale Dienstleistungen immer auch mehrere Elemente von unterschiedlicher Eingriffsintensität enthalten können, so berät der Arzt z.B., gibt erzieherische Ratschläge, und kann erst mit Einverständnis des Patienten behandeln.

Die Einordnung der Betreuung in die Systematik sozialer Dienstleistungen kann folgendermaßen erfolgen: Die Betreuung umfasst neben der stellvertretenden Besorgung auch Elemente der Beratung (Information, Rat, Anleitung, Anweisung) und sorgt indirekt (Fallsteuerung) auch für die Bereitstellung von Behandlung und Pflege (Versorgung). Dabei ist der Klient zu beteiligen. Nach den Prinzipien des nachfolgend vorgestellten Betreuungsmanagements sind, angelehnt an die Methode des Case-Managements, der Versorgungs- und Besorgungsbedarf als Bedarf an stellvertretendem Handeln zusammen mit dem Klienten festzustellen.

Die Prinzipien des Betreuungsmanagements lassen sich wie folgt beschreiben: Die Betreuung koordiniert neben der eigenen Leistungserbringung (persönliche Betreuung) alle anderen nötigen sozialen Dienstleistungen (umfassende Versorgung des Klienten). Dabei nimmt sie die Steuerungsfunktion für alle sozialen Dienstleistungserbringer der Klienten wahr, denn viele Köche verderben bekanntlich den Brei. Das heißt, dass es pro Fall nur ein Fallmanagement zu geben braucht. Bei eingerichteter Betreuung ist das Management (Steuerung der Leistungen) beim Betreuer anzusiedeln, weil hier die größte Eingriffsmöglichkeit bzw. Handlungsmöglichkeit besteht, bis hin zur Ersetzung des Betreutenhandeln. Diese „Macht“ des Betreuers muss allerdings verantwortungsbewusst ausgeübt werden, um eine „fürsorgliche Belagerung“ des Klienten bzw. eine rigide, rein rechtlich orientierte Vormundschaftsausübung zu verhindern.

Zentrale Aufgabe im Rahmen des Betreuungsmanagements ist es, den notwendigen Unterstützungs-, Beratungs- und Vertretungsprozess im direkten Umgang mit dem Klienten methodisch zu gestalten. Die Methode dazu ist am Case-Management angelehnt, als „Betreuungsmanagement“ mit sechs Verfahrensschritten:

1. Kontaktaufnahme: (Intake) Erstgespräch
2. Assessment: Analyse, Einschätzung, Prognose
3. Planung: Zielbestimmung und Maßnahmen
4. Linking: Vermittlung von Diensten, Verhandlung von Leistungen, Vernetzung der Hilfsangebote
5. Monitoring: Prozessbeobachtung, Erfolgskontrolle, Modifizierung
6. Evaluation: Auswertung und Berichterstattung
7. Evtl. Reassessment: Restart des Programms, neue Planung, Ziele etc.

Dieser Prozess ist als Kreislauf angelegt. Das Kernelement des Betreuungsmanagements ist das Assessment. Festzustellen ist dabei sowohl der **Versorgungsbedarf** (medizinisch, psychosozial, pflegerisch, soziokulturell und ökonomisch), als auch der Besorgungsbedarf (betreuungsrelevanter Hand-

lungsbedarf, Beratung, Vertretung) als Grundlage für die Planung.

Ziel für die Betreuung sollte es sein, auf „Wunsch“, „Wille“ und „Wohl“ des Klienten (§ 1901 BGB) abzielen, so wie es das „Grundgesetz der Betreuung“ vorgibt. Dazu liefert das Betreuungsmanagement individuelle Unterstützungslösungen und erhöht die Dispositionsfreiheit und Selbstbestimmung der Klienten. Zusätzlich bietet das Betreuungsmanagement einen transparenten Prozess für die Planung und Durchführung des Unterstützungsgeschehens (Qualität). Nach Feststellung des Ver- und Besorgungsbedarfs müssen Wunsch, Wille und Wohl des Klienten in direktem Kontakt ermittelt und mit diesem als Ziele vereinbart werden. Mittel und Wege zur Zielerreichung sind dialogisch zu verhandeln. Ziele werden also sowohl für den Versorgungsbedarf als auch für den Besorgungsbedarf vereinbart und nicht diktiert. Der gesamte Prozess wird ausgewertet und bei Erfolg abgeschlossen (Aufhebung der Betreuung, Einstellen des Unterstützungsmanagements). Bei weiterem Bedarf an Versorgungs- bzw. Besorgungsleistungen folgt ein Reassessment.

Das Ziel des Betreuungsmanagements liegt in der Wiederherstellung der Selbstbestimmung des Klienten. Mithin soll sich die soziale Dienstleistung Betreuung durch ihre Erbringung selbst überflüssig machen. Die Folge der sozialen Dienstleistungserbringung ist die Mitwirkung (Co - Produktion) des Klienten. Dieser Paradigmenwechsel der Betreuung von der rechtlichen Vertretung zur sozialen Dienstleistung ist natürlich in der Fachöffentlichkeit hoch umstritten und (noch) nicht konsensfähig.

Durch das Prinzip, Betreuung als Sozialdienstleistung zu betrachten, und eine Methode zur Durchführung dieser Dienstleistung anzubieten, folgt man den fachlichen Standards vergleichbarer sozialer Dienstleistungen (z.B. in der Eingliederungshilfe mit dem IBRP). Für Sie als Berufseinsteiger und Studenten der Sozialarbeit, entstehen mit dem Konzept der Betreuung als Soziale Dienstleistung und durch Betreuungsplanung neue Perspektiven für die Berufsausübung. Wir freuen uns als Verband, mit Ihnen gemeinsam an der Weiterentwicklung unseres Berufs mitarbeiten zu dürfen, vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Literatur

Badura, B./Gross, P.: Sozialpolitische Perspektiven. Eine Einführung in Grundlagen und Probleme sozialer Dienstleistungen, München 1976

BdB Bundesverband der BerufsbetreuerInnen, Leitlinien zur Betreuungsführung. Hamburg 2005

BdB Bundesverband der BerufsbetreuerInnen, Schwerpunktheft „Baustelle Betreuung“ Heft 80/09, Hamburg 2009

Gross, P.: Die Verheißungen der Dienstleistungsgesellschaft: Soziale Befreiung oder Sozialherrschaft?, Opladen 1983

Schaarschuch, A.: »Qualität« sozialer Dienstleistungen – ein umstrittenes Konzept, in: Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik e.V./Beobachtungsstelle für die Entwicklung der Sozialen Dienste in Europa (Hrsg.): Indikatoren und Qualität sozialer Dienste im europäischen Kontext, Berlin 2003

3 Workshop „Betreuungsplanung“ Hr. Kristen

Protokoll Fr. Fack

Hr. Kristen führt zunächst allgemein in die Thematik ein: Das Thema Betreuungsplanung hängt für ihn eng zusammen mit der Politik des BdB-Verbandes. Für Berufsbetreuer besteht die absonderliche Situation in einem Umfeld zu arbeiten, wo Qualitätssicherung als Planung von Maßnahmen und deren Kontrolle überwiegend eingeführt sind, wenn man beispielsweise an den Pflegebereich denkt oder an den Bereich der beruflichen Weiterbildung. Dort wird qualitätsgesichert gearbeitet und eventuell auch zertifiziert oder auf andere Art und Weise die Qualität der Arbeit nachgewiesen.

Im Betreuungsbereich gibt es zwar die Bestellung des Betreuers durch das Amtsgericht. Aber sobald der Betreuer anfängt zu arbeiten, besteht praktisch außer den Genehmigungsregelungen des Gerichtes keine Vorschrift, wie die Betreuung ausgeführt wird. Es wird immer argumentiert, der Berufsbetreuer ist ja Freiberufler und dann eben auch frei in der Ausübung seiner Tätigkeit. Das heißt dann praktisch soviel wie: „Kann machen was er will, interessiert sowieso keinen, Hauptsache er hat das Geld nicht geklaut und die richtigen Anträge gestellt. Hauptsache man kann nachweisen, dass man Genehmigungsvorbehalte eingehalten hat.“

Das kann nach Meinung von Herrn Kristen nicht richtig sein. Es muss von von den Berufsinhabern, auch wenn das von außen nicht vorgegeben ist, versucht werden, Betreuung vor dem Hintergrund eines Planungsverfahrens zu planen. Hr. Kristen will anschließend das Verfahren der Fallsteuerung darlegen, das am Case-Management angelehnt ist. Auch wenn Herr Adler meint, Betreuung wäre keine Soziale Arbeit, will Herr Kristen im Rahmen des Workshops das Gegenteil zu beweisen versuchen.

Hr. Kristen zitiert § 1901 Absatz 4 BGB, weil dort allgemeine Regelungen definiert sind, wie eine Betreuung geführt werden soll, nämlich die Angelegenheiten des Betreuten so zu betreiben, dass es dessen Wohl entspricht. Zum Wohl des Betreuten gehört auch die Möglichkeit, im Rahmen seiner Fähigkeiten sein Leben nach seinen eigenen Wünschen und Vorstellungen zu gestalten. Das heißt, es wird ein Ziel vorgegeben. Im § 1901 Abs. 4 BGB steht „Wird die Betreuung berufsmäßig geführt, hat der Betreuer in geeigneten Fällen auf Anordnung des Gerichts zu Beginn der Betreuung einen Betreuungsplan zu erstellen.“ Hr. Kristen verweist auf die Eingliederungshilfe oder Frühförderung, wo ebenfalls Pläne erstellt werden. Der Betreuungsplan wird auch im Gesetz beschrieben: „In dem Betreuungsplan sind die Ziele und Maßnahmen zur Erreichung darzustellen“

Hr. Kristen geht davon aus, dass einige der Teilnehmer bereits Betreuungen führen, einige noch nicht, und einige noch studieren. Er fragt: „Wer von den anwesenden Betreuern hat denn einen Betreuungsplan erstellt?“ Oder anders gefragt: „Wer von ihnen hat denn bei der Betreuung auch Ziele?“

Hr. Kristen betont, dass man nicht immer einen Plan hat, sondern oft eher Ziele. Aus den Zielen kann man zwar einen Plan machen, aber hier liegt seiner Meinung nach das Problem: Niemand im Betreuungswesen hat das Interesse, zu Beginn einen Betreuungsplan zu erstellen.

Auf die Frage, wer ein Interesse am Betreuungsplan haben könnte, antwortet **eine Teilnehmerin:** „Der Betreute“. Hr. Kristen schließt daran an, dass der Betreute nach dem Gesetz gar nicht gefragt wird. Er sieht Betreuung als eine Dienstleistung für den Betreuten. Daraus ergeben sich als Ziele der Dienstleistung die „Wohlfahrt“, also „Wohlergehen“, „Besserung der Lebensumstände“, „Erhaltung der Selbstständigkeit“, „Erreichung der Ziele des Betreuten“.

Eine Teilnehmerin verweist darauf, dass die Betreuungsziele ja eigentlich im Aufgabenkreis wenigstens schon umrissen sein sollten. Da hat sich also schon jemand Gedanken gemacht. Den Betreuungsplan, auch wenn das sicher sinnvoll ist, kann man nach ihrer Meinung nicht am Anfang machen. Zumindest müssten wenigstens zwei Monate oder ein Vierteljahr nach Betreuungsübernahme liegen, um einen Plan zu erstellen. Erst dann weiß man, wie die Betreuung läuft oder der Betreute mitmacht. Als Betreuer muss man erst mal alles sortieren. Das ist zunächst fast immer das Vermögensverzeichnis. In den ersten vier Wochen hat man sonst noch nicht viel geregelt.

Hr. Kristen stimmt der Teilnehmerin zu: Planung braucht natürlich Zeit, Planung braucht Daten für den anschließenden Prozess. Er macht aber deutlich, dass sich die Ziele der Betreuungsplanung nicht aus den Aufgabenkreisen ergeben, wenn der Aufgabenkreis beispielsweise Vermögenssorge, Gesundheitsvorsorge oder Unterbringung lautet. Das sind keine Ziele des Betreuten, sondern Eingriffsmöglichkeiten des Betreuers. Das ist ein Unterschied. Andernfalls müsste als Aufgaben formuliert werden: „Sicherstellung eines ausreichenden Einkommens aus dem Vermögen“ oder „Erlangung von sozialrechtlichen Ansprüchen“ usw., dann wären Ziele formuliert.

Der bestellte Aufgabenkreis beinhaltet also noch nicht das, was der Betreuer in der Betreuung zu tun hat. Der Betreuer muss selbst aufgrund eines Betreuungsplanes oder eines Verfahrens herausfinden: „Was ist der Fall?“, und was sind die erforderlichen Daten, was soll erreicht werden. Hr. Kristen ist mit den typisch bestellten Aufgabenkreisen meist eher unzufrieden. Diese sagen nämlich nichts darüber aus, wie die Betreuung inhaltlich zu gestalten ist. Als zweites Problem sieht er, dass sie verordnet sind oder angeordnet.

Herr Kristen fragt nach dem Unterschied zwischen angeordneten Aufgabenkreisen und Betreuungszielen. **Eine Teilnehmerin erklärt, dass Ziele mit dem Betreuten erarbeitet werden. Hr. Kristen stimmt zu:** Ziele muss man in der Betreuung dialogisch erarbeiten und natürlich sind laut § 1901 BGB Wunsch und Wille des Betreuten zu beachten. Auch Hr. Kristen legt Ziele für den Betreuten fest, wenn er sie für den Betreuten für notwendig hält. Beispielsweise, dass der Alkoholiker möglichst schnell trocken werden und deshalb möglichst schnell in eine Langzeittherapie soll. Als Betreuer hat man eine ganze Kette von Lösungsmöglichkeiten schon immer im Kopf. Vor dem Hintergrund der Aufgabenkreise wie Gesundheitsvorsorge, Unterbringung oder Vermögenssorge hat man als Betreuer auch die Mittel dazu an der Hand, die „Macht“. Hr. Kristen betont den Aspekt der Macht. Das Problem ist, dass die Ziele des Betreuers nicht unbedingt die Ziele des Betroffenen sind.

Ein Teilnehmer fragt, was man als Betreuer macht, wenn ein Betreuer sich nicht äußern kann?

Hr. Kristen empfiehlt dann, auf das Umfeld des Betreuten zurückzugreifen oder vielleicht auf frühere Äußerungen, was natürlich oft schwierig ist.

Der Teilnehmer kritisiert: „Das sind ja dann meine Ziele, und nicht seine. Die Sache mit dem Alkoholiker vorhin: Das ist nicht meine Aufgabe, den Alkoholiker trocken zu bekommen.“

Hr. Kristen stimmt grundsätzlich zu: Viele Betreuer sehen das aber erfahrungsgemäß nicht so. Die sehen zunächst nur den Alkoholiker und das Ziel, alle Möglichkeiten zur Rehabilitation zu nutzen, damit Krankheit und Behinderung sich bessern oder nicht weiter verschlimmern usw. Das ist natürlich ein sozialer Ansatz. Man muss bei Menschen, die sich schlecht oder gar nicht mehr äußern können, versuchen herauszufinden, was die wollen. Der Betreuer muss schließlich nach deren Wohl und Willen handeln.

Ein Teilnehmer fragt was zu tun ist, wenn ein Alkoholiker sehr ausschweifend ist in den Wünschen. Wo ist dann der Punkt, wo man eingreift?

Hr. Kristen setzt hier am Betreutenwohl an. Man kann so lange sich jemand nicht gravierend schadet, nicht gegen seinen Willen handeln.

Eine Teilnehmerin fragt: „Wer entscheidet, was als das gravierender Schaden gilt?“

Hr. Kristen grenzt ein, dass man durch Zielvereinbarung mit dem Betreuten auch versuchen sollte, kleine Ziele zu erreichen. Man kann als Betreuer bei einem Alkoholiker nicht das Ziel haben: "Den will ich nächste Woche trocken haben". Da sind kleine Ziele sinnvoller, z.B. dass kein Schnaps mehr getrunken wird. Dann trinkt der Betreute eben 10 Flaschen Bier am Tag, aber lässt den Schnaps weg. Oder man versucht, zur Suchtberatung zu motivieren, dass Hilfsangebote wahr genommen werden. Das ist dann eine Frage der dialogischen Zielbestimmung. Als Betreuer kann man keine Ziele vorgeben, sondern nur anregen.

Eine Teilnehmerin berichtet vom Fall einer Dame, die plötzlich ihre Medikamente nicht mehr genommen und nichts mehr gegessen hat. Sie hat sich damit selbst gefährdet und in kürzester Zeit soviel abgenommen, dass der Amtsarzt eingeschaltet wurde. „Zum Schluss war es dann so, dass sie nicht ins Krankenhaus wollte und per Zwang eingewiesen wurde, weil sie sich damit selbst geschadet hat.“

Hr. Kristen kennt die Situation auch, dass die Gefährdung von Leben und Gesundheit eingeschätzt werden muss. Wenn das gravierend ist, muss man sofort handeln. Er sieht die Einschätzung von Gefahr aber immer als Gratwanderung.

Ein Teilnehmer gibt zu bedenken: „Wenn das aber sein Wille ist, was ist denn dann?“ **Hr. Kristen sieht hier den Grundsatz**, dass jeder Betreute seinen Willen haben soll, soweit er ihn noch selber bestimmen kann.

Hr. Kristen kommt zum Thema „BdB at work und Fallsteuerung“. Er zeigt als ersten Schritt die Dokumentation des Assessments. Assessment heißt soviel wie Daten-, Problem- und Ressourcenerfassung. Das schließt ans Case-Management an. Diese Fallsteuerung zielt darauf ab, den Ablauf einer Betreuungsplanung als geplantes, methodisches Vorgehen in der Betreuung an das amerikanische Case-Management anzulehnen. Der erste und der zweite Schritt sind in der Betreuung allerdings schon relativ problematisch: "Zugang zum Unterstützungsangebot" und "Screening", d.h. Identifizierung des Falles.

Hr. Kristen problematisiert das, weil der Betreute diese Themen nicht selbst wählt. Er kommt nicht und sagt "Ich will ´ne Betreuung haben". Die Identifizierung als Fall geschieht über einen relativ harten Weg, nämlich über Gutachten und Sozialbericht, da wird der Fall als Betreuungsfall klassifiziert. Dann kommt noch ein Richter und bestellt und ordnet an. Das ist für einen Hilfeprozess der Betreuung eigentlich eine denkbar schlechte Voraussetzung, weil ja dann erst die inhaltliche Arbeit der Betreuung beginnt. Nur ganz wenige Betreute regen die Betreuung für sich an und benennen vielleicht auch die Person, die sie betreuen soll.

Für die Durchführung der Betreuung wäre es aber gut, vom Betreuten gewollt und gewählt zu werden. Jeder Schuldnerberater kennt das: Da kommen die Leute und sagen "Ich brauche Hilfe." Betreute kennen das aber normalerweise nicht, die kriegen die Betreuung angeordnet. Aber bei der Fallsteuerung kann man sich überlegen, ob man das nicht ein bisschen nutzerfreundlicher macht. Man muss sich immer in die andere Seite versetzen. Also wie kommen die Betreuten überhaupt in die Betreuung rein? Haben sie sich das selber ausgewählt, konnten sie mitbestimmen, konnten sie ihren Betreuer selber auswählen?

Das erste, was man als Betreuer tun kann im Rahmen der Betreuungsplanung ist die Fallannahme, also der Aufbau einer Arbeitsbeziehung: Im Erstgespräch wird geklärt, wie kommt der Fall zu mir und wie baue ich eine Arbeitsbeziehung auf. Betreuer müssen sich fragen: Habe ich Regeln fürs Erstgespräch? Wie findet der Erstkontakt zum Betreuten statt und wie wird dieser gestaltet? Kriegt jeder Betreute dasselbe gesagt oder nicht? Was kriegt der Betreute unbedingt gesagt? Oder geschieht das eher durch Zufall: Den einen trifft man auf dem Flur der Psychiatrie zum ersten Mal und unterhält sich mit ihm. Einen anderen Betreuten lädt man dagegen zu sich ins Büro ein, und wieder den Nächsten besucht man irgendwann zuhause. Ohne sich angemeldet zu haben, klingelt man und sagt: "Hallo ich bin ihr Betreuer. Hier ist mein Beschluss und da steht drauf warum"?

Eine Teilnehmerin beschreibt aus der Praxis, dass sie im Krankenhaus zuvor mit der Sozialarbeitsstelle Kontakt hat. Aber im Normalfall, bei Betroffenen die zuhause leben oder die noch reden können, ruft sie vorher an und macht einen Termin aus. Seinen Personalausweis sollte man dabei haben, denn die Leute sind zynisch, berichtet sie. Allerdings stellt sie nicht nach Raster Frage 1, Frage 2 usw. Sie stellt sich zuerst vor und fragt, was der Betreute für Probleme hat. Die Betreuerin sieht darin bereits eine Chronologie.

Hr. Kristen fragt, ob die Betreuerin außer einer Visitenkarte auch eine Selbstdarstellung dabei hat?

Die Teilnehmerin bestätigt, dass sie sich immer selber vorstellt. Allerdings muss man auch wissen, bis wohin man mit Informationen geht. „Ich weiß nicht, ob es immer richtig ist zu sagen: Ich wohne gleich um die Ecke.“ Sie möchte nicht darüber informieren, wie man familiär eingebunden ist, ob man verheiratet ist und ob man Kinder hat. Aber man sollte etwas über seinen Beruf sagen und wie lange man den Betreuerberuf schon macht.

Eine Teilnehmerin berichtet, dass sie meist erst gefragt wird von der Betreuungsbehörde, ob man sich die Betreuungsübernahme vorstellen kann. Sie hat dann als Grundsatz: "Ich möchte sie / ihn erst kennenlernen. Ich gehe vorher hin, stelle mich vor oder rufe an und schaue, ob das überhaupt klappt.“

Hr. Kristen kann dieses Vorgehen bei Berufsbetreuern leider nicht immer feststellen. Bei ehrenamtlichen Betreuungen ist das in seinem Verein aber schon eher Standard. Er vermittelt als Vereinsgeschäftsführer im Rahmen der Querschnittsarbeit viele Ehrenamtliche. Bei einer ehrenamtlichen Betreuung legt er großen Wert darauf, dass Betreuer und Betreuer sich vorher kennenlernen und auch gegenseitig übereinstimmen. Bei der ehrenamtlichen Betreuung spielt das eine besondere Rolle, weil das meist doch relativ leichte Betreuungen sind, wo nicht soviel zu regeln ist und dann eben der persönliche Kontakt im Vordergrund steht.

Bei einer berufsmäßigen Betreuung hält Hr. Kristen dieses Vorgehen aber nicht unbedingt für nötig, weil man von einem beruflichen Betreuer erwarten kann, dass er diesen Prozess steuert. Für die Betreuer des Betreuungsvereins kommen die erforderlichen Informationen von der Betreuungsbehörde, die den Sozialbericht entweder schriftlich weitergibt oder eine sehr genaue Fallabsprache mit dem jeweiligen Betreuer veranlasst.

Beim Erstgespräch ist für Herrn Kristen ein angefertigtes Protokoll sehr wichtig. In einem Erstgespräch kann man natürlich nicht alle Probleme gleich ergründen, beispielsweise zur finanziellen Situation, Schuldenregulierung etc. Aber man kann sich einen ersten Eindruck dazu verschaffen, was man vom Betreuten erwarten kann an Mitarbeit und Verständnis, ob er überhaupt weiß, um was es geht. Man kann begreiflich machen, was man als Betreuer für ihn tun kann und was nicht. Ins Protokoll kommt, wie die Arbeitsbeziehung eingeschätzt werden kann, inwieweit man den Betreuten selber machen lassen sollte und in welchen Bereichen man für ihn handeln muss. Natürlich ist zu Beginn der Betreuung gleich zu klären, ob es irgendwelche Katastrophen gibt, wo man sofort eingreifen muss und eine sofortige Krisenintervention erforderlich ist.

Der zweite Schritt im Konzept des Betreuungsmanagements/der Fallsteuerung ist der Wichtigste: Es geht um das sogenannte Assessment. Aufgabe des Assessments sind die Daten- und Problemerkennung und eine Einschätzung der Ressourcen des Betroffenen. Wichtig dabei ist, dass hierbei zwei verschiedene Dinge herauskommen müssen: Der 'Ver'-sorgungsbedarf und der 'Be'-sorgungsbedarf. Das sind zwei unterschiedliche Sachen. Der Besorgungsbedarf ist der betreuungsrechtliche Bedarf, z.B. ob der Betreute sein Geld selber einteilen kann. Schafft es der Betreute, seine 523 Euro Erwerbsminderungsrente monatlich so einzuteilen, dass am 15. noch Geld da ist, damit er sich Lebensmittel einkaufen kann? Hier geht es um die Selbststeuerungsmöglichkeit des Betroffenen.

Eine Teilnehmerin fragt nach den Konsequenzen, wenn festgestellt wird, dass der Betreute das Geld nicht selbst einteilen kann und der Betreute den Betreuer aber nicht einteilen lässt?

Hr. Kristen würde dann einen Einwilligungsvorbehalt beantragen. Der Aufgabenkreis der Vermögenssorge sagt nichts darüber aus, wieweit der Betreute in diesem Bereich noch handeln kann. Es ist zu klären, welche Ziele mit dem Betreuten im Bereich der Vermögenssorge zu vereinbaren sind. Dazu sagt dieser globale Aufgabenkreis nichts aus.

Der Schritt, den tatsächlichen Besorgungsbedarf festzulegen, konkretisiert erst die Aufgabenkreise. Es kann durchaus sein, dass ein Aufgabenkreis bestellt ist, wo gar kein Besorgungsbedarf gesehen wird. Es kann sein, dass ein Betreuer für die Gesundheitsvorsorge bestellt ist und in Jahren nie etwas über Gesundheitsangelegenheiten entscheiden muss. Es reicht also nicht für einen Betreuer, sich zu sagen: "Ich habe diesen Aufgabenkreis, also mache ich das."

Durch das Assessment gibt es erst die Grundlage zur Planung und für Zielvereinbarungen mit dem Betreuten. Man kann aufgrund der Planung dann eine Probephase vereinbaren, im Rahmen einer dialogischen Zielvereinbarung. Der Besorgungsbedarf ist also eigentlich die Planung der betreuungsrechtlichen Handlungen, der Betreuerhandlungen.

Daneben gibt es den viel allgemeineren Versorgungsbedarf, zum Beispiel zur medizinischen Pflege, Rehabilitationsmaßnahmen, zu Ausstattungen mit materiellen Mitteln, zu einem geeigneten Wohnort und nach geeigneten Diensten usw. Also alles für die Versorgung des Betreuten notwendige, was aber nicht durch den Betreuer selbst erbracht wird. Das ist dann auch die Abgrenzung! Was man beim Assessment als Besorgungsbedarf feststellt, das wird durch den Betreuer erbracht, was man als Versorgungsbedarf feststellt, das muss vom Betreuer organisiert werden oder vom Betroffenen, z.B.: Kann der Betreute sich selber eine hauswirtschaftliche Hilfe besorgen oder nicht? Welche Ressourcen hat er? Hat er Familie? Braucht er überhaupt einen Hauswirtschaftsdienst? Kann nicht die Schwägerin einmal die Woche vorbeikommen und die Wäsche in die Waschmaschine stecken? Es ist also bei der Betreuungsplanung zu beachten, dass man eigentlich zwei verschiedene Prozesse plant, einmal den Besorgungsbedarf und einmal den Versorgungsbedarf.

Eine Teilnehmerin fragt zum Thema Hauswirtschaft, wie bei einem Betreuten ohne Fähigkeit zur Haushaltsführung die Erstattung von Aufwand z.B. bei Bekannten funktioniert.

Hr. Kristen klärt das anhand der Frage: „Wer entscheidet das denn?“ Kann sich die Betreute noch äußern, hat der Betreuer praktisch ein Mandat der Betreuten. Sie will die Hilfe und muss wissen, dass sie für Kosten aufkommen muss – der Betreuer begleicht dann die Rechnung im Rahmen der Vermögenssorge. Andere Erstattungen wie Fahrtkosten usw. müsste man nachprüfbar und belegbar vereinbaren. Dabei kommt es zunächst darauf an, was die Klientin z.B. mit ihrer Freundin vereinbart hat. Wenn sie also zu ihr sagt "Ich zahl dir als Fahrtkosten pro Fahrt 10 Euro oder 0,17 Euro pro Kilometer“ und solange die Beiden das unter sich ausmachen, ist der betreuerische Handlungsbedarf gleich null. Wenn es komplizierter wird, müsste man versuchen, einen vernünftigen Versorgungsvertrag zu machen. Beispielsweise wenn ein geistig behinderter Mensch in seiner Familie versorgt wird, dann kann der Betreuer einen Versorgungsvertrag abschließen, der sich am Einkommen des Betreuten und an der Art der Leistungen orientiert. Zur Orientierung eignen sich die Preise der Pflegedienste zum Beispiel. Freilich kommt es dabei auf das lokale Versorgungssystem an.

Hr. Kristen kommt nach diesen Praxisfragen wieder zurück zur Betreuungsplanung: Der Betreuungsplan besteht aus Zielen und Maßnahmen zur Zielerreichung. Hr. Kristen fragt, ob jemand der Anwesenden schon einmal Zielvereinbarungen mit einem Betreuten abgesprochen hat oder wenigstens versucht, Ziele zu verabreden ?

Einige Teilnehmer bejahen, andere verneinen. Die Erfahrungen der Teilnehmer zeigen, dass es für manche Betreute zu schwer nachzuvollziehen war. Ein Anderer berichtet, dass die Ziele zu weit gesteckt waren.

Hr. Kristen gibt zu bedenken, dass Ziele angemessen sein müssen. Ziele müssen auch berücksichtigen, dass die Betreuung nicht ohne Grund bestellt worden ist. Ziele im Betreuungsbereich sind nicht so leicht zu erreichen, wie mit Menschen ohne Einschränkung. Man muss auch immer beachten, welche Ressourcen da sind. Fraglich ist was passiert, wenn Ziele nicht erreicht werden können? Eine typische Betreuerreaktion ist dann das Aufgeben und selber machen. Jetzt hatte man es probiert, man wollte das Ziel erreichen, dann hat der Betreute etwas nicht gemacht und schließlich macht man es selber. Wenn man die Ziele zu weit steckt, führt das bei Versagen dazu, dass man sich nachher gar keine Ziele mehr steckt, sondern einfach handelt, Macht ausübt und sagt „Ich als Betreuer kann das machen, da brauche ich doch meinen Betreuten gar nicht zu fragen.“

Ziele sind wichtig, weil sie eigentlich ein roter Faden in der Zusammenarbeit zwischen Betreuer und Betreuten sind. Mit Zielen kann man dann auch den Betreuten auf seine Ziele verpflichten. Aber bevor man zu Zielen und Maßnahmen kommt, muss natürlich der Bedarf ermittelt werden, der dann erst zu den Zielen führt. Ein Betreuer kann stattdessen auch reine Rechtsvertretung machen und sich das alles sparen. Reine Rechtsvertretung wäre für einen Klienten aber nicht gut. Man stelle sich vor, der Betreuer ersetzt alle Handlungen des Betreuten.

Eine Teilnehmerin gibt zu bedenken, dass das aber oft so gewollt wird von den Betreuten. Es geht oftmals um Schuldenprobleme oder Vermögenssachen, wo sie nicht mehr durchsehen und sagen "Oh endlich haben sie mir einen geschickt, der das alles für mich macht."

Hr. Kristen vergleicht mit der Vormundschaftszeit: Wenn man in der Betreuung nur ersatzweise handeln würde, dann wäre man bei der alten Vormundschaft, die eine Entmündigung bedeutet hatte. Dann könnte man sich alles sparen wie "Arbeitsbeziehung aufbauen", "Probleme erfassen", "Bedarfe feststellen", "Ziele festlegen" – das bräuchte man dann nicht mehr. Man handelte einfach anstelle der Person. Wenn der Betreuer immer Ersatzvornahmen macht, also immer nur anstelle des Betreuten handelt, dann ist der Betreute aber vollständig aus dem Betreuungsprozess raus. Dann kann man Betreuung auch vom Schreibtisch aus führen. So führen oft Anwälte ihre Betreuungen. Hr. Kristen kennt Anwälte in Bremen mit 150 Betreuungen, wo die Betreuungen von den Kanzleiangestellten geführt werden als rein rechtliche Vertretungen, als rechtliche Betreuungen.

Eine Teilnehmerin sieht Grenzen bei älteren Leuten mit Alzheimer- und Demenzkrankheiten. Dann sind zwar Versorgungs- und Besorgungsplan interessant, aber kaum zu vereinbaren.

Hr. Kristen bestätigt, dass der Besorgungsbedarf bei Alzheimerkranken oder Wachkomatösen und anderen ganz schweren Einschränkungen fast 100% beträgt. Das heißt, da müssen fast alle Dinge ersatzweise vorgenommen werden. Der Betreuer hat also in jeder Betreuung einen unterschiedlichen Mix: Was kann die Person selber entscheiden? Was muss man für sie entscheiden? Welchen Bedarf kann sie sich selber besorgen? Was muss man so managen, dass es jedenfalls gemacht wird?

Eine Teilnehmerin weist auf die Möglichkeit hin, nach SGB XI das zusätzliche „Demenzgeld“ als zusätzliche Betreuungsleistung zu beantragen. Dann kann, je nachdem ob 100 oder 200 Euro gezahlt werden, jemand eingesetzt werden, der dann mit der Betreuten spazieren geht oder mal ein Gespräch führt. Man soll all das nur organisieren, aber nicht alles selber machen.

Hr. Kristen fragt sich, wie ein Normalbürger beurteilen soll, welche Sozialleistungen überhaupt in Frage kommen. Er hält das für ein typisches Beispiel, wie die Sozialversicherungen die Leistungen praktisch verhindern. Diese stehen zwar im Gesetz, aber kein Mensch weiß, wo sie stehen, was sie bewirken und wo man sie beantragen kann. Selbst wenn man weiß, dass und wo man beantragen kann, gibt es immer noch Hürden. Z.B. darf das Geld nicht für irgendwas ausgegeben werden, sondern es muss für qualitätsgesicherte Leistungen einer zugelassenen Einrichtung sein. Das betreute Wohnen kann solche Leistungen vielleicht anbieten, ist aber dafür nicht zugelassen. Das ist mit Besorgungsbedarf gemeint: Dass man sich als Betreuer auskennt, was aber von niemandem erwartet werden kann, der nicht vom Fach ist. Die Auswahl der relevanten Dienste wird als „Linking“ bezeichnet.

Hr. Kristen kritisiert die Planungs- und Berichtspraxis der Betreuungsgerichte: Es findet keine Abfrage von Zielen statt, und am Ende der Betreuung oder während der Betreuung wird auch kein Planungsbezug hergestellt. Er beobachtet im Bereich der Amtsgerichtskontrolle keinen inhaltlichen Bezug zur Arbeit der Betreuer. Betreuer können eigentlich machen, was sie wollen, und im Bericht stehen anschließend vielleicht ganz andere Sachen. Da steht der Vermögensstand, irgendwelche durchgeführten rechtlichen Vertretungen, ob eine Wohnung aufgelöst wurde ohne Genehmigung oder man sonst etwas übersehen hat. Aber da steht nichts drin über den Prozess, den Inhalt der Betreuung, welche Ziele gestellt wurden und wie die Zielerreichung zu bewerten ist.

Eine Teilnehmerin berichtet über den Zusammenhang von Betreuungsplanung und Planungsabfragen im Rahmen der Beantragung von Wiedereingliederungshilfe

Hr. Kristen bezieht das auf den IBRP (Integrierter Behandlungs- und Rehabilitationsplan) als vergleichbaren Plan, der auch mit Zielen und Maßnahmen arbeitet. Im Bezug auf andere Planungssysteme haben Betreuer also auch immer wieder mit Zielen und Maßnahmen zu tun. Beim IBRP werden regelmäßig inhaltliche Berichte erstellt, die der Betreuer in seine Planungen integrieren muss. Dann geht es z.B. auch um die Beteiligung des Betreuers an Hilfeplankonferenzen.

Zurück zum Betreuungsplan kommt Herr Kristen auf den Betreuungskontrakt zu sprechen: Ein Kontrakt ist ein gemeinsam mit dem Betreuten vereinbartes Ziel, der dem Betreuten auch hilft, z.B. damit klar zu kommen, plötzlich 50 €weniger zu haben.

Wenn Betreuung als komplexer Unterstützungsprozess in komplexen Lebenslagen begriffen wird, dann hat man als Betreuer in beiden Bereichen, also beim Besorgungsbedarf und beim Versorgungsbedarf jede Menge zu tun. Besonders wenn evtl. ein persönliches Budget beantragt werden muss. Dann kriegt man als Betreuer nämlich das Geld in die Hand und kauft sich die nötigen Hilfen selber ein für den Betreuten. Die unfinanzierte Budgetkalkulation und -verwaltung stellen für Herrn Kristen derzeit noch eine Hemmschwelle dar, um sich als Betreuer zu engagieren.

Herr Kristen hält eine gute fachliche Vernetzung vor Ort für sehr wichtig, auch im Rahmen der Betreuungsplanung. Wer schon länger im Geschäft ist, braucht sich zum Beispiel um Heimplätze, um ambulant betreutes Wohnen oder um einen Termin bei der Schuldnerberatung keine großen Gedanken zu machen. Betreuer sorgen also dafür, dass die Versorgung des Betreuten mit den nötigen Diensten stattfindet. Beim Linking geht es darum, die Angebote so gut wie möglich zu steuern. Unter „Monitoring“ wird dann verstanden, dass der Prozess der Versorgung / Besorgung beobachtet wird. Betreuer sollten beachten, dass die Betreuung nicht für das Betreuungsgericht geführt wird. Nach dem Betreuungsprozess führt man die Betreuung für den Nutzer. Also muss man den Nutzer auch nach der Zufriedenheit fragen. Im Verein von Herrn Kristen werden bereits Nutzerbefragungen bei Ehrenamtlichen durchgeführt.

Hr. Kristen sieht als letztlisches Ziel der Betreuung deren Aufhebung: Wenn eine Betreuung übernommen wird, muss das Ziel sein, die Betreuung wieder zu beenden, weil alle Bedarfe gedeckt sind, und der Betreute selber in der Lage ist, ohne Betreuung zu leben.

Eine Teilnehmerinnen kann das nicht als Ziel für alle Betreuungen unterstützen.: „Das kann man aber nicht bei allen sagen. Bei wie vielen passiert das denn wirklich? Gibt es da Statistiken?“

Hr. Kristen berichtet von etlichen Betreuungsaufhebungen. Natürlich nicht bei Demenz, nicht bei Wachkoma, nicht bei schwerer geistiger Behinderung, aber bei den typischen Fällen psychisch erkrankter Menschen. Dort ist es eher die Regel, dass die Betreuung endet, weil der aktuelle Handlungsbedarf, also der Besorgungsbedarf nicht mehr da ist. Und das muss man als Betreuer auch ganz klar deutlich machen. Betreuung auf Vorrat, falls ein Betreuer wieder eine Krise bekommt und damit man ihn dann wieder unterbringen kann, das sollte es nicht geben.

Hr. Kristen geht auf den Fall ein, dass der Betreute keine Vertretung zulässt. Wenn keine gemeinsamen Ziele vereinbart werden können, dann ist natürlich die Betreuung zu beenden. Betreuer müssen sich immer fragen: "Kann man diese Betreuung überhaupt führen?" Einigen Betreuungen müssen aufgehoben werden, weil keine Mitarbeit oder keine Auswahl von Diensten möglich ist. Da ist der gesamte Prozess gestört, wenn keine Übereinkunft in Bedarfs- und Versorgungsfragen da ist.

Eine Teilnehmerin fragt, wo der Kreislauf beginnen soll, ob beim Intake oder beim Assessment?

Hr. Kristen empfiehlt als Einstieg das Assessment. Das Resümee dagegen ist die Evaluation. Da wird das Ergebnis überprüft. Wenn das Ergebnis positiv und die Handlungsfähigkeit des Betreuten wieder hergestellt ist, also kein Besorgungsbedarf mehr besteht, dann kann die Betreuung aufgehoben werden. Wenn das Ziel nicht oder nur ein Teilziel erreicht ist, dann muss ein Re-Assessment gemacht werden. Also eine neue Bedarfsfeststellung. Schließlich hat der Betreuer dem Gericht mitzuteilen, wenn die Betreuung aufzuheben ist.

Hr. Kristen kann nicht nachvollziehen, dass das Gericht als Financier der Leistung sich oft für den Inhalt der Betreuungsleistung kaum interessiert. Es sind also weder die Aufgabenkreise, die bestimmen was man in einer Betreuung macht, noch dass der Bericht überprüft und kritisch hinterfragt wird. Aus Berufsgesichtspunkten ist das nicht nachvollziehbar, weil diese Beliebigkeit natürlich dazu führt, dass Qualität nicht entstehen kann. Qualität kann nur entstehen, wenn Leistung messbar ist. Durch das Vorgehen nach Fallsteuerung wird Qualitätssicherung erst möglich. Erst mit so einem Vorgehen kann nachgewiesen werden, dass man tatsächlich nach Wille und Wohl des Betreuten die Betreuung führt.

Eine Teilnehmerin möchte wissen, ob das Planungsverfahren wie vorgestellt auch in Fortbildungen für Ehrenamtliche geübt wird.

Herr Kristen grenzt die Anwendung der Betreuungsplanung auf den beruflichen Bereich ein, um dort Qualität nachzuweisen. Ehrenamtler brauchen keine Qualität nachzuweisen.

Eine Teilnehmerin relativiert das, wenn ein Ehrenamtlicher in der Berufsgründungsphase ist.

Hr. Kristen würde generell die Betreuungsplanung für eher komplizierte Fälle reservieren, damit sich der Prozess überhaupt lohnt. Er geht aber davon aus, dass sich zukünftige gesetzgeberische Entwicklungen zur Qualitätssicherung auf die Betreuungsplanung beziehen werden.

Eine Teilnehmerin weiß von Pflegeeinrichtungen, wo die Pflegeplanungen ein großes Problem für die Pflegekräfte darstellen, weil damit unheimlich viel Arbeit verbunden ist. Zu ihrer eigentlichen Arbeit kommen sie dann nicht und müssen nebenbei im Feierabend die Pflegeplanung mit nach Hause nehmen.

Hr. Kristen gibt zu bedenken, dass die Qualitätssicherung in Pflegeheimen auch schon einiges verhindert hat, was sonst passiert wäre. Qualitätssicherung hat immer eine positive Seite, dass nämlich geplant und nach festen Regeln vorgegangen wird, und dass diese Vorgehensweise auch nachprüfbar ist. Es gab genug Pflegeskandale, die mit einer vernünftigen Qualitätssicherung nicht passiert wären. Es gibt auch genug Betreuungsskandale, die mit einer Qualitätssicherung nicht passiert wären.

Die Berater im BdB-Berufsverband können nicht nur zur Betreuungsplanung beraten, sondern wissen auch sonst relativ genau, was auf einen neuen Berufsbetreuer zukommt, welche Versicherung man braucht, wo man sich privat absichern müsste.

Eine Teilnehmerin findet, dass die Betreuungsbehörden ebenso eine Beratungspflicht haben, und diese in ihrem Bereich auch ausfüllen. „Also da gehört eigentlich am Anfang der Betreuung, zur Mitte und zum Ende hin ein Gespräch, wo die Anforderungen geklärt werden müssen, was da sein muss an fachlichen, organisatorischen und persönlichen Voraussetzungen, wo Punkt für Punkt alles durchgesprochen wird. So ist es bei uns.“

Hr. Kristen rät generell, sich nicht ganz allein auf das Feld der Berufsbetreuung zu begeben. Besser wäre es, mit anderen in einer Bürogemeinschaft zu arbeiten, was sehr viele Vorteile hat. Zum Beispiel wenn man die Software „at work“ nutzt, kann man die zweite Lizenz zum halben Preis bekommen. Wenn man eine Bürogemeinschaft hat, kann man sich auch gegenseitig vertreten, z.B. wegen Urlaub. Er empfiehlt, dass eine bestimmte Bürogröße angestrebt werden sollte, aus organisatorischen und finanziellen Gründen. In einem großen Kollegenkreis kann man sich gegenseitig nicht nur fachlich, sondern auch moralisch unterstützen. Das ist wichtig für die „Psychohygiene“. Eine Zeit lang wurden in seinem Betreuungsverein Supervisionen durchgeführt, die man wieder aufgegeben hat. Jetzt versucht man es im Verein mit Einzelsupervisionen. Mit vielen Betreuungen braucht man Supervisionen, aber mit zehn Betreuungen kann man sich Supervision nicht leisten. Der BdB-Verband möchte eine kollegiale Beratung einführen. Es gibt dazu bereits ein Konzept der Landesgruppe Berlin, damit eben nicht für einen Supervisor bezahlt werden muss, sondern Kollegen sich gegenseitig kollegial beraten können.

Dabei soll es vorrangig um die Unterstützungs- und Sachebene bei der Fallbearbeitung gehen. Das wird von den meisten Kollegen eher gewünscht, als eine gefühlorientierte Supervision. Im nächsten Halbjahr soll es ein Angebot für Multiplikatoren geben, d.h. wir hätten dann gern in jeder Region ein oder zwei Leute, die sich als Leiter von Fallgruppen ausbilden lassen im Rahmen einer "angeleiteten Fallbesprechung". Das wäre ein Unterstützungsangebot des Berufsverbandes, welches über das Qualitätsregister bezahlt werden soll. Irgendwann wird auch das Fallmanagement zur Qualitätssicherung der Betreuer gehören. Jetzt ist das aber noch nicht soweit. Derzeit reicht es, wenn sie bestimmte strukturelle Voraussetzungen, also die Strukturqualität nachweisen, z.B. innerhalb von drei Jahren Weiterbildungen, Supervisionen, Verbandsaktivität usw.

Eine Teilnehmerin moniert, dass sie ihre Betreuten nicht selber aussuchen kann: „Ich kriege die ja zugewiesen“ Hr. Kristen empfiehlt, nach Möglichkeiten zu suchen, wie man Einfluss auf die Betreuungen nehmen kann: “Als Ehrenamtliche würde ich mir keine Betreuung zuweisen lassen. Gerade Ehrenamtliche müssen die Möglichkeit haben, sich die Betreuten auszusuchen.“

4 Kooperation mit dem Betreuungsgericht, Workshop Fr. RichterIn Daubitz

Protokoll Fr. Erdenberger

Frau Daubitz fragt die Teilnehmer zunächst nach positiven und negativen Erfahrungen im Bezug auf Betreuungsgerichte bzw. Rechtspfleger.

Ein Teilnehmer merkt an, dass zu Beginn seiner Betreuerzeit von Betreuungsgericht und -behörde nur wenig Informationen zu seinen übertragenen Aufgaben, insbesondere zur Vermögenssorge gegeben wurden. Ein weiterer Kritikpunkt ist die fehlende Aufklärung über konkreten Abläufe bei der Erstellung der Vermögensabrechnung. Erst auf seine Nachfrage bei der Betreuungsbehörde und später beim Betreuungsverein erhielt er dann eine Fortbildung.

Frau Daubitz äußert Verständnis für diese Kritik. Das Fortbildungsthema wird landesweit unterschiedlich behandelt. Das geringe Fortbildungsangebot hängt zunächst mit fehlenden Betreuungsvereinen zusammen. Die Betreuungsbehörden versuchen die erforderlichen Fortbildungen für ehrenamtliche Betreuer trotz knapper personeller Strukturen abzudecken, was aber oft nicht ausreicht. Dies soll jedoch nicht bedeuten, dass man als ehrenamtlicher Betreuer keine Vorbereitung benötigt. Qualifizierung ist insbesondere für neue Betreuer wichtig, weil diese nach Übernahme einer Betreuung die volle Verantwortung tragen. Frau Daubitz ermutigt die Teilnehmer des Workshops, mit Fragen rund um das Thema Betreuung auf die zuständigen Institutionen zuzugehen und ausreichende Informationen einzuholen.

Frau Daubitz erläutert die Fortbildungsbedingungen für ihr Betreuungsgericht in Gotha: Dort wird der Kontakt zum Betroffenen sowie zum künftigen Betreuer als sehr wichtig erachtet. Schließlich möchte schon die Betreuungsbehörde wissen, ob eine Betreuungsübernahme überhaupt möglich ist. Es kann persönliche Umstände geben, die dies nicht zulassen. Dadurch soll eine Überlastung des Betreuers vermieden werden. Informationen zum Klienten werden zunächst durch die Behörde gegeben. Dies kann auch schon im Vorfeld einer Betreuungsübernahme erfolgen, wenn zum Beispiel ein Klient den Wunsch nach einem bestimmten Betreuer äußert. Spätestens zur Anhörung folgen dann weitere und tiefgründigere Informationen zum Fall, falls der zukünftige Betreuer diese benötigt.

Diese Informationen werden soweit zulässig noch vor der Übernahme einer Betreuung erteilt. Der zukünftige Betreuer hat dann einen Überblick, welche Aufgaben und Verantwortungen auf ihn zukommen. Er kann dann für sich entscheiden, ob er die Betreuung übernehmen möchte.

Ein Teilnehmer schildert die Problematik seiner ersten Betreuungsübernahme. Er sollte zu Beginn eine Heimbetreuung als 'leichten' Fall erhalten. Tatsächlich wurde er aber für eine schwer psychisch kranke Betreute bestellt. Problematisch empfand er auch den Kommunikationsmangel zwischen der Betreuungsbehörde, der Betreuten und ihm. Er wollte bereits vor der Anhörung einen Kontakt zur Betroffenen aufbauen. Es gelang dann auch aus Eigeninitiative. Er bedauert aber, dass dies nicht durch die Betreuungsbehörde gefördert wurde.

Frau Daubitz beschreibt, dass in Gotha die zukünftigen Betreuer anhand des Lebenslaufs eingeschätzt werden, um Erkenntnisse über deren Vorwissen zur Thematik zu erhalten. Danach erfolgt ein persönliches Gespräch mit ihr als Betreuungsrichterin. Das Gespräch gibt Hinweise auf mögliche Kompetenzen des potenziellen Betreuers. Es ist auch nicht unüblich, dass die Betreuungsbehörde dem Betroffenen den zukünftigen Betreuer vorstellt. Es sollte auch die absolute Ausnahme sein, den Betreuer ohne eine vorherige Anhörung zu bestellen. Die dafür vorgesehenen Ausnahmeregelungen dürfen auch wirklich nur für Ausnahmesituationen gelten, zum Beispiel bei komatösen Klienten. Hier ist nur die situative Aufnahme der Verfassung des Klienten möglich, was dann protokolliert werden kann. Für Frau Daubitz ist es sehr wichtig, Gespräche im häuslichen Umfeld der Betroffenen zu führen. Diese geben ein umfassenderes Bild zum Klienten. Das Risiko eines Informationsverlusts wird dadurch verringert.

Eine Teilnehmerin erkundigt sich über die Zusammenarbeit des Gothaer Gerichts mit anderen Gerichten. Sie hat im Laufe der Tagung den Eindruck bekommen, dass es in Gotha scheinbar ideale Arbeits-

voraussetzungen für Betroffene und Betreuer zu geben scheint.

Frau Daubitz bestätigt diesen Eindruck. Das könnte damit zusammenhängen, dass das gesamte Betreuungssystem dort 1992 erst neu aufgebaut wurde und man eine unbelastete, reformierte Einstellung zu der eigenen Arbeit hat. Probleme in der Kooperation mit Gerichten hängen meist mit Schwierigkeiten im jeweiligen Fall zusammen. Es kann aber auch überlastete Mitarbeiter bei den Gerichten geben, die sich nicht ausreichend fortbilden können.

In Gotha ist man um möglichst häufigen telefonischen Kontakt bemüht. Dadurch können viele Probleme im Vorfeld abgeklärt werden. Förderlich sind die kurzen räumlichen Entfernungen zwischen den verschiedenen Institutionen. Das bietet den Vorteil der schnellen persönlichen Klärung von Problemlagen.

Frau Daubitz beschreibt die Bedingungen am Amtsgericht Gotha: Es setzt sich zusammen aus Mitarbeitern im richterlichen Dienst, Rechtspflegerdienst und im Schreibbereich. Diese Struktur gibt es überall und jeder der Genannten hat seinen eigenen Bereich. Die Schreibkräfte führen das aus, was Richter und der Rechtspfleger in der Akte dokumentieren. Die Mitarbeiter im Schreibdienst können aber nicht beurteilen, ob alles seine Richtigkeit hat. Der Richter hat das Verfahren vom Beginn der Einleitung bis zur Betreuerbestellung und bekommt das Verfahren erst wieder, wenn es Veränderungen gibt. In der Zwischenzeit wird das Verfahren regelmäßig durch den Rechtspfleger bearbeitet. Ein weiteres Aufgabenfeld für den Rechtspfleger ist die Aufklärung des Betreuers. Dieses Recht kann durch den gesetzlichen Betreuer eingefordert werden.

Die Rechtspfleger in Thüringen sind allgemein jedoch deutlich überlastet. Trotzdem sollten Betreuer den Anspruch auf Beratung durch das Gericht wahrnehmen, auch im Hinblick auf Rechtsfolgen. Bei Bedarf kann die Beratung auch durch Vermerke über das Gespräch in der Betreuungsakte nachverfolgt werden. Wichtige Angelegenheiten sollten deshalb eher schriftlich geregelt werden, damit diese automatisch in die Akte kommen. Telefonische Beratung wird zwar ebenfalls angeboten, das Problem ist aber der mögliche Informationsverlust bei der nachfolgenden Telefonnotiz.

Die Betreuungsbehörde kann ebenfalls beratend zu Seite stehen und viele Fragen beantworten. Sie kann an andere Dienste und Institutionen vermitteln. Das Gericht und die Betreuungsbehörde sollten immer den gleichen Informationsstand haben. In speziellen Angelegenheiten ist aber primär der Kontakt mit dem Betreuungsgericht zu empfehlen.

Die Anforderungen des Gerichtes an den gesetzlichen Betreuer sind allgemein formuliert, dass

- ▲ er sich seiner Aufgaben bewusst ist
- ▲ er weiß, welche Verantwortung er übernimmt
- ▲ er Fragen stellt, ehe er falsch handelt
- ▲ er flexibel in der Betreuungsübernahme ist
- ▲ er gegebenenfalls auch mal 'nein' sagt
- ▲ er über eine gute Eigenreflexion verfügt
- ▲ er sich vor einer Überlastungssituation meldet.

Zu den persönlichen Anforderungen an einen Betreuer erwartet Frau Daubitz vor allem, dass man sich den vielfältigen Anforderungen gewachsen fühlen muss. Betreuer sollten bereit und in der Lage sein, ihre Kompetenzen weiterzuentwickeln. Man muss nicht unbedingt Sozialarbeiter sein, aber Kommunikationsfähigkeiten und soziale Kompetenzen mitbringen. Flexibilität und Einsatzbereitschaft sind im Zusammenhang mit der Übernahme von Betreuungen sehr wichtig. Dabei darf man nicht nur am Verdienst orientiert arbeiten, sondern muss zuverlässig und aufrichtig sein. Frau Daubitz gibt aus ihrer Erfahrung gerade den neuen Berufsbetreuern zu bedenken, dass man im Betreuungswesen weder die Welt allgemein verbessern, noch jeden Betreuten auf den „richtigen“ Weg führen kann.

Für den bestellten Betreuer ist die Akteneinsicht beim Gericht sehr wichtig. Im Vorfeld der Betreuerbestellung ist das ein wenig sensibler zu behandeln, da man noch nicht sicher ist, ob die Betreuung dann tatsächlich übernommen wird. Es müssen jedoch die Mindestanforderungen an Informationen zur Verfügung gestellt werden, damit über eine Betreuungsübernahme entschieden werden kann.

Vorrangig werden Betreuer in Gotha aus dem Landkreis gestellt, das kann aber auch über diese Grenze

hinaus gehen. Berücksichtigt wird ebenfalls, wenn ein Betreuer zuzieht und dieser seinen bereits bestellten Betreuer behalten möchte. In erster Linie wird die persönliche Situation des Betreuten betrachtet und nicht die Entfernung zum Betreuer.

In Gotha gilt ab 50 Betreuungen die Grenze für einen Berufsbetreuer als erreicht - diese Grenze sollte nicht überschritten werden. Man geht davon aus, dass eine persönliche und fachlich qualifizierte Betreuung mit mehr Betreuungen nicht mehr gewährleistet werden kann. Differenziert werden muss jedoch, ob der Betreuer allein arbeitet oder ob weitere Mitarbeiter für die Betreuung beschäftigt werden. Bei guter Organisation könnten dann auch mehr Betreuungen übernommen werden. Jedoch sollte man nicht außer acht lassen, dass der Berufsbetreuer die Verantwortung für sämtliche Betreuungen trägt und er für die Fehler seiner Mitarbeiter rechtlich belangt werden kann.

Ein weiteres Kriterium für die Anzahl der Betreuungen ist deren Zusammensetzung. Ein Betreuer mit hauptsächlich Heimbetreuungen hat andere Kapazitäten in der Übernahme weiterer Klienten, als ein Betreuer mit meist schwierigen Fällen.

Eine Teilnehmerin merkt an, dass für sie die Vermögenssorge hinsichtlich Schulden schwierig ist. Außerdem belästigen sie 'terrorisierende' Angehörigen auch in den späten Abendstunden.

Frau Daubitz hat Verständnis, wenn ein Betreuer klarstellt, dass man nicht 24 h erreichbar ist. Die beschriebenen Probleme kann man aber vermeiden, wenn nicht die Privatadresse, sondern nur die Büroanschrift bekannt gegeben wird. Die telefonische Erreichbarkeit außerhalb der Sprechzeiten kann über einen Anrufbeantworter gelöst werden. Aus ihrer Erfahrung sollte man alles auf dem Anrufbeantworter primär nach Dringlichkeit abarbeiten. Problematisch ist jedoch, dass manche Klienten davor Angst haben, den Anrufbeantworter zu besprechen.

Die Unterscheidung von rechtlicher Betreuung, Sozialarbeit oder tatsächlicher Fürsorge ist in der Betreuungspraxis nicht immer leicht. Grundsätzlich sollte eine Betreuung alle Komponenten enthalten, wobei in den letzten Jahren die rechtliche eher in den Vordergrund gerückt ist. Dennoch ist für eine Betreuung eine soziale Beziehung zwischen Betreutem und Betreuer notwendig. In der Praxis der beruflichen Betreuung muss trotzdem der zeitliche Faktor im Auge behalten und die Organisation darauf eingestellt werden. Unterstützend hierfür können diverse Seminare sein. Supervisionen sind aus Sicht von Frau Daubitz ebenfalls von Vorteil für Berufsbetreuer, das können Einzel- oder Gruppensupervisionen sein.

Eine Teilnehmerin kennt die Methode der Supervisionen aus ihrer früheren Arbeit und möchte auch als Betreuerin darauf nicht verzichten. Sie sieht es als Stütze für ihre jetzige Arbeit als Betreuerin. Es dient ihr zur Erhaltung der psychischen Gesundheit. Sie merkt allerdings an, dass Supervisionen teuer sind.

Frau Daubitz bestätigt die Bedeutung von Supervision aus gesundheitlicher Sicht. Die Folgekosten nach einer psychischen Erkrankung durch Überlastung sind meist weit höher. Im schlimmsten Erkrankungsfall kann der Beruf nicht mehr ausgeführt werden.

Eine Teilnehmerin fragt, ob auch das Gericht Vorschläge zur Betreuerbestellung macht.

In der Gerichtspraxis von Frau Daubitz kommen Vorschläge immer von der Betreuungsbehörde. Das Gericht kann im Rahmen stattgefundener Vorbesprechungen mit dem Klienten weitere Informationen an die Betreuungsbehörde weitergeben, welche dann Einfluss auf die Bestellung eines Betreuers haben können.

Für Verfahrenspflegschaften werden von Frau Daubitz regelmäßig auch die gesetzlichen Betreuer bestellt. Diese Handhabung dient dem Lernprozess für die Betreuer, um durch praktische Erfahrungen mit dem Betreuungsverfahren ihr Wissen zu erweitern. Nicht überall verläuft die Vergabe von Verfahrenspflegschaften wie beschrieben. Deshalb sollte man bei Interesse den Wunsch beim Gericht äußern.

Vorläufige Betreuungen sind für unerfahrene Betreuer oft ein Problem. Sie können bis zur Dauer von 6 Monaten bestehen, deshalb müssen Betreuer auf die Konsequenzen ihrer Handlungen nach Betreuungsablauf achten, weil es vielleicht zu keiner Verlängerung kommt. Der Betreuer ist ohne Verlängerung nämlich ohne Vertretungsmacht und ohne Ansprüche auf Vergütung. Möglicherweise entstehen Haftungsansprüche gegen den Betreuer. Deshalb muss der Betreuer immer auf das Datum des Ablaufs im Betreuerausweis beachten!

Ein wichtiges Thema für Berufseinsteiger ist die Vergütung: Über die Einstufung als Berufsbetreuer entscheidet der Rechtspfleger in Zusammenarbeit mit dem Bezirksrevisor beim Landgericht. Der Vergütungsantrag wird meist so entschieden, wie es der Bezirksrevisor vorschlägt. Gegen diese Vergütungsbeschlüsse kann man dann Rechtsmittel einlegen. Nach Wiederanhörung des Bezirksrevisors geht der Widerspruch dann ans Landgericht, oder er wird dem Sachrichter übergeben. Es gibt keine Vorgabe zur Einstufung. Bei einigen Betreuern ist die Einstufung eindeutig, andere können gegen den Beschluss Widerspruch einlegen, um eine höhere Einstufung zu erhalten. Es ist jedenfalls besser, eine höhere Stufe zu beantragen. Wer eine niedrige Stufe beantragt, eigentlich aber die nächst höhere Stufe erhalten könnte, wird trotzdem nur die niedrige Stufe erhalten. Es findet keine automatische Hochstufung statt.

Ein Teilnehmer konnte der Tagung nur folgen, weil er bereits Erfahrung im Betreuungswesen hat. Für wirkliche unerfahrene Einsteiger hält er die Tagung für zu anspruchsvoll- und voraussetzungsvoll. Fr. Daubitz bestätigt, dass die Themen für Berufseinsteiger ohne Erfahrungen sehr schwer verständlich seien. Ein anderer Teilnehmer merkt jedoch an, dass es hier nicht um die Vorstellung eines neuen Berufs ging, sondern um Hilfestellung für Berufseinsteiger mit Vorkenntnissen.

5 Berufseinstieg aus Perspektive der Betreuungsbehörde, Workshop Fr. Lindner

Protokoll Fr. Zeymer

Fr. Lindner stellt zunächst die Betreuungsbehörde Jena vor: Die Behörde beschäftigt drei Mitarbeiter, die Lage ist in unmittelbarer Nähe zur Fachhochschule Jena. Die Behörde ist dem Fachdienst Soziales angegliedert. Die Zusammenarbeit mit der Fachhochschule ist sehr gut. Prof. Adler nimmt in seinen Projekten und Diplomarbeiten öfter die Hilfe der Betreuungsbehörde in Anspruch. Es werden bei Erhebungen die notwendigen Kontakte zu Berufsbetreuern hergestellt, die wiederum Kontakte zu Betreuten ermöglichen.

Fr. Lindner berichtet über die Bedingungen für den Berufseinstieg als Betreuer in Jena: Die Betreuungsbehörde Jena orientiert sich an den Empfehlungen der überörtlichen Betreuungsbehörde Thüringen. Diese Empfehlungen wurden im Jahr 2003 herausgegeben und dienen allen Betreuungsbehörden in Thüringen als Handlungsgrundlage. Wobei das Wort 'Empfehlungen' schon impliziert, dass es keine absolute Verpflichtung gibt, sich daran zu halten. Und so wird auch jede Betreuungsbehörde etwas anders an das Thema herangehen. Das geschieht natürlich immer unter Beachtung der gesetzlichen Vorgaben, wenn es um die Frage geht: Wie kann wer, wann Berufsbetreuer werden und wie läuft das ab?

Zunächst definiert das Betreuungsgesetz, welchen Menschen Hilfe zu Teil werden kann und in welchen Aufgabenbereichen ein Betreuer bestellt wird. Man darf die Idee der Betreuungsrechtsreform nie vergessen. Selbst nicht jemand mit 18 Jahren Berufserfahrung bei der Betreuungsbehörde. Volljährige Menschen waren vorher noch nach altem Vormundschafts- und Pfllegschaftsrecht entmündigt, sie hatten einen Vormund und so gut wie keine Rechte. Es gab auch nicht die doppelte Befugnis, dass der geschäftsfähige Betreute und der Betreuer parallel Entscheidungen treffen und Unterschriften leisten können. Das sind Errungenschaften des reformierten Betreuungsrechts, was manche vielleicht wieder vergessen haben. Aber wer die Anfänge im Betreuungsrecht mitgemacht hat, kann immer wieder die Vorzüge der Betreuungsrechtsreform feststellen.

Unter den vielen Aufgaben der Betreuungsbehörde sind auch jene zur Klärung des Berufszugangs für Betreuer. Daneben müssen aber im Auftrag des Betreuungsgerichtes auch Berichte und Gutachten erstellt werden und vieles mehr, worum es hier aber nicht gehen soll.

Das Betreuungsrecht ist im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) verankert und beginnt mit den Paragraphen 1896ff. Im §1897 BGB wird ausgeführt, wer zum Betreuer bestellt werden kann. Das soll eine natürliche Person sein, die geeignet ist, in dem gerichtlichen bestimmten Aufgabenkreis die Angelegenheiten des Betreuten rechtlich zu besorgen. Sie soll den Betreuten im hierfür erforderlichen Umfang persönlich betreuen können. Das sind wichtige Aussagen, die sich durch die gesamte Arbeit in der Betreuungsbehörde ziehen. Daraus ergibt sich das Ziel, dem Gericht geeignete Personen vorzustellen, die zur persönlichen Betreuung in der Lage sind.

An der Eignung eines Betreuers macht sich für die Betreuungsbehörde alles fest. Damit ist neben der fachlichen und persönlichen Eignung auch die Eignung speziell für einen Betreuungsfall gemeint. Das wird natürlich nicht 'nach Liste' abgearbeitet, jedenfalls nicht in Jena. Zum Beispiel darf ein Betreuer nicht einfach für 30 Betreuungen ohne weitere Prüfung bestellt werden. So ist das auch nicht vom Gesetz vorgesehen. Es muss immer im Einzelfall abgewogen werden, wer aufgrund seiner persönlichen und fachlichen Qualifikationen als potenzieller Betreuer passt.

Weiter verlangt das Betreuungsrecht, dass eine Person nur dann vom Betreuungsgericht als Berufsbetreuer bestellt werden soll, wenn die zuständige Betreuungsbehörde vor der ersten Bestellung zur Eignung gefragt wurde. Zum einen wird nach der betreuerischen Eignung gefragt und zum anderen wird eine Anfrage nach dem Vormünder- und Betreuervergütungsgesetz gestellt. In diesem Gesetz wird die Berufsmäßigkeit dann angenommen, wenn ein Betreuer mehr als 10 Betreuungen, oder wenn für die Führung der bestellten Betreuungen mehr als 20 Wochenstunden in Anspruch genommen werden; die Betonung liegt auf 'oder'. Freilich kann und muss man nicht hundertprozentig nachweisen, ob jemand diese 20 Wochenstunden erfüllt. In Jena wird dies zumindest nicht so streng gehandhabt. Es geht also

zunächst um die Unterscheidung von Ehrenamtlichkeit und Berufsbetreuung. Erst wenn man für mehr als zehn Betreuungen bestellt ist, hat man Anspruch auf Vergütung. Dazu bittet man beim Gericht, als Berufsbetreuer bestellt zu werden.

Bis es aber zu solchen Betreuungszahlen kommt, entscheidet im Zuge der ersten drei Bestellungen jeder Sachbearbeiter bei der Betreuungsbehörde nach seinem eigenen Eindruck die Eignungsfrage. Wenn sich alle Sachbearbeiter einig sind, dann bekommt derjenige mehr und mehr Betreuungen. Ab fünf oder sechs Betreuungen entscheidet in Jena dann eher das Team.

Es gibt auch Betreuungsbehörden und Gerichte, die das anders handhaben, wo dann vom ersten Fall an jemand als Berufsbetreuer bestellt werden kann. Deswegen betont Fr. Lindner die Gültigkeit ihrer Situationsschilderung nur für Jena. Das Vorgehen in Jena wurde mehrmals in der örtlichen Arbeitsgemeinschaft und mit den Richtern abgestimmt. In Jena wird manchmal auch der Fachdienstleiter mit einbezogen, je nach Bedarf. Zu Anfang ist es jedenfalls eine Einzelfallentscheidung, irgendwann wird es dann zur Teamentscheidung. Wenn es zu keiner Empfehlung durch die Betreuungsbehörde kommt, dann erhält ein Interessent frühzeitig eine Mitteilung. Man kann sich dann woanders orientieren. Nicht empfehlenswert ist, dass jemand 9 oder 10 ehrenamtliche Betreuungen führt, ohne mit der Betreuungsbehörde in Kontakt zu kommen und irgendwann dann die Frage nach der Berufsbetreuung stellt.

Zusätzlich wird vom Gesetz verlangt, dass die zuständige Betreuungsbehörde einen angehenden Berufsbetreuer auffordern soll, ein Führungszeugnis und eine Auskunft aus dem Schuldnerverzeichnis vorzulegen. Der Gesetzgeber erwartet und verlangt Transparenz von den Berufsbetreuern. Wenn ein Berufsbetreuer von Betreuungsbehörde oder Betreuungsgericht dazu aufgefordert wird, dann muss er die Zahl und den Umfang der von ihm geführten Berufsbetreuungen benennen. Die Erwartung, dass die Betreuungsbehörde das doch schon weiß, trügt allerdings. Öfter werden Berufsbetreuer aus Jena nämlich auch von anderen Gerichten im Umkreis bestellt.

Es ist unbedingt zu empfehlen, dass sich jemand bei Interesse für den Betreuerberuf um den Kontakt mit Betreuungsbehörde bemüht. Es handelt sich dabei übrigens nicht um ein 'bewerben', da es keine Bewerbung im arbeitsrechtlichen Sinne ist. Die örtliche Behörde kann nie vollständig über die geführten Betreuungen am Ort völlig Bescheid wissen. Es kann auch sein, dass ein Betreuer weg zieht und die Betreuung an ein anderes Gericht abgegeben wird. Das erfährt die Betreuungsbehörde dann nicht, weil die Gerichte die Betreuungsbehörde nicht immer darüber informieren, wer wo entlassen und bestellt wird. Wenn der hiesige Betreuer die Betreuungsbehörde dazu nicht informiert, geht man bei der Betreuungsbehörde davon aus, dass er weiter in Jena betreut. Die Betreuungsbehörde kann also nicht immer ohne Nachfrage angeben, wie hoch die Fallzahlen jeweils sind. Das interessiert sie aber sehr, schon im Sinne der Qualität.

Auf eine bestimmte Fallzahl hat man sich in Jena allerdings nicht festgelegt. Der Gesetzgeber macht dazu auch keine bindenden Vorgaben. Für die Vormundschaft von Minderjährigen wurde zwar eine Fallzahl von 50 Fällen festgelegt. Aber für Erwachsene ist daraus keine Fallzahl abzuleiten. Die Betreuungsbehörde Jena sieht diese Zahl ebenfalls nicht als bindend an, da die Qualität von vielen anderen wichtigen Bedingungen abhängt. Man kann also nicht davon ausgehen, dass es eine Analogie gibt.

Eine Teilnehmerin ist ehrenamtliche Betreuerin und führt 18 Betreuungen. Sie will ihre erste Vergütungsabrechnung einreichen. Dabei möchte sie auch den Antrag als Berufsbetreuerin stellen. Sie fragt, ob ihre aktuellen 18 Fälle bei ihr bleiben und ob sie diese alle als Berufsbetreuerin abrechnen kann.

Fr. Lindner hält es für sinnvoll, den Antrag an das Betreuungsgericht als Berufsbetreuerin bestellt zu werden für jeden Einzelnen zu stellen. Es muss auf jedem Beschluss stehen, dass die Betreuungen berufsmäßig geführt werden. Wenn das nicht der Fall ist, besteht kein Anspruch auf Vergütung. Für den Zeitraum ohne Berufsbetreueranerkennung kann nur die Aufwandsentschädigung gezahlt werden. Erst ab jedem einzelnen Beschluss der beruflichen Bestellung beginnt die Vergütungsfähigkeit für jeden einzelnen Betreuten. Dadurch kann es zu einem nebeneinander von beruflich und ehrenamtlich geführten Betreuungen kommen.

Eine Teilnehmerin möchte wissen, ob sie in Saalfeld ihr Büro haben kann, gleichzeitig in Jena wohnt und in Jena auch Betreuungen bekommen kann. Fr. Linder hält es für möglich, wenn der Bedarf da ist.

Die Betreuungsbehörde Jena hält ein externes Büro für einen Berufsbetreuer nicht unbedingt für verpflichtend. Es entspricht zwar den Anforderungen, die die Behörden für sich ausgearbeitet haben und eigentlich auch gestellt werden. Die Betreuungsbehörde lehnt sich grundsätzlich an die Empfehlungen der überörtlichen Behörden an, ohne daraus in jedem Einzelfall eine Pflicht abzuleiten. In Jena haben 2/3 der Betreuer ein Büro und 1/3 nicht, diese arbeiten von Zuhause aus. Es wird zwar angestrebt, dass es möglichst in jedem Wohngebiet der Stadt Jena mindestens ein Betreuungsbüro gibt, aber erzwingen kann die Behörde das nicht. Wenn ansonsten von den Voraussetzungen her alles stimmt, ist das fehlende Büro kein Grund, jemandem die Berufsbetreuereigenschaft abzulehnen.

Ein Teilnehmer arbeitet in einer Betreuungsbehörde und hat öfters Berufsbetreueranträge zu bearbeiten. Normalerweise geht die Bearbeitung dieser Anträge reibungslos. In letzter Zeit kommt es aber öfters vor, dass die Leitung des Sozialamts darauf drängt, primär ehrenamtliche Betreuer vorzuschlagen. Der Teilnehmer hält die Kostenfrage aber nicht für so relevant für die Betreuungsbehörde. Vielmehr sollte es um die Qualität der Betreuung gehen, und um die Frage, ob es für den Betreuten besser ist, einen Berufsbetreuer oder einen ehrenamtlichen Betreuer zu bekommen. Die Betreuungsbehörde muss natürlich darauf achten, dass dem Nachwuchs genügend Freiraum gegeben wird, und dass die neuen Betreuer in Absprache mit den Richtern ihre Kompetenz mit bestimmten Fällen aufbauen können.

Frau Lindner kennt eine solche Handhabung aus ihrer Praxis nicht, obwohl sie dem Vorgehen grundsätzlich zustimmen kann. Zumal das Gesetz vorsieht, dass ehrenamtliche vor beruflichen Betreuern ausgewählt werden sollen. Nur wenn kein geeigneter Ehrenamtlicher zur Verfügung steht, soll ein Berufsbetreuer bestellt werden. Von daher hält Frau Lindner diesen Ansatz für vollkommen richtig. In Jena wird allerdings zwischen 'richtigen' Ehrenamtlichen und 'verdeckten' Ehrenamtlichen unterschieden. Die verdeckten Ehrenamtlichen sind die potenziellen Berufsbetreuer. Meistens spielen diese aber mit offenen Karten und klären rechtzeitig darüber auf, dass eine Existenzgründung als Berufsbetreuer beabsichtigt ist. Bei diesen nur übergangsweisen Ehrenamtlichen wird bereits nach dem dritten Fall und je nach Beruf darauf geachtet, dass nach und nach schwierigere Fälle übertragen werden. Wenn der Bedarf nach einem Berufsbetreuer da ist und jemand das werden will, dann muss man sich auch bewähren. Das kann durchaus geschehen, indem zunächst mehrere einfachere Betreuungen übernommen werden.

Und wenn jemand einige ehrenamtliche Betreuungen sehr gut führt, dann kann die Betreuungsbehörde den Betreuer unterstützen, sich in Richtung Berufsbetreuer zu entwickeln.

Eine Teilnehmerin spricht das Problem an, dass die einfachen Fälle in größerer Zahl für angehende Berufsbetreuer später zum Problem werden können. Die Vergütung ist zu niedrig, insbesondere wenn man in einer unteren Vergütungsstufe ist. Am Ort ihres Betreuungsbüros vergibt das Betreuungsgericht neue Betreuungen wenn möglich an Ehrenamtliche, weil die Staatskasse so belastet sei durch Berufsbetreuer: „Ehrenamtler werden den Betreuten regelrecht in den Mund gelegt.“ Die Betreuerin berichtet, dass eine Betroffene lange mit der Richterin diskutierte, weil sie unbedingt einen Berufsbetreuer wollte und keinen ehrenamtlichen Betreuer. Den bekam sie schlussendlich auch, aber die Richterin versuchte einen ehrenamtlichen Betreuer durchzusetzen.

Frau Lindner weist auf dem Vorrang des Wunsches des Betreuten hin, der sich auch auf den Typus des Betreuers bezieht. Überhaupt soll bei der Bestellung eines Betreuers der Wunsch des Betreuten gehört und beachtet werden. Auch in der Betreuungsbehörde geht man nicht nur von wirtschaftlichen Erwägungen des Betreuers aus. Man handelt nach dem gesetzlichen Vorrangprinzip. Zum Beispiel wenn jemand 11 Fälle hat und diese alle umwandeln möchte. Dann möchte das Gericht ganz konkret wissen, ob das wirklich alle Betreuungen sind, die beruflich geführt werden müssen.

Eine Teilnehmerin ist skeptisch, ob man dann zwischen beruflichen und ehrenamtlichen Betreuern wechseln sollte. Das würde bedeuten, dass man ständige Wechsel hätte und den Betreuten immer wieder einen anderen Betreuer "vor die Nase setzen würde". Frau Lindner hält eine solche Konsequenz

genau für den Grund, weshalb eine solche Praxis in Jena nicht verfolgt wird: „Es kann nicht sein, dass hier ständig nur wegen der Staatskasse so gehandelt wird.“ In Jena wird fast immer dem Wunsch des Betreuten statt gegeben, wenn es um die Auswahl des Betreuers geht.

Eine Teilnehmerin berichtet, dass in ihrem Bezirk bei vermögenden Betreuten zunächst der Betreute selbst gefragt wird, ob er vor dem Hintergrund der finanziellen Belastung mit einem Wechsel zu einem Berufsbetreuer einverstanden wäre. Bei mittellosen Betreuten wird möglichst auf einen ständigen Wechsel der Betreuer verzichtet, um ein Vertrauensverhältnis aufbauen zu können.

Frau Lindner weiß aber aus Erfahrung, dass in vielen Fällen dann doch die Berufsbetreuer die weitere Betreuung übernehmen. Besonders hinsichtlich der Vermögenssorge kann es mit vermögenden Betreuten schwierig werden. Irgendwann muss ein Vergütungsantrag ans Gericht gestellt werden und das Gericht wird den Betreuten um Stellungnahme bitten. Dann wird es oft schwierig, wenn der Vergütungsbeschluss gegen den Betreuten notfalls per Vollstreckung durchgesetzt werden soll.

Eine Teilnehmerin gibt zu bedenken, dass das Vertrauensverhältnis zum Betreuten dann wohl nicht mehr vorhanden ist. Ein anderer Teilnehmer berichtet von einem Fall, bei dem eine Betreute einen größeren Betrag erbt. Als das Gericht die Vergütung der Berufsbetreuerin aus dem Vermögen festsetzte, zahlte die Betreute bereitwillig mit der Begründung: „Der Staat hat mir geholfen und jetzt helfe ich dem Staat. Zehn Jahre lang hat der Staat für mich die Betreuung bezahlt, jetzt hab ich das Geld zusammen gespart, jetzt kann er es haben.“

Frau Lindner kennt das Problem aus der Betreuungsbehörde. Man muss oft den Betroffenen erklären, dass sie bei eigenem Vermögen für die Betreuung selbst bezahlen müssen. Aber wenn man die Bedingungen geklärt hat, wird es meist akzeptiert.

Eine Teilnehmerin kennt diesen Widerspruch aus der eigenen Praxis. Die Betreuten sparen doch zunächst für sich und nicht für den Betreuer. Andere haben ihr Geld verlebt und genossen und bekommen einen Betreuer, obwohl sie nicht gespart haben: „Es tut mir natürlich manchmal Leid, wenn ich es so sehe, dass am Ende manche gerade ihre 100 € Taschengeld haben, wenn sie die Betreuung bezahlt haben.“

Frau Lindner wechselt das Thema zurück auf die Anforderungen an Berufsbetreuer. Sie erklärt die Anforderungen, die in Jena an ehrenamtliche Betreuer gestellt werden. Wenn jemand Berufsbetreuer werden möchte, bekommt er zunächst einen Orientierungsrahmen zur Beurteilung der Eignung als Betreuer ausgehändigt. Sie bezieht sich dabei auf die Ehrenamtlichen außerhalb der Familie, und jene die Berufsbetreuer werden wollen.

Bei Betreuern aus der Familie wird vor allem geprüft, ob jemand den Betreuten schaden könnte, zum Beispiel in finanzieller und anderer Hinsicht. Wenn jemand unbedingt Betreuer werden möchte, aber nicht für geeignet angesehen wird, dann wird er zum Eignungsgespräch eingeladen. Das ist aber sehr selten, bei Familienangehörigen wird eine Eignungsprüfung in der Regel nicht durchgeführt. Meist reicht ein Gespräch, manchmal sogar am Telefon, um die Betreuer und die Betreuten nicht unnötig durch die Reise zu belasten.

Eine Teilnehmerin hält es für sinnvoll, dass zunächst die Familie für die Betreuung verantwortlich sein sollte. Dadurch könnte viel Geld gespart werden. Vor allem wenn man sieht, wie viele Betreuungen in Deutschland geführt werden, während es in anderen Ländern keine so hohe Zahl an Betreuungen gibt. **Eine andere Teilnehmerin** meint, dass es in anderen Ländern nicht zu viele Vorschriften gibt wie in Deutschland und deswegen weniger Betreuungen nötig wären. „Zudem haben wir das Problem, dass wir nicht mehr die Großfamilien haben, die ja doch in einigen Ländern noch vorhanden sind.“ **Eine Teilnehmerin findet**, das klinge „ein bisschen wie der Vorwurf, dass in Deutschland 2 von 100 nicht in der Lage sind, ihre Sachen selbst zu regeln und als ob wir sozusagen verdummen.“

Frau Lindner kennt diese Diskussion. Die Zahl der Betreuungen nimmt ihrer Meinung nach auch zu, weil man in Deutschland für alles eine Legitimation braucht. Und deshalb werden auch weiterhin Berufsbetreuer gebraucht.

Eine Teilnehmerin beschreibt die familiären Bedingungen der Betreuten: „Auch die Vertrauenspersonen nehmen ab in der Familie. Die Kinder sind nicht mehr da und fremde Personen möchten sich das

nicht aufladen. Eine Familie war sogar beim Rechtsanwalt, weil sie die Vollmacht nicht mehr wollen.“ Für die Betreuungsstelle Jena klärt Frau Lindner, dass bei Bedarf nach einem externen Betreuer genau zum Unterschied zwischen einem Ehrenamtlichen und einem Berufsbetreuer geprüft wird. Jena hat in der örtlichen Arbeitsgemeinschaft für Betreuungsangelegenheiten einen Orientierungsrahmen für die Beurteilung der Eignung von Ehrenamtlichen entwickelt. Diesen erhält jeder Interessent für Betreuungen. Darin geht es sowohl um persönliche Eigenschaften und um die Motivation als auch um die gesicherte wirtschaftliche Existenz. Bereits seit Jahren wird ein Führungszeugnis verlangt und eine Negativerklärung zu einem laufenden Privatinsolvenzverfahren. Auch eine Schufa-Auskunft wird angefordert, bevor ein Betreuer zum ersten Mal bestellt wird. Wenn jemand diese Auskünfte nicht liefert, wird die Betreuungsbehörde skeptisch. Die Negativerklärung zu einem laufenden Privatinsolvenzverfahren wird meistens beim ersten Gespräch geklärt. Dann kann spontan die Unterschrift geleistet werden, was dann nicht weiter überprüft wird.

Eine Teilnehmerin möchte wissen, wie sich die örtliche Arbeitsgemeinschaft zusammensetzt? Frau Lindner verweist auf die Ausführungsbestimmungen der einzelnen Bundesländer. In Thüringen gibt es diese Ausführungsbestimmung seit 1994. Darin steht, dass die örtlichen Arbeitsgemeinschaften verpflichtend gegründet werden sollen. Es könnte aber sein, dass die örtlichen Arbeitsgemeinschaften noch nicht überall eingerichtet sind. Mitglieder sind Richter, Betreuer, Sachverständige und andere mit dem Betreuungsrecht befasste Personen unter Leitung der örtlichen Betreuungsbehörde. In Jena werden immer alle Richter und Rechtspfleger sowie die vom Gericht hauptsächlich bestellten Sachverständigen eingeladen, dazu einige ehrenamtliche und einige Berufsbetreuer. Alle Betreuer kann man nicht einladen.

In der örtlichen Arbeitsgemeinschaft wurde der Orientierungsrahmen schon vor über zehn Jahren beschlossen. Es geht um die Fähigkeit der kritischen Selbsteinschätzung, um die Erledigung von Verwaltungsaufgaben und um die Bereitschaft zur Fortbildung auch bei Ehrenamtlichen. Von Ehrenamtlichen wird aber nicht erwartet, dass sie sich kostenpflichtig weiterbilden. Ein Ehrenamtlicher sollte aber an Fortbildung interessiert sein und Möglichkeiten nutzen, wenn es kostenlose Angebote beispielsweise von der Betreuungsbehörde gibt. Die gesundheitliche Eignung und der Zweitwohnsitz in Jena sind ebenfalls wichtige Faktoren für die Eignung von ehrenamtlichen Betreuern. Weil es in der Stadt Jena etliche Interessenten für die Übernahme von Betreuungen gibt, werden kaum Interessenten aus anderen Landkreisen benötigt. Bei Bedarf würde man aber auch auf ehrenamtliche Betreuer außerhalb von Jena zurückgreifen.

Frau Lindner nennt für Jena die Zahl von ungefähr 50 ehrenamtlichen Betreuern ohne Verwandtschaftsbeziehung oder Berufsabsichten und beschreibt die Bandbreite deren Hintergründe: Unter den ehrenamtlichen Betreuern sind einige Berufstätige, die ein oder zwei Betroffene in der Freizeit rechtlich betreuen. Es gibt sogar Langzeitarbeitslose, die wegen der übernommenen Betreuungen nicht vermittelt werden. Auch Senioren, die von der Bürgerstiftung 'Zwischenraum' vermittelt werden, sind dabei. Dazu kommen einige Studenten und auch eine Praktikantin, die ein Jahr lang Praktikum in der Betreuungsbehörde gemacht hat. Es wird nicht so sehr darauf geachtet, wie alt jemand ist oder wie viel Berufs- oder Lebenserfahrung jemand hat. Hier greifen keine ganz strengen Regeln, es geht immer nach der individuellen, persönlichen Eignung. Die Zahl der Berufsbetreuer liegt bei ca. 25-30 Personen, wobei nicht alle ausschließlich von Betreuungen leben. Die relativ hohe Zahl an Berufsbetreuer liegt daran, dass es in Jena bis vor kurzem keinen Betreuungsverein gab.

Bei der Auswahl der Betreuer achten man in der Betreuungsbehörde auf Interessenkonflikte. Solche Konflikte können innerhalb der Verwandtschaft entstehen oder durch eine berufliche Nähe zum Heim: „Lebt ein Betreuer im Heim, kann nicht die dortige Krankenschwester Betreuerin werden, auch wenn es zweckmäßig wäre.“

Eine Teilnehmerin berichtet von einem Betreuerwechsel, weil die Betreuerin genau in dem Heim tätig wurde, in dem ihr Betreuer untergebracht war. **Eine weitere Teilnehmerin fragt**, ob die Betreuungsbehörde ein Problem sieht, wenn sie neben den Betreuungen noch ein kleines Versicherungsbüro betreibt. Insbesondere ob es erlaubt ist, dass ein Betreuer bei ihr auch eine Versicherung abschließt oder ob sie einen bei ihr versicherten Betroffenen als Betreuten neu übernehmen darf.

Frau Lindner berichtet von einer Erfahrung in einem vergleichbaren Fall: Da kam es zu Problemen mit dem Gericht, weil vermutet wurde, dass der Zweitberuf verwendet wurde, um Geschäftsabschlüsse zu machen. Die Leiterin der Betreuungsbehörde empfiehlt in solchen Konstellationen größte Vorsicht. Generell spricht eine Tätigkeit im Versicherungsbüro zwar nicht gegen die Eignung als Betreuerin. Man sollte aber nicht davon ausgehen, dass der Rechtspfleger beim Amtsgericht diesen Zusammenhang nicht kritisch bemerkt. *Eine Teilnehmerin berichtet*, dass ihr Anstellungsträger der Eigentümer eines Hauses ist, in dem rechtlich betreute Personen wohnen. Von Seiten des Gerichts wurde ihr deshalb untersagt, jemanden zu betreuen der in dem Haus untergebracht ist.

Ein Teilnehmer berichtet, dass es in seinem Amtsgerichtsbezirk einmal im Jahr ein Gespräch zwischen den Ehrenamtlichen, der Betreuungsbehörde und der Betreuungsrichterin gibt. Wenn man an Betreuungen interessiert ist, geht man dort mit seinen Bewerbungsunterlagen ins Gespräch. Den Interessenten wird erklärt, was es bedeutet, ein Betreuer zu sein: „Von 20 Personen stehen während des Vortrages 10 auf und gehen.“

Frau Lindner begrüßt solche Veranstaltungen. Es gibt für Betreuer hohe Hürden und wenn die Rechnungslegungs- und Genehmigungspflichten usw. fällig werden, dann haben viele Betreuer ihre Probleme. In manchen Orten initiiert das Gericht solche Veranstaltungen, weil es einen Eindruck von den Betreuerinteressenten bekommen möchte, womit viel Ärger vermieden werden kann.

Fr. Lindner thematisiert nochmals die Frage nach der Eignungsüberprüfung. In Jena geht die Initiative primär von der Betreuungsbehörde aus. Wenn man im Team des Fachdienstes nach ca. sieben erfolgreichen Betreuungen einen Erfolg sieht, erfolgt eine Abstimmung mit dem Betreuungsrichter über die weitere Entwicklung als Berufsbetreuer. Das Gericht klärt dann intern, ob es gegen die Bestellung weiterer Betreuungen noch andere Einwände gibt.

Die überörtliche Betreuungsbehörde hatte Empfehlungen zur Qualitätssicherung für das Land Thüringen herausgegeben. Das stellt für die örtlichen Behörden mehr oder weniger eine Orientierung dar. Den Orientierungsrahmen kann man im Internet herunterladen. Fr. Lindner betont nochmals, dass der Begriff 'Zulassungsvoraussetzung' in diesem Zusammenhang nicht gerade passend ist. Es handelt sich weniger um eine Zulassung, sondern eher um eine 'Empfehlung' mit darauf bezogenen Absprachen. Diese Thema wurde vom Gesetzgeber her nicht abschließend durchdacht und geregelt. Wahrscheinlich wollte er es auch nicht ganz durchorganisieren. Die Betreuungsbehörde Jena würde jedenfalls nicht davon sprechen, dass ein Betreuer „zugelassen“ wurde, weil es eben keine Zulassung ist.

Berufsbetreuung ist überdies noch kein anerkannter freier Beruf. Bislang steht lediglich fest, dass er kein Gewerbe ist. Auch deshalb kann man nicht von Zulassung sprechen. Aus diesem Grund nennt man das in Jena „Anforderungen an Berufsbetreuer“ und klärt die Bedingungen mit jedem Interessenten, wenn die Zeit soweit ist. Man orientiert sich auch an den Empfehlungen vom Land Thüringen, was bei jeder Betreuungsbehörde variieren kann. Die grundsätzliche Gliederung in persönliche und fachliche Voraussetzungen ist gleich, ebenso die formalen und organisatorischen Voraussetzungen. Die Betreuungsbehörde stellt in Jena eher die persönlichen Voraussetzungen in den Vordergrund, woanders sind es eher die fachlichen Voraussetzungen.

Fr. Lindner hält es für diskussionswürdig, ob persönliche oder fachliche Voraussetzungen wichtiger sind. Wahrscheinlich ist beides gleich wichtig, sowohl ein geeigneter Beruf als auch die persönlichen Voraussetzungen. In manchen Beschreibungen, kritisiert Fr. Lindner, könnte man den Eindruck bekommen, der Betreuer muss ein Übermensch sein, den es gar nicht gibt. Man kann zum Beispiel Eigenschaften wie Sensibilität oder Empathie nicht abfragen. Das sind häufig eher individuelle und persönliche Einschätzungen von Mitarbeitern der Betreuungsbehörde. Dazu dient auch kein Fragebogen, um Unwahrheiten herauszufiltern.

Zunächst hat man gar keine Zeit für solche Fragebögen und zweitens ist das auch kein geeignetes Instrument: „Erst durch die Praxis erkennen wir als Betreuungsbehörde, ob sich jemand eignet.“

Für Frau Lindner ist die Bereitschaft zu regelmäßigen Kontakten auch ein Eignungsaspekt. Für die Betreuungsbehörde ist es wichtig, dass Betreuer auch einmal anrufen bei schwierigen Fällen oder Situationen, um sich abzustimmen. Wenn man keinen Kontakt zum Betreuer hat, kann man sich keinen

Eindruck von dessen Arbeit machen. Stattdessen hört man dann nur von anderen Stellen, wie ein Betreuer arbeitet. Beispielsweise kritisiert dann eine Heimleitung, dass der Betreuer nie kommt und alles an Dritte delegiert. Die Betreuungsbehörde kann sich so keinen unmittelbaren Eindruck von der Motivation des Betreuers machen. Betreuer, die sich nicht melden, müssen nicht unbedingt eine qualitativ schlechtere Arbeit leisten. Die Bereitschaft zum Kontakt ist eben eine persönliche Angelegenheit, weil nicht jeder offen ist und manche eher für sich arbeiten. Aber die Einschätzung der Eignung ist für die Betreuungsbehörde schwieriger, wenn kein Kontakt zum Betreuer besteht.

Eine Teilnehmerin möchte nochmals auf das Thema Selbstkritik und Selbstreflexion eingehen. Sie berichtet von einer Betreuerin, die immer nur so viele Betreuungen bekam, dass sie immer genau unterhalb von 11 Betreuungen blieb und deshalb nicht Berufsbetreuerin werden konnte. Irgendwann hatte man in der Betreuungsbehörde wohl den Eindruck, dass die Betreuerin nicht geeignet und nicht ausreichend psychisch belastbar ist. Auch hatte man von Dritten entsprechende Informationen erhalten. Die Betreuerin ging davon aus, dass sie einen Rechtsanspruch darauf hat, Berufsbetreuerin zu werden. Als das nicht klappte, wurden sogar Politiker involviert. Man konnte in der Betreuungsbehörde aber nicht anerkennen, dass es einen Rechtsanspruch gibt. Die Situation war besonders schwierig, weil diese Interessentin sich überall sozial engagierte. Aber auch dort gab es von allen Beteiligten, auch Betreuern, kritische Rückmeldungen über ihre Qualifikation.

Frau Lindner berichtet über einen vergleichbaren Fall. Dort kam nicht einmal die Interessentin selbst, sondern jemand anderes, um dafür zu sorgen, dass sie Betreuungen übertragen bekommt. Frau Lindner betont, dass es keinen Rechtsanspruch auf ausreichend Fälle für die Anerkennung als Berufsbetreuer gibt. Die Betreuungsbehörde muss in solchen Fällen ihre Sicht und die Grundlagen zur Empfehlung von Betreuern bei den entsprechenden Stellen darlegen können. Die Betreuungsbehörde muss aber auch verdeutlichen, dass sie eigentlich nichts erklären muss: „Es gibt keinen gesetzlich verankerten Anspruch eines Bürgers, Berufsbetreuer zu werden.“ Frau Lindner hat auch bereits zweimal die Erfahrung gemacht, dass Berufsbetreuer psychisch krank geworden sind. Bei einem Besuch in der Psychiatrie begegnete sie sogar einem der beiden Betreuer als Patient. Frau Lindner betont nochmals die Verantwortung der Betreuungsbehörde bei der Feststellung der Eignung von Berufsbetreuern. Zu den formalen Voraussetzungen zählt auch, dass man sein Interesse als Betreuer schriftlich bei der Betreuungsbehörde dokumentiert. Oft geschieht das in Abstimmung mit der Betreuungsbehörde, die dazu den Anstoß gibt. Förderlich sind ein tabellarischer Lebenslauf und Ausbildungsnachweise in Kopie. Das sollte man nicht bei Gericht einreichen, welches diese Unterlagen oft gar nicht annimmt und stattdessen zur Prüfung an die Betreuungsbehörde schickt.

Neben den Unterlagen erkundigt sich die Behörde, ob es Probleme bei den Rechtspflegern gibt, zum Beispiel zur Rechnungslegung oder zu Mahnungen. Außerdem wird die bereits angesprochene Bereitschaft zur Weiterbildung und zur Teilnahme an den Sitzungen im örtlichen Arbeitskreis bewertet, natürlich nur sofern man dazu eingeladen wurde. Wenn es da keine Probleme gibt, steht einer Empfehlung als Berufsbetreuer gegenüber dem Betreuungsgericht nichts entgegen. Frau Lindner geht nochmals kurz auf die örtliche Arbeitsgemeinschaft ein: Nicht jeder Betreuer wird dazu eingeladen. Aber alle Betreuer werden zu Themen und Terminen informiert. Wer nicht anwesend war, erhält bei Bedarf ein Protokoll zugeschickt. Darin sind auch die Teilnehmer aufgeführt, mit denen man sich anschließend austauschen kann. Die Sitzungen der örtlichen Arbeitsgemeinschaft haben sich für die Berufsbetreuer zu einer sehr wichtigen und ernst genommenen Institution entwickelt.

Aus der Beschreibung zur Rolle der Betreuungsbehörde wird jedenfalls deutlich, dass diese einen großen Spielraum zur Bewertung der Betreureignung hat. Jeder Berufsbetreuer muss allerdings für sich selbst entscheiden, ob man von der in Aussicht gestellten Vergütung angemessen leben kann. Aktuell muss die Betreuungsbehörde nicht mehr so oft auf unqualifizierte Berufsgruppen zurückgreifen, es sei denn, sie sieht eine besondere persönliche Eignung des Betreuers. Die kann auch bei einem mittleren medizinischen Beruf vorliegen: „Es ist auf keinen Fall so, dass Betreuungsbehörden nur noch Menschen mit Hochschulabschlüssen, die Sozialpädagoge, Mediziner oder Juristen sind, anerkennen.“

Zu den formalen und organisatorischen Voraussetzungen zählt bei Berufsbetreuern insbesondere die Organisation der Erreichbarkeit. Betreuer, die schwer erreichbar sind, werden von der Betreuungsbe-

hörde eher als problematisch beurteilt. Das bezieht sich auch auf immer mögliche Anforderungen bei einstweiligen Anordnungen. Die meisten Betreuer haben deswegen ein Handy oder jemand im Büro mit Telefondienst. Anrufbeantworter sind dagegen nicht immer hilfreich. Ein Betreuer sollte in der Lage sein, innerhalb eines Tages zu reagieren. Die Betreuungsbehörde möchte beispielsweise bei der Verlängerung einer Betreuung schnell Kontakt mit dem Betreuer aufnehmen, um den Aufenthalt des Betreuten und dessen Erreichbarkeit zu klären. Wenn jemand beispielsweise auf E-Mails nicht am folgenden Tag oder noch länger reagiert, fragt sich die Betreuungsbehörde, ob der Betreuer überfordert ist. Den Betreuern sollte klar sein, dass für sie die Betreuungsbehörde neben dem Betreuungsgericht sehr wichtig ist. Die Betreuungsbehörde ist auf die Zuverlässigkeit der Berufsbetreuer angewiesen.

Zur fachlichen Eignung gehört auf jeden Fall, dass man das Betreuungsgesetz und die anderen Gesetze zum Betreuungsverfahren kennt. Das bezieht sich insbesondere auch auf Zwangsmaßnahmen. Das Vormünder- und Betreuervergütungsgesetz wird als bekannt vorausgesetzt, auch dass ein Betreuer weiß, wie man die eigene Vergütung regelt. In Jena braucht man nicht unbedingt jede einzelne Qualifikation im Detail und mit Zertifikat nachzuweisen. Wichtiger ist, dass man seine eigenen Schwachstellen erkennt und versucht, sich fehlende Kompetenzen anzueignen. Wir nennen bei Bedarf auch Träger von Fortbildungsmaßnahmen, zum Beispiel „IKOME Leipzig“, „Kommunales Bildungswerk Berlin“, „Paritätischer“ in Neudietendorf bei Erfurt oder die IHK, die gute Kurse für Betreuer anbieten. Fr. Lindner betont, dass die Beratung zur Qualifizierung von Berufsbetreuern eigentlich nicht Aufgabe der Betreuungsbehörde ist. Durch die bisherige Pflichtmitgliedschaft der Berufsbetreuer als Gewerbetreibende in der IHK gibt es Zugriff auf interessante Fortbildungsangebote mit juristischen und anderen Themen. Die Betreuungsbehörde unterstützt die Berufsbetreuer auch mit Übersichten zu sozialen Vereinen, Behörden, Diensten, Suchtberatungsstellen, Schuldnerberatung und Rehabilitationseinrichtungen.

Die Betreuungsbehörde macht keine organisatorischen Vorgaben, ob jemand ein zweites Handy hat, oder wie man am Wochenende erreichbar ist. Es wird für völlig legitim gehalten, ab 18.00 Uhr das Handy auszuschalten. Manchmal sind es andere, wie Kliniken oder die Polizei, die höhere Erwartungen an die Erreichbarkeit des Betreuers haben. Da kann ein Anruf in der Klinik helfen, um den Ärzten klar zu machen, welche Aufgabe man als Betreuer hat und das der Betreute vielleicht auch selbst einwilligungsfähig ist: „Da muss man stark sein als Betreuer.“ Ehrenamtliche gehen im Zweifelsfall schon mal für den Betreuten einkaufen, aber im Gesetz steht nicht, dass ein Berufsbetreuer Einkäufe erledigen muss. Man muss mit den Heimen ordentliche Verhandlungswege klären: „Ich möchte nur dazu sagen, dass bei solchen Situationen die Betreuungsbehörde immer hinter Ihnen stehen wird. Es kann ja auch sein, dass die Einrichtung dann auch mal anruft und sagt dieser Betreuer war sehr ´ungehorsam´, der wollte am Samstagmittag keine Schuhe kaufen. Da können Sie sicher sein, dass die Betreuungsbehörde hinter Ihnen steht.“

Eine Teilnehmerin berichtet, dass ihre Betreuungsbehörde zunächst immer Rücksprache mit dem Betreuer hält, bevor die Kritik von Einrichtungen ernst genommen wird. Man steht dort generell erst einmal hinter dem Betreuer. „Viele Mitarbeiter in den Pflegeeinrichtungen hätten immer noch die Entmündigung im Hinterkopf. Viele sind noch nicht richtig aufgeklärt, was Betreuung eigentlich heißt.“

Frau Lindner berichtet, dass es auch in Kliniken zu falschen Erwartungen an Betreuer kommen kann, insbesondere wegen der ständigen Arztwechsel. Es ist bedauerlich, dass nichtinformierte Ärzte mit falschen Aussagen über das Betreuungsrecht die Patienten beeinflussen.

Frau Lindner kommt nochmals auf die Erwartungen an die Organisation des Betreuungsbüros zu sprechen. Die Organisation der Vertretung ist eine wichtige Sache für die Betreuungsbehörden. Das Thema ist sehr wichtig, weil niemand außer dem Betreuer rechtskräftige Entscheidungen für den Betreuten fällen kann. Eine Vertretung kann zum Beispiel für die Auszahlung von Geldern an den Betreuten organisiert werden, das kann jemand im Büro sein, oder auch mal eine Nachbarin. Wenn das Büro für eine bestimmte Zeit nicht besetzt ist, sollte man die Betreuungsbehörde und das Gericht darüber im Vorfeld informieren. Die Vertretung umfasst auch, dass die Post geöffnet und um Verlängerung bei wichtigen Terminen, Fristen und Zahlungsverpflichtungen gebeten wird. Allerdings wäre es hilfreich,

wenn vom Gericht immer gleich ein zweiter Betreuer zur Vertretung bestellt würde.

Frau Lindner kennt Regionen, in denen bereits so verfahren wird. Das Gericht in Jena unterstützt die vorsorgliche Bestellung von Verhinderungsbetreuern derzeit noch nicht. Sie hält die Bestellung von Verhinderungsbetreuern für sinnvoll, zum Beispiel wenn jemand in Urlaub geht, während ein Betreuer eine Krise durchmacht. Wenn ein Betreuer vor seinem Urlaub den Eindruck hat, dass während der Abwesenheit eine wichtige rechtliche Entscheidung zu fällen sein könnte, sollte das Gericht gebeten werden, einen Verhinderungsbetreuer zu bestellen. Das Betreuungsgericht in Jena bestellt zwar im Einzelfall einen Verhinderungsbetreuer aber nicht grundsätzlich für alle Betreuungen eines Berufsbetreuers.

Eine Teilnehmerin berichtet von einer Betreuerin, die gleich nach Antritt ihres Urlaubs eine Entscheidung zur Heimeinweisung fällen sollte. Die Nachbarin der Betreuten informierte die Betreuungsbehörde, die sich schnell mit dem Betreuungsgericht in Verbindung setzte. Das Gericht bestellte dann umgehend eine Verhinderungsbetreuerin aus dem Büro der ursprünglichen Betreuerin: „Wir hatten uns innerhalb von einer viertel Stunde abgestimmt und hatten den Beschluss.“

Frau Lindner betont, dass die Vertretungsregelung besonders wichtig ist, wenn der Berufsbetreuer kein Büro hat, sondern allein von der Privatwohnung aus arbeitet. Die Betreuungsbehörde möchte hier involviert werden, weil sie vielleicht Einwendungen gegen die zur Vertretung bevollmächtigte Person hat. Es kam sogar vor, dass eine Betreuerin plötzlich schwer krank wurde und niemand wusste, wie man an die Akten herankommt und wer alternativer Ansprechpartner sein könnte. Das kann sogar die Verwandtschaft sein, der Ehemann, jemand der einfache Auskünfte geben kann. Die Betreuungsgerichte können in Abwesenheit des Betreuers zwar Entscheidungen treffen, allerdings wird selten und in Jena überhaupt nicht davon Gebrauch gemacht.

Eine Teilnehmerin berichtet, dass sich die Berufsgenossenschaft bei der Betreuungsbehörde melden würde, um Daten über die Betreuer zu halten. Die Betreuungsbehörde würde sich aber weigern und an das Amtsgericht verweisen.

Frau Lindner erklärt, dass bereits vor zwei Jahren vom Thüringer Datenschutzbeauftragten die Zustimmung kam, dass die Betreuungsbehörde die Daten über Betreuer herausgeben darf. In Jena werden nach Vorgabe des Rechtsamts allerdings nur Name und Beginn der Berufsbetreuertätigkeit, sowie die Anschrift des Berufsbetreuers mitgeteilt. Fr. Lindner gibt zu bedenken: Da es sich bei der Unfallversicherung um eine Pflichtversicherung handelt, müssen Berufsbetreuer schlimmstenfalls für viele Jahre rückwirkend Beiträge nach entrichten, wenn sie sich nicht ordnungsgemäß anmelden. Schließlich zahlt die Berufsgenossenschaft bei einem Unfall anstelle der Krankenkasse die Behandlungskosten. Die Betreuungsbehörde in Jena gibt diese Daten aber nur in Abstimmung mit dem Datenschutzbeauftragten des Landes Thüringen und dem Rechtsamt Jena heraus. Die für Jenaer Berufsbetreuer zuständige Berufsgenossenschaft (Gesundheitsdienst&Wohlfahrtspflege) hat die Adresse: Gret-Palucca-Str. 1a in 0169 Dresden, Tel. 0351/86470.

6 Qualitätssicherung im Betreuungswesen aus betreuungssoziologischer Perspektive, R. Adler

Protokoll Fr. Bergert

Der Beitrag ist die ausgearbeitete Fassung des Referats und Workshops zum System der Qualitätssicherung im Betreuungswesen. Dazu werden zwei Beobachungskonzepte verwendet: Die Qualitätsnorm ISO 9001 liefert ein generisches Muster zur Einordnung von Maßnahmen der Qualitätssicherung von Organisationen. Die Soziologie liefert nach Max Weber den Interpretationsrahmen, um das interaktive Handeln der Akteure im Betreuungswesen deutend zu verstehen und die Wirkungen ursächlich zu erklären.² Hier geht es um Unterscheidungen von Strukturen und Funktionen, von Semantik und Sinn, von System und Umwelt sowie von Komplexitätsentstehung und Komplexitätsreduktion im Zusammenhang mit der Qualitätssicherung. Im Sinne der Berufssoziologie wird zur Bewertung der betreuenden Professionalisierung als Instrument zur Qualitätssicherung eine große Rolle spielen. Die Kombinationen zeigen nicht nur die soziologische Relevanz der Qualitätsthematik. Der Beitrag unterstützt insbesondere die Legitimität eines eigenständigen betreuungssoziologischen Zugriffs auf das Betreuungswesen.

6.1 Rahmenbedingungen der Qualitätssicherung im Dritten Sektor

Das Qualitätsthema beschäftigt das Betreuungswesen von Anfang an, das heißt seit 1992. Die Betreuungsrechtsreform an sich kann sogar als dramatische Wende in der Qualitätssicherung der rechtlichen Vertretung von kranken und behinderten Menschen in Deutschland interpretiert werden. Der Betreute wurde als Kunde entdeckt, seine Bedürfnisse wurden als Forderungen an das Betreuungswesen umdefiniert.³ Im Vergleich zum korrespondierenden Sozial- und Gesundheitswesen der 80er Jahre war das längst überfällig. Denn im gemeinnützigen 'Dritten Sektor', der weder ausschließlich zum Staat noch zur Marktwirtschaft gehört, zwangen die Kostenexplosionsdebatte, die Kritik an der Expertokratie der Professionen und die Umstellung der Sozial- und Gesundheitswirtschaft auf das 'neue Steuerungsmodell' zur Beschäftigung mit der Qualitätssicherung.⁴ Auch der gewerbliche Bereich entwickelte schon länger Konzepte der Qualitätssicherung, z.B. durch DIN ISO, TÜV oder Prüfsiegel, um Anforderungen der Produkthaftung, betriebliche Optimierungspotenziale und die Marketingperspektive der Kundenzufriedenheit zu kombinieren.

In der Regel sind gewerbliche Dienstleister aber nicht einer zentralen oder gesetzlichen Qualitätssicherung unterworfen. Lieferantenabhängigkeit, Marktreaktion von Kunden und Haftungskosten erzeugen genügend Qualitätsdruck. Im Sozial- und Gesundheitsbereich sind die Beziehungen dagegen verrechtlicht und komplexer.⁵ Hier sind die Betreuten und Klienten zwar die Empfänger der Betreuungs- und Therapieprozesse, sie können aber wesentliche Leistungsaspekte oft nicht direkt beeinflussen. Stattdessen obliegt die Gestaltung der Verträge, Dienstleistungen und Finanzierungsbedingungen anderen Akteuren, wie den Heimen als Leistungserbringern, den Sozialversicherungen als Leistungsverpflichteten und den Betreuern als rechtlichen Vertretern der Leistungsberechtigten. Dadurch werden die Klienten von Fragen der Vertragsgestaltung, Finanzierung und Qualitätskontrolle entlastet. Gleichzeitig sollen durch diese Arbeitsteilung fachlich definierte Dienstleistungen zu gesellschaftlich vertretbaren Kosten bereitgestellt werden. In den heutigen Sozialgesetzbüchern finden sich deshalb viele Forderungen zur Qualitätssicherung.⁶

Die beschriebene Gemengelage erschwert aber die Qualitätssicherung, denn die Kunden- und Liefe-

2 Vgl. Weber 2005: 3

3 Vgl. Pitschas 2001

4 Vgl. Klie 2007: 20

5 Eine auf die Pflege bezogene Übersicht zur Qualitätssicherung auch des Betreuungswesens findet sich (allerdings ohne fachliche Relevanz) bei Bieback 2004

6 Vgl. Adler 2003 (Berufsbetreuung...): 13-18

rantenbeziehungen sind nicht so eindeutig, wie sonst in der Wirtschaft: Normalerweise kauft man etwas ein, bezahlt die Ware und nutzt diese. Dem Verkäufer als Lieferant steht damit ein Kunde gegenüber, der alle drei Kundenfunktionen gleichzeitig ausfüllt. Entsprechend sind die Informationsflüsse vor dem Kauf (zu Vertrag, Preis, Leistung) eindeutig und schlüssig. Auch die Sanktion des Kunden bei Unzufriedenheit gestaltet sich einfach: Der mit der Leistung unzufriedene Vertragskunde will Nachbesserung oder schlimmstenfalls sein Geld zurück.

Kunden beeinflussen also den Vertrag, erhalten und bezahlen Leistungen und können Probleme sanktionieren. Lieferanten dagegen stellen dem Kunden ihre Produkte oder Dienstleistungen bereit, ohne Anspruch auf Nutzen und Ergebnisse. Ein Verkäufer oder Lieferant beschwert sich normalerweise nicht, weil der Kunde seine Leistung nicht wie erwartet nutzt.

Die besondere Herausforderung des Lieferanten im Dritten Sektor, beispielsweise eines Betreuers, ist die Konfrontation mit Erwartungen mehrerer Kundentypen. Der Betreuer hat den Betreuten als Prozess- und das Betreuungsgericht als Vertragskunden mit jeweils unterschiedlichsten Anforderungen. Dazu kommt die Betreuungsbehörde mit einer Zwitterposition: Über die Planungs- und Zulassungsfunktion hat sie zwar Kundenstatus, allerdings ohne exklusive Bestellungsautonomie und ohne Ansprüche an die Betreuungsergebnisse. Über die Unterstützung des Betreuers in Fachfragen oder bei der Unterbringung hat sie gleichzeitig Lieferantenfunktion, allerdings ohne vertragliche Beziehung zum Betreuer. Diese sandwichartige Doppelstellung kann die Position der Betreuungsbehörde je nachdem stärken oder schwächen.

Die Lieferanten-Kundenbeziehung ist aber keine Einbahnstraße: Auch Lieferanten sind irgendjemandes Kunden, wenn ihnen Leistungen geliefert werden. Und Kunden sind ebenso irgendjemandes Lieferanten, wenn sie nicht gerade Endkunde sind. Für diese Beziehungen und die damit verbundene Ausrichtung der Lieferanten an den Kundenforderungen wird in der Qualitätswissenschaft die Metapher der 'Kunden-Lieferanten-Kette' (Abb. 2) verwendet. Erst durch die Einführung des Kundenbegriffs kommt es zur Relevanz dieser Verkettungen. Wo die Interaktionspartner nicht als Kunden und Lieferanten identifiziert sind, gibt es weder eine Verantwortung des Lieferanten für die Kundenzufriedenheit, noch eine Möglichkeit des Kunden, dem Lieferanten seine Erwartungen mitzuteilen.

Viele freiberuflichen Branchen vermeiden den Kundenbegriff, indem andere Namen wie Betreuer, Klient⁷, Patient oder Mandant verwendet werden (Abb. 1⁸). Das kann zu einer Überschätzung der Rolle des Professionellen als Lieferant und zu einer Unterschätzung der Erwartungen von Klienten als Kunden führen. Dazu zählt insbesondere, wenn Klienten der Sozialarbeit zu 'Leistungsberechtigten' oder 'Nutzern'⁹ degradiert werden, nur um ihnen nicht Kundenstatus einräumen zu müssen. Dadurch werden Kunden-Lieferanten-Ketten übersehen oder falsch eingeschätzt. Genau genommen unterscheidet sich sogar Rogers' therapeutisches Verständnis von Klienten und Therapeuten auf Augenhöhe



7 Zur Kritik des Klientenbegriffs in der Sozialarbeit vgl. Schilling/Zeller 2007: 119

8 Grafik: Tattoo Johnny Automatic a Sick Bird Tatroo openclipart.org commons.wikimedia.org, Sprechblase eigener Text

9 Vgl. Gissel-Palkovich 2002: 52

kaum von einer modernen Kundenorientierung: „When functioning best, the therapist is so much inside the private world of the other that he or she can clarify not only the meanings of which the client is aware but even those just below the level of awareness.“¹⁰

In der Sozialarbeit wird der Kundenbegriff skeptisch diskutiert: Der gesellschaftliche Auftrag soll darin nicht hinreichend deutlich werden, andere sehen die Koproduktion zwischen Professionellem und Klient nicht genügend berücksichtigt oder die fachliche Kundigkeit des Klienten als Kunde nicht gegeben.¹¹ Dabei wird der Kundenbegriff meist undifferenziert verwendet oder auf das Marketing bezogen. Laut Definition der Qualitätsnorm ISO 9000 ist Kunde jeder, der eine Leistung erhält. Damit muss der Kunde nicht einheitlich gesehen werden als jemand der die Leistung freiwillig beansprucht und unmittelbar bezahlt und vertraglich regelt. Der Kunde hat ein legitimes Interesse an den Ergebnissen der Dienstleistung, warum auch immer, ob aus vertraglichen, prozessualen oder ökonomischen Gründen. Erst wo Kunden als gegeben bestätigt werden, kann die ISO-Qualitätsnorm ihre Anwendung entfalten. Wo keine offensichtlichen Kunden identifizierbar sind, muss eben der Kundenstatus erst zugesprochen werden. Es sollte der Sozialarbeit also nicht um die Frage gehen, ob sie Kunden hat, sondern wem sie den Kundenstatus zuspricht.

Die Metapher vom doppelten Mandat der Sozialarbeit thematisiert eigentlich die komplexe Mehrfachkundenbeziehung des Sozialarbeiters, aus der widersprüchliche Erwartungen von Klienten und Kostenträgern resultieren können. Daraus lassen sich durchaus Besonderheiten der Dienstleistungsbeziehung reklamieren, die sowohl den Sozialarbeitern als auch deren Adressaten zugute kommen können. Leider wird wie beim Klientenbegriff meist auch mit dem Doppelten Mandat weder dem Adressaten noch dem Financier der Dienstleistungen ein Kundenstatus eingeräumt. Stattdessen sind Kostenträger „die Auftrag gebenden herrschenden politischen Kräfte“¹², die keine legitimen Ansprüche an Ergebnisse haben. Wenn aber weder die Klienten noch die Financiers die Kunden sein dürfen, schwingt ein herrschaftliches Abhängigkeitsverhältnis im Sinne Illichs Expertokratie mit: „Turn the citizen into a client to be saved by experts.“¹³

10 Rogers 1980: 116

11 Vgl. Gissel-Palkovich 2002: 52-54

12 Seithe 2012: 69

13 Illich 1976: 29

Bei der Kunden-Lieferanten-Identifikation geht es also darum

- ⤴ wer Erwartungen formulieren darf (Kunde)
- ⤴ wer den Preis für eine Leistung bezahlt (Kunde)
- ⤴ wer das Recht zur Sanktion bei Problemen hat (Kunde)
- ⤴ wem ausreichende Informationen bereitzustellen sind (Lieferant)
- ⤴ wessen Zuarbeit erforderlich ist (Lieferant)
- ⤴ wessen Probleme zu Problemen anderer werden können (Lieferant).

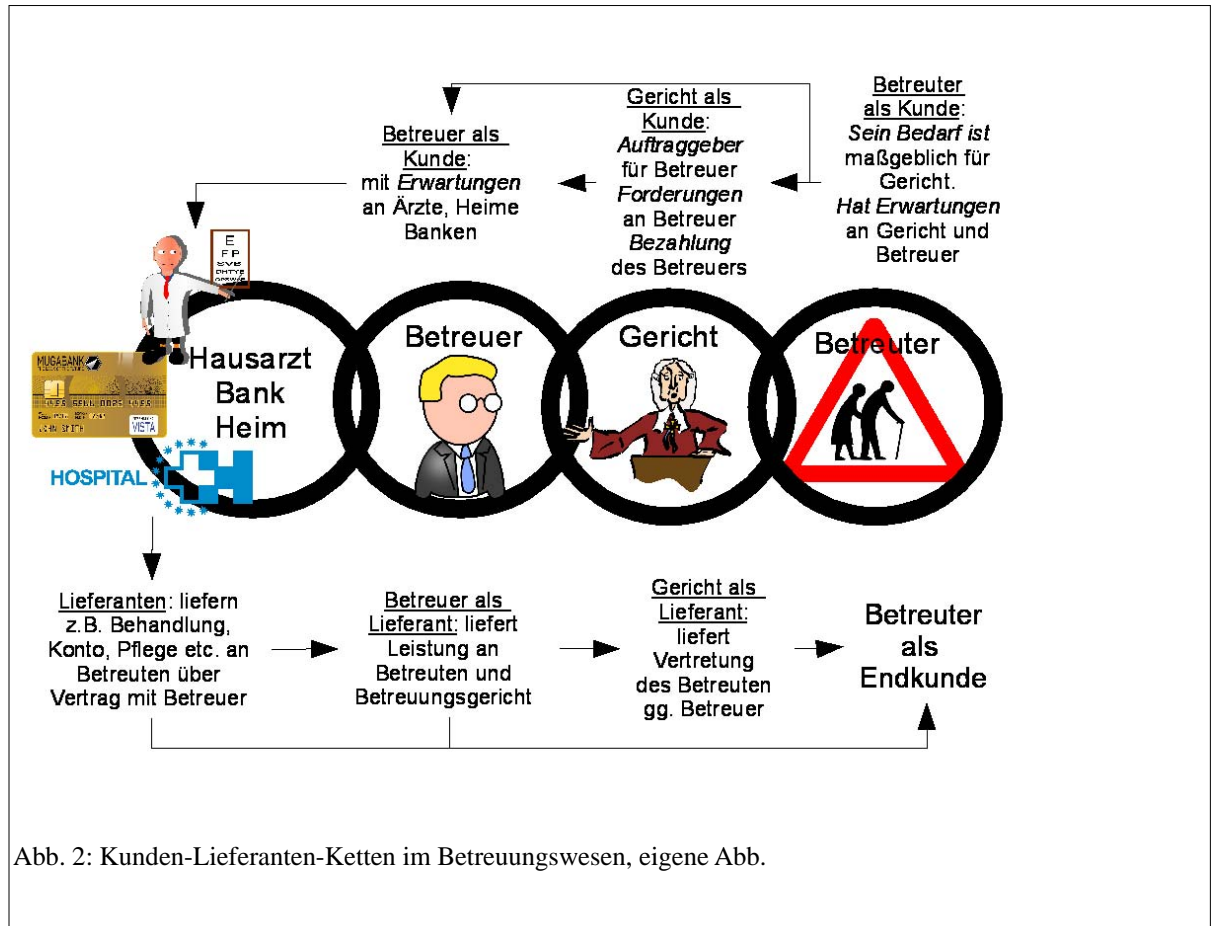


Abb. 2: Kunden-Lieferanten-Ketten im Betreuungswesen, eigene Abb.

6.2 Sechs Elemente der Qualitätssicherung

Jeder Aussage zur Qualitätssicherung liegt ein Doppelkonzept sowohl von Qualität als auch von deren Sicherung zugrunde. Das erfordert eine Entscheidung, beispielsweise für das Qualitätskonzept der Freien Berufe über das Professionalisierungsmodell oder für jenes nach Avedis Donabedian mit den drei Qualitätskategorien 'Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität'.¹⁴ Daneben gibt es branchenunabhängige Standards wie der EFQM oder der DIN-ISO.¹⁵ Diese hier durchgeführte Analyse basiert auf dem generischen, d.h. branchenunabhängigen Qualitätskonzept der ISO 9000/9001 als systematische Vorgehensweise, um betriebliche Ziele durch Kundenzufriedenheit zu erreichen. Qualität bedeutet hier der Grad, in dem Leistungsmerkmale geeignet sind, um Kundenforderungen erfüllen.

14 Das SGB verwendet ebenfalls diese Kategorien, vgl. König 2007: 258ff

15 EFQM=European Federation of Quality Management, DIN=Deutsches Institut für Normung, ISO=International Organization for Standardization

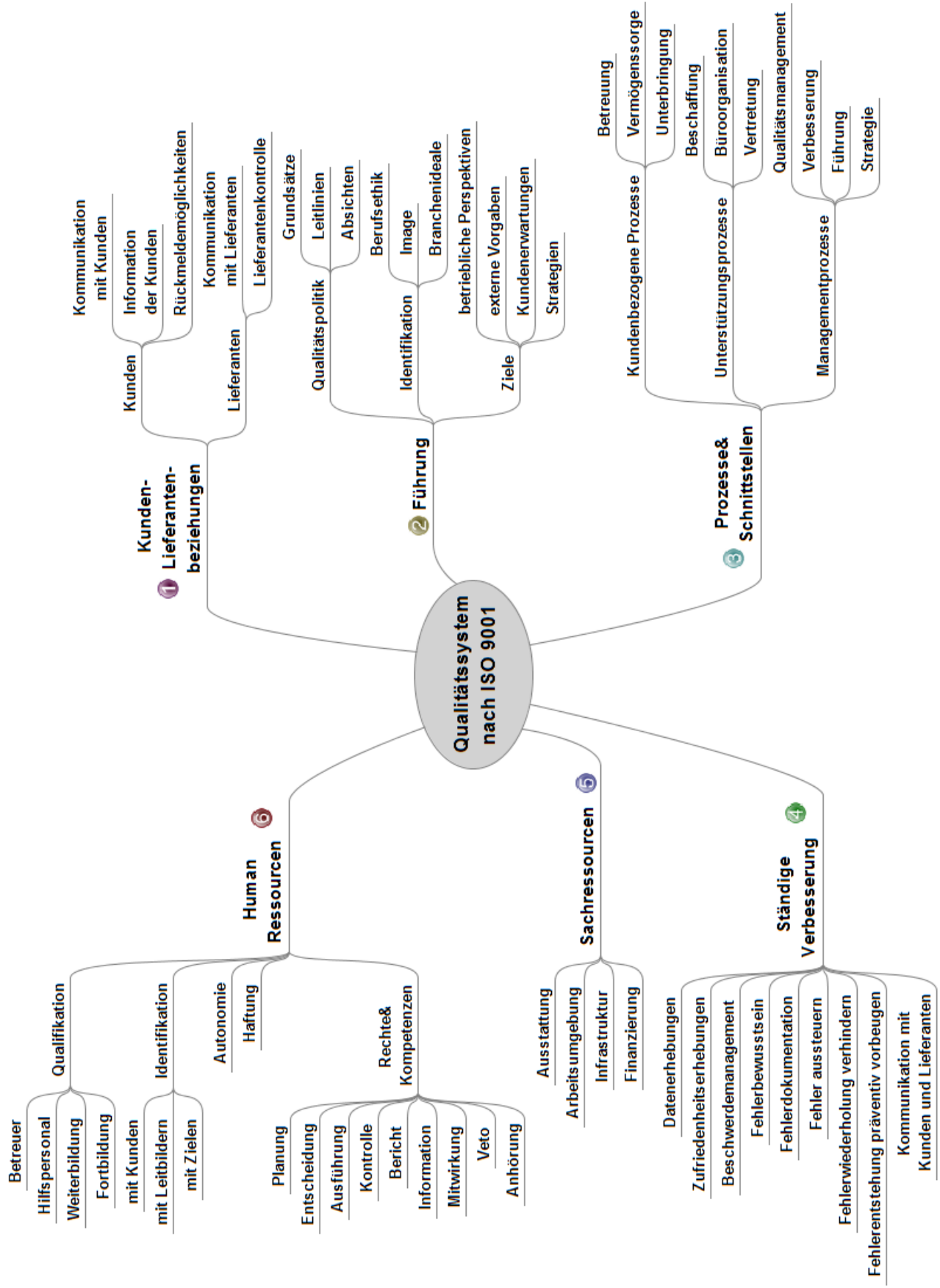


Abb. 3: Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9000/9001, eigene Abb.

Qualität wird hier nicht im professionellen Sinne immer als das Optimale, als maximaler Stand der Kunst verstanden, sondern gilt als in alle Richtungen verhandelbar. Die Qualität steigt nicht mit der objektiven oder fachlichen Wertigkeit von Leistungen, sondern über die Zufriedenheit des Kunden mit Leistungen, die seinen formulierten oder unterstellten Forderungen entsprechen. Das Modell der ISO 9000 hat eine Systematik, die sich vor allem zur Entwicklung eines Qualitätsmanagementsystems auf der Ebene der einzelnen Organisation eignet. Zur Analyse der Qualitätssicherung im Betreuungswesen muss die ISO-Qualitätsnorm etwas angepasst werden. Ihre acht Qualitätsgrundsätze (vgl. Kasten) werden hier auf sechs Elemente reduziert (vgl. Abb. 3), die sich gegenseitig verstärken und wie ein roter Faden das gesamte Qualitätsmodell durchwirken.¹⁶ Mit diesen sechs Qualitätselementen soll hier die Struktur der Qualitätssicherung im Betreuungswesen untersucht werden.

Im ersten Qualitätselement geht es um die bereits beschriebene Kundenorientierung als Bekenntnis zur Abhängigkeit von der Zufriedenheit des Kunden.¹⁷ Die Kunden müssen identifiziert, bewertet und in den Mittelpunkt der Prozesse und Evaluationen gestellt werden. Diese Untersuchung fragt also, wo im Betreuungswesen Kundenorientierung und die Bedeutung der Kundenerwartungen festgelegt sind, wie die Kommunikation mit Kunden über Erwartungen und Zufriedenheit gestaltet ist und welche Position der Kunde in den Prozessen einnimmt. Konstruktive Kunden-Lieferanten-Beziehungen entstehen, wenn die gegenseitige Kommunikation über Erwartungen, Änderungswünsche, Kritik und Lob funktioniert. Damit Kunden von ihren Lieferanten keine Qualitätsprobleme importieren, sollte ein Lieferant seinen Kunden auch Überprüfungen beispielsweise durch Audits ermöglichen. Außerdem ist die Verständigung zwischen Kunden und Lieferanten über Erwartungen und Prozesse ausgesprochen wichtig. Klärungsbedürftig ist meist, wer für wen Lieferant oder für wen Kunde ist und welche Prozessbeziehungen, Risiken und Machtverhältnisse vorliegen. Im Betreuungswesen sind geteilte Kundenfunktionen ganz normal (vgl. Abb. 2): Beispielsweise hat es der Betreuer mit zwei Kunden zu tun, nämlich dem Betreuungsgericht als Vertrags- und meist als zahlendem Kunden sowie dem Betreuten als Prozesskunden. Das Betreuungsgericht hat als Kunde den Betreuten und als Lieferanten die Gutachter, die Betreuungsbehörde und die Betreuer. Die konkreten Prozessabhängigkeiten zeichnen aber ein deutlich komplexeres Bild: Der Betreuer liefert dem Gericht Informationen über den Betreuten und das Gericht liefert dem Betreuer eine Genehmigung. Die Betreuungsbehörde liefert dem Betreuer Unterstützung bei einer Unterbringung und der Betreuer liefert der Behörde Daten über seine Betreuungen.

Grundsätze des Qualitätsmanagements nach ISO 9000

- a) *Kundenorientierung: Organisationen hängen von ihren Kunden ab und sollten daher gegenwärtige und zukünftige Erfordernisse der Kunden verstehen, deren Anforderungen erfüllen und danach streben, deren Erwartungen zu übertreffen.*
- b) *Führung: Führungskräfte schaffen die Übereinstimmung von Zweck und Ausrichtung der Organisation. Sie sollten das interne Umfeld schaffen und erhalten, in dem sich Personen voll und ganz für die Erreichung der Ziele der Organisation einsetzen können.*
- c) *Einbeziehung der Personen: Auf allen Ebenen machen Personen das Wesen einer Organisation aus, und ihre vollständige Einbeziehung ermöglicht, ihre Fähigkeiten zum Nutzen der Organisation einzusetzen.*
- d) *Prozessorientierter Ansatz: Ein erwünschtes Ergebnis lässt sich effizienter erreichen, wenn Tätigkeiten und dazugehörige Ressourcen als Prozess geleitet und gelenkt werden.*
- e) *Systemorientierter Managementansatz: Erkennen, Verstehen, Leiten und Lenken von miteinander in Wechselbeziehung stehenden Prozessen als System tragen zur Wirksamkeit und Effizienz der Organisation beim Erreichen ihrer Ziele bei.*
- f) *Ständige Verbesserung: Die ständige Verbesserung der Gesamtleistung der Organisation stellt ein permanentes Ziel der Organisation dar.*
- g) *Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung: Wirksame Entscheidungen beruhen auf der Analyse von Daten und Informationen.*
- h) *Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen: Eine Organisation und ihre Lieferanten sind voneinander abhängig. Beziehungen zum gegenseitigen Nutzen erhöhen die Wertschöpfungsfähigkeit beider Seiten.*

¹⁶ Vgl. Adler 2003 (Umsetzung...)

¹⁷ Zur Definition von Kundenorientierung in den Freien Berufen, allerdings aus Marketingsicht, vgl. Göbl 2002: 38

Je klarer die Rollen verteilt sind, um so leichter lassen sich gegenseitige Erwartungen formulieren. Umgekehrt eröffnen Rollenunklarheiten informelle Spielräume zur Verhandlung von Rollen, die entsprechend schwer zu kontrollieren und evaluieren sind.

Im zweiten Qualitätselement 'Führung' geht es um Grundsatzaussagen und Leitlinien zur Orientierung. Im Mittelpunkt steht die Qualitätspolitik als Sinnstruktur mit übergeordneten Absichten, die für Strategien, Ziele und Tätigkeiten aller Akteure eine verbindliche Richtschnur darstellen. Mit dieser Perspektive wird am Ansatz der Organisationskultur angeknüpft als „Gesamtheit verhaltensbeeinflussender Werte, Normen und Symbole (...), die in der Interaktion gemeinsam geschaffen, geteilt und weiter entwickelt werden“.¹⁸ Ohne Qualitätspolitik können Prozesse nicht geplant und überprüft werden. Ohne Qualitätspolitik kann nicht zielgerichtet improvisiert werden, wenn keine Organisationsregelungen mehr greifen. Ohne Qualitätspolitik können die Akteure mikropolitische Ziele verfolgen, die nur scheinbar mit der offiziellen Linie übereinstimmen, in Wirklichkeit aber konträr zu ihr laufen und destruktiv wirken. Im Betreuungswesen ist vor allem vom Gesetzestext zu erwarten, dass er eine einheitliche Qualitätspolitik als Grundlage für alle Berufe und Organisationen zur Verfügung stellt. Je klarer Leitbilder und Grundsätze festgelegt sind, z.B. gesellschaftliche Erwartungen an rechtliche Vertretung, was Betreuung für die Betreuten und die Gesellschaft bedeutet oder nach welchen grundlegenden Prinzipien die Beteiligten handeln sollen, um so valider lassen sich daraus für alle Akteure spezifische Konkretisierungen ableiten. Die gesetzlichen Leitbilder und Grundsätze können aber in Konflikt mit den verschiedenen Leitbildern der Professionellen geraten. Dann müssen die Kompromissbedarfe, Grenzen oder Verweigerungen der Compliance transparent formuliert werden. Die ISO-Qualitätsnorm (Kap. 5.3b ISO 9001: 2000) erwartet, dass eine Qualitätspolitik zumindest Aussagen zur Kundenzufriedenheit und zur ständigen Verbesserung enthält, um eine institutionelle oder professionelle Selbstbezogenheit zu verhindern. Vor allem das geforderte Bekenntnis zur Abhängigkeit vom Kunden ist im 3. Sektor das Nadelöhr beim Einstieg in das ISO-Qualitätsmanagement.

Im dritten Qualitätselement geht es um die erfolgskritischen und gesetzlich vorgeschriebenen Abläufe, die als 'Prozesse gesteuert' werden müssen. Wichtige Prozesse lassen sich am Standardisierungsbedarf erkennen. Dazu eignen sich Formulare, Checklisten und insbesondere EDV-Einsatz. Prozesse und deren Schnittstellen werden geplant, umgesetzt, kontrolliert und verbessert. Dazu muss man sich der tatsächlichen Prozessabhängigkeiten bewusst sein, also den Kunden-Lieferanten-Prozessketten sowohl außerhalb einer Organisation, als auch innerhalb, wenn eine Stelle als Prozesslieferant einer anderen als Prozesskunde zuarbeitet. Dieser Betrachtungsweise stehen in hochprofessionalisierten Branchen und Organisationen wie Gerichten oder Klinken oft die 'Demarkationslinien' unterschiedlicher Machtbereiche der Professionen (Ärzte-Pfleger, Richter-Rechtspfleger) entgegen. Tatsächlich starten die Prozesse aber meist außerhalb einer Organisation, penetrieren sie, laufen durch sie hindurch und verlassen sie an der Schnittstelle zur Umwelt. Eine Unterbringungsmaßnahme nach § 1906 BGB ähnelt so gesehen einem Staffellauf: Informanten stoßen den Betreuer zur Aktion an, dieser prozessiert die Informationen intern und holt weitere externe Informationen und Gutachten ein, die er mit dem Unterbringungsantrag ans Betreuungsgericht weitergibt. Der Unterbringungsprozess durchläuft jetzt das Betreuungsgericht und kommt wieder beim Betreuer an, der den Prozess an die Betreuungsbehörde und die Unterbringungseinrichtung weiterreicht.

Viele Prozesse im Betreuungswesen können als kybernetischer Regelkreis¹⁹ mit Auslösern, Stellgrößen und Steuerungsprozessen beschrieben werden. Da geht der Kundenfokus leicht verloren. Deshalb muss die Effektivität der betreuungsrechtlich gelenkten Prozesse aus Perspektive der Betreuten interpretiert werden. Fehler- und Haftungsvermeidung des Lieferanten sind oft wichtigere Themen der Prozesslenkung als die Kundenzufriedenheit. Zu untersuchen ist, wo Prozessvorgaben im Betreuungswesen normiert sind, welche Prozesse priorisiert und beeinflusst werden.

Das **vierte Element der Qualitätssicherung** ist die ständige Verbesserung. Während die Qualitätssicherung der Professionen die Optimierung der fachlichen Expertise in den Vordergrund stellt, gilt im

18 Franken 2010: 209, grundlegend dazu: Schein 1995

19 Eine detaillierte Interpretation des Qualitätsmanagements als technischer Regelkreis findet sich bei Zollondz 2006: 182

hier angelegten ISO-Qualitätsmodell die Wahrnehmung der Kunden, also die Kundenzufriedenheit als Maßstab für Qualität. Deshalb müssen Informationen zur Kundenzufriedenheit beschafft werden. Dazu gibt es auch im Betreuungswesen viele Gelegenheiten, die man nur erkennen und nutzen muss. Ständige Verbesserung bezieht sich auch auf den Umgang mit Fehlern, auf die Verhinderung von Wiederholungsfehlern und auf die Vorbeugung, damit erst gar keine Fehler entstehen. Die Erhebung und Auswertung von relevanten Daten bei Kunden und Lieferanten ist eine wichtige Ressource für Qualitätsverbesserungen.

Damit Prozesse funktionieren, müssen mit dem *fünften und sechsten Qualitätselement* die erforderlichen Sach- und Humanressourcen bereitstehen. Die Sachressourcen beziehen sich auf die Anforderungen an die Ausstattung, Infrastruktur, Lage oder Arbeitsumgebung, wie sie vom Gesetz, von den Kunden oder Verbänden formuliert werden. Viele Qualitätsmodelle überschätzen diese Aspekte als Elemente der 'Strukturqualität'. Bei Dienstleistungen geht es neben der Sachausstattung aber vor allem um die Humanressourcen, das heißt die Eignung, Serviceorientierung und Kompetenzen der beruflich Beteiligten. Zur Eignung zählen neben der formellen Qualifikation auch Fähigkeiten und Fertigkeiten. Überqualifikation kann zur redundanten Aufgabenerfüllung über die Kundenerfordernisse hinaus führen. Wenn die Kunden des Betreuers, hier Gericht und Betreuer, geringe fachliche Erwartungen an den Betreuer haben, dann wird dessen Tätigkeit eher als übertrieben und zu teuer interpretiert. Bei einer Unterqualifikation kommt es zur fachlichen Überforderung durch die bestellten Aufgaben. Das führt zu Selbstüberschätzung, riskanten Aktivitäten und zum Vertuschen von Fehlern. Unterqualifikation kann eine Orientierung an Haftungsvermeidung provozieren unter der Devise: Besser gar nichts machen, als etwas falsch machen.

Bei Betreuern ist die Bezeichnung 'bestellte Aufgaben' eigentlich irreführend. Aus organisationstheoretischer Sicht geht es nicht um Aufgaben, sondern um Rechte, sprich: Kompetenzen.²⁰ Kompetenzen können sich beispielsweise beziehen auf das Recht zum Antrag, zur Mitwirkung, Entscheidung, Ausführung und zur Anweisung. Von besonderer Bedeutung ist die rechtliche Vertretungskompetenz.²¹ Sie ist bei juristischen Personen dem Vorstand oder der Geschäftsführung vorbehalten, im Betreuungsrecht aber dem Betreuer. Kompetenzen sind auch betroffen, wenn der Betreuungsrichter zwar die Kompetenz zur Bestellung des Betreuers hat, aber keine Kompetenz zu faktischen Entscheidungen oder Ausführungen in den bestellten Bereichen. Erst durch den Gleichklang von Aufgaben, Kompetenzen und Eignung kommt es zu positiven Ergebnissen und zur Motivation, egal ob es sich um Betreuer, Betreuungsrichter oder Mitarbeiter der Betreuungsbehörde handelt.

Bei der Betreuerbestellung kommt es also zur Delegation spezifischer Vertretungskompetenzen vom Betreuungsgericht an den Betreuer. Die Vertretungskompetenzen definieren die Handlungsautonomie des Betreuers. Sie müssen auf die Problemlagen der Betroffenen abgestimmt sein, um Ergebnisse bewirken zu können. Mit der Bestellung als Betreuer sind immer auch die erforderlichen Kompetenzen übertragen. Je enger der Aufgabenkreis definiert wird, um so enger ist der autonome Handlungsspielraum des Betreuers. Ein Einwilligungsvorbehalt erweitert dagegen die Kompetenzen des Betreuers um das Recht, Willenserklärungen des Betreuten für unwirksam zu erklären. Der Umfang an Kompetenzen beschreibt also den Grad der Autonomie zu Entscheidungen und Handlungen. Qualitätssicherung durch berufliche Autonomie ist insbesondere in den Professionen (z.B. Richter, Ärzte, Professoren) ein typisches Muster. Deshalb bezieht sich die Analyse der Qualitätssicherung im Betreuungswesen auch auf die Strukturen autonomer Berufsausübung.

6.3 Betreuungsgqualität ohne Masterplan: Die systemsoziologische Perspektive

Die beschriebenen sechs Qualitätselemente zeigen zwar die Themen, nach denen im Betreuungswesen hinsichtlich Qualitätssicherung zu suchen ist. Zu klären ist noch, wo die Suche ansetzen soll. Es gibt keine zentrale Qualitätsinstanz, keine rechtlichen oder vertraglichen Verpflichtungen zur Qualitätssi-

20 „Werden einem Aufgabenträger Kompetenzen zugewiesen, so ist er auch verpflichtet, die Aufgaben aufgrund und im Rahmen seiner Kompetenzen zu erfüllen.“ REFA 1992: 108

21 Zum Organisationsproblem der Delegation, vgl. Bokranz/Kasten 2003: 92.

cherung der Betreuer. Die Qualität im Betreuungswesen wird nicht über die Sozialgesetzbücher gesichert. Es gibt keine Kammern, die ein Auge auf die Dienstleistungsqualität der Berufsbetreuer haben. Das Wort „Qualität“ taucht nicht einmal im Betreuungsrecht auf. Und dennoch scheint die Qualitätssicherung im Betreuungswesen irgendwie zu funktionieren.

Trotz medial inszenierter Berichte über Skandale und schwarze Schafe im Betreuungswesen²², die schlaglichtartig Qualitätsdefizite aufblenden; in der Gesamtschau der über 1,3 Millionen Betreuungen in Deutschland sind Haftungsprobleme und systematische Qualitätslücken eher theoretische Spekulationen geblieben. Für die über 600 Millionen Euro jährlichen Kosten werden viele Millionen Stunden Betreuungsarbeit jedes Jahr wohl ohne größere Mängel geleistet. Wie funktioniert die Qualitätssicherung im Betreuungswesen ohne Masterplan?

Um dieser Frage im Verlauf der Untersuchung folgen zu können, wird als Beschreibungsrahmen die systemtheoretische Organisationssoziologie mitgeführt. Demnach könnte die Qualitätssicherung im Betreuungswesen durch eine strukturelle Kopplung von vier weitgehend unabhängigen und sich dennoch gegenseitig beobachtenden Bereichen entstehen: Erstens das *Betreuungsrecht* vertreten durch seine Institutionen, zweitens die *Betreuer* selbst, drittens die *unmittelbaren Fach- und Berufsverbände* und schließlich viertens der *mittelbare Kontext* des Betreuungswesens.

Systemtheoretisch formuliert sieht jeder Bereich die anderen Bereiche als Umwelt an, die nach fremden Logiken operiert und eigentlich nicht verstanden werden kann. Jeder Bereich unterscheidet sich und die Umwelt anhand einfacher Heuristiken, oder 'Codierungen'²³: Die Gerichte entscheiden, ob der Vertretungsbedarf des Betroffenen einen Grundrechtseingriff rechtfertigt oder nicht. Die Betreuer entscheiden, ob vertreten wird oder nicht bzw. ob durch Nichthandeln eine Haftung droht oder nicht. Die Ärzte entscheiden, ob Krankheit vorliegt oder nicht usw. Das Gericht kann nicht, muss nicht und darf nicht die Perspektive der Betreuer pauschal einnehmen. Auch der Betreuer hat einen eigenen Blick auf das Betreuungswesen, der sich naturgemäß von jenem der Gerichte und Behörden unterscheidet. Aber keiner der genannten Bereiche ist ohne seine Umwelt funktionsfähig, Gerichte brauchen schließlich Betreuer und umgekehrt.

Wie sollen diese verschiedenen Welten nun zusammenwirken? Die systemtheoretische Lösung ist überraschend simpel: Wenn man sich schon nicht verstehen kann, aber miteinander agieren muss, dann sollte man sich wenigstens gegenseitig stören lassen können. Sich stören lassen bedeutet, dass die Kommunikation mit der Umwelt nur soweit wie unbedingt nötig zugelassen wird. Jeder Bereich kann sich selbstbezüglich weiterentwickeln, ohne ständige Konflikte mit der unverständlichen aber unverzichtbaren Umwelt zu riskieren.²⁴

Solche Kommunikationsbedingungen erfordern aber ein Mindestmaß an gemeinsamen Themen, über die man sich stören und verständigen könnte. Diese Themen kommen nicht über die je verschiedenen Codierungen zustande, sondern über die 'Programmierung' bei der jeweiligen Anwendung der Codes. Sowohl Betreuungsgericht als auch Berufsbetreuer erhielten mit dem Primat des Betreutenwohls im reformierten Betreuungsrecht eine 'sozialarbeiterische Programmierung' verordnet, über die Verständigung möglich wird. Mit dieser gemeinsamen „Programmierung richtigen Verhaltens“²⁵ segeln Betreuungsgericht und Berufsbetreuer unter gleicher Flagge, wenngleich deren Binnen- und Umweltwahrnehmung grundverschieden sind.

22 Zuletzt die kritische Sendung „Betrifft: Betreut und betrogen?“ im SWR-Fernsehen vom 08.12.2010, dagegen positiv: „Wenn Betreuer das Leben regeln“ im HR-Fernsehen vom 23.02.2010

23 Luhmann (2008: 50-55) bezieht die Theorie der binären Codierung vor allem auf die gesellschaftlichen Funktionssysteme. Wenn hier von Codierung des Betreuungswesens gesprochen wird, steht implizit die nicht weiter diskutierte Hypothese eines Funktionssystems rechtlicher Vertretung im Raum. Ob es darin außerdem Subsysteme mit unterschiedlichen Codierungen geben kann, ist noch zu klären. Dallmann (2007) jedenfalls diskutiert spezifische Codierungen in Subsystemen ganz selbstverständlich.

24 Für Luhmann (2011: 397) hängen gegenseitige Störfähigkeit (Perturbation) und strukturelle Kopplung zusammen

25 Luhmann 2008: 55

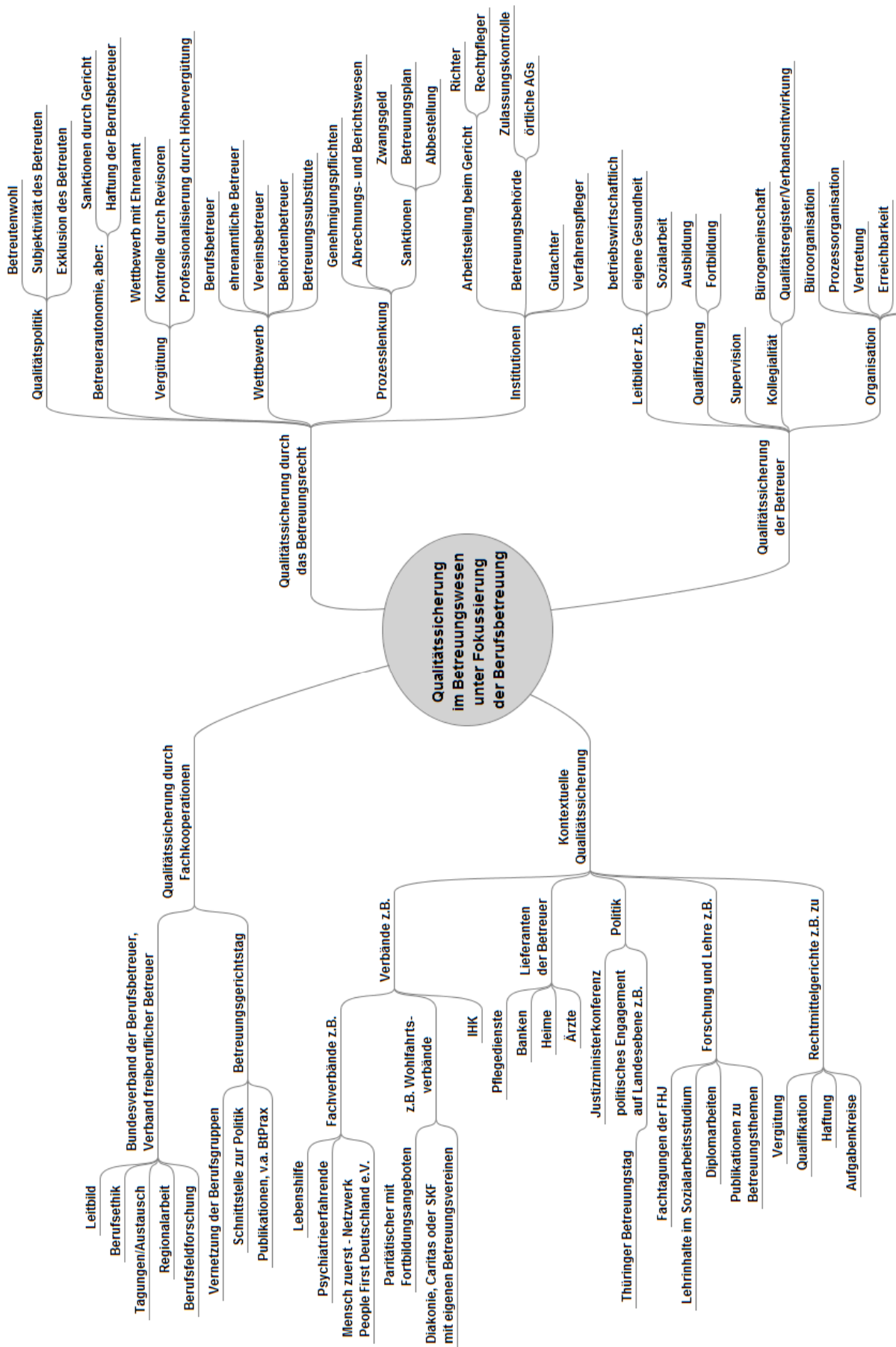


Abb. 4: Übersicht zur Qualitätssicherung im Betreuungswesen, eigene Abb.

Was hat das aber mit Qualität zu tun? Organisationen müssen mit der Umwelt kooperieren und sich gleichzeitig von ihr abgrenzen, um überleben zu können. Qualitätssicherungssysteme helfen Organisationen bei der Beobachtung insbesondere von Kunden als Umwelt. Deren Forderungen werden als an-

gestrebte Kundenzufriedenheit mit den internen Erwartungen abgeglichen und durch Strukturen und Prozesse in die Organisation übersetzt. Evaluationen und Zufriedenheitsabfragen bei Kunden sorgen für laufende Informationen aus der Umwelt. Eigentlich ist die Umwelt der Kunden für eine Organisation unvertraut und wird deshalb als komplex wahrgenommen. Durch ein Qualitätssicherungssystem kann eine Organisation mindestens so komplex wie deren Umwelt werden. Sie bietet der Umwelt damit mehr Antworten an, als diese Fragen hat, und ist so für die Umwelt attraktiv.²⁶

Zur folgenden Analyse der Qualitätssicherung im Betreuungswesen wird zunächst nach den beschriebenen sechs Qualitätselementen gesucht: Wo finden sich Leitbilder und Grundsätze beschrieben, welche Prozesse werden als wichtig definiert und gelenkt, wie werden Qualifikationen mit Aufgaben und Kompetenzen kombiniert, wie ist die Kunden-Lieferanten-Kooperation gestaltet und schließlich, wo wird im Betreuungswesen für Qualitätsverbesserung gesorgt. Aus systemsoziologischer Sicht müssen die Qualitätselemente hinsichtlich ihrer Funktion für die jeweiligen Bereiche und im Umweltbezug unterschieden werden. Dabei ist besonders auf verstärkende oder blockierende Wechselwirkungen zu achten.

Zunächst soll das Betreuungsrecht aus Qualitätsperspektive analysiert werden. Daran schließt sich der Qualitätsbeitrag der Berufsbetreuer und der unmittelbaren Fach- und Berufsverbände an. Als vierter Bereich wird die Rolle der mittelbaren Akteure diskutiert.

6.4 Qualitätssicherung durch das Betreuungsrecht

6.4.1 Qualitätspolitik

Das Betreuungsrecht stellt mit seinen normativen und prozessuralen Vorgaben den Ausgangspunkt der Qualitätssicherung im Betreuungswesen. Dessen Vorgaben zur Qualitätspolitik gehörten schon zum Kern der Reform des Entmündigungsrechts und blieben seither in allen Betreuungsrechtsänderungen unangetastet. Zur Qualitätspolitik des Betreuungsrechts gehört vor allem die Orientierung der Betreueraktivitäten am Wohl des Betreuten, an dessen Perspektive und Biographie. Die Qualitätspolitik ist allerdings nicht universal formuliert und für alle Beteiligten wie Gerichte, Gutachter oder Behörden verpflichtend, sondern bezieht sich nur auf die Betreuer. Durch die Betreuerverpflichtung, den verbalen oder dokumentierten Wünschen des Betreuten zu entsprechen (§ 1901 BGB), erhält der Betreute zumindest für den Betreuer eindeutigen Kundenstatus. Allerdings wird dieser Status im gleichen Satz eingeschränkt auf das, was dem Betreuer als Lieferant zuzumuten ist und was dieser Lieferant dem Betreuten als zuträglich interpretiert.

Die *'Besprechungspflicht'* (§ 1901 Abs. 3 BGB) des Betreuers wird hier nicht als qualitätspolitischer Grundsatz eingeordnet. Die Kommunikation zwischen dem Betreuten und verschiedenen Akteuren zieht sich zwar durch das gesamte Betreuungsrecht als roter Faden. Allerdings sind die Kommunikationssituationen asymmetrisch von der Besprechung bis zur Anhörung beschrieben. Entsprechend ist die vom Betreuer geforderte Besprechung eher als Information des Betreuten zu verstehen und stellt nur eine Anforderung an betreuerische Entscheidungsprozesse dar. Es wird nämlich lediglich verlangt, dass a) bei einer *wichtigen* Entscheidung b) eine *Besprechung* erforderlich ist, die c) *vor* der Entscheidung stattfinden muss. Übergeordnete Leitlinien zur Frage wie eine Besprechung auszusehen hat, wozu sie dient, welche Rollen die Beteiligten haben etc. werden nicht festgelegt. Auch an die Ausgestaltung der Kommunikation anderer Akteure mit dem Betreuten werden keine konkretisierenden Anforderungen formuliert.²⁷ Insofern kann die Besprechungspflicht des Betreuers nicht als Element einer übergeordneten Qualitätspolitik und nicht als allgemein gültiger Grundsatz gelten.

Die Praxis der Berufsbetreuung unterstützt diese These, worauf eine Erhebung unter Betreuten in stati-

26 Zur systemtheoretischen Integration der Qualitätssicherung, vgl. Liesegang/Pischon 1999: 60ff

27 Für Lipp (2000: 117) scheint eine Kommunikation zwischen Betreutem und Verfahrenspfleger grundsätzlich überflüssig, hält er Wünsche des Betreuten doch für häufig „unbeachtlich“. Immerhin sind auch für ihn „Fälle denkbar, in denen dem Betreuten kein Nachteil daraus erwächst, daß der Verfahrenspfleger seinem Wunsch folgt.“

onären Suchthilfeinrichtungen hinweist: 28 Betreute *ohne* Einwilligungsvorbehalt erhalten zu 17% einmal monatlich und zu 54% weniger als alle zwei Monate eine Besprechung mit dem Betreuer. Betreute *mit* Einwilligungsvorbehalt können sich nur zu 7% monatlich und zu 68% weniger als alle zwei Monate mit dem Betreuer besprechen.

Die *‘persönliche Betreuung’* eignet sich gleichfalls kaum als Element der Qualitätspolitik für Betreuer. Schon in der Reformdiskussion zum Betreuungsrecht galt die persönliche Betreuung als „Blanko-Etikett zur beliebigen Beschriftung“²⁹ Sie wird im Gesetz vor allem als Eignungsaspekt hinsichtlich der Betreuerauswahl formuliert, nämlich als Anforderung an den Bestellungsprozess des Betreuungsrichters. Da die Anforderung an den Bestellungsprozess formuliert wird, gilt sie formell nur mittelbar für den Betreuungsprozess des Betreuers. Worauf ein Betreuungsrichter beim Bestellungsprozess achten soll, lässt sich nicht ohne weiteres abstrahieren und auf die Prozesse des Betreuers übertragen.

Um als Qualitätspolitik zu gelten, müsste der persönliche Kontakt zum Betreuten mit einer positiven Konnotation für alle Beteiligten besetzt sein. Ähnlich wie zur Besprechungspflicht gibt es aber auch hier Abstufungen des persönlichen Kontakts mit dem Betreuten, z.B. von der noch unverfänglichen persönlichen Anhörung in der persönlichen Umgebung des Betroffenen durch das Gericht, über die Besprechung des Betreuers wichtiger Angelegenheiten bis hin zur polizeilichen Vorführung des Betroffenen beim Betreuungsgericht durch die Betreuungsbehörde³⁰ (§ 278 Abs. 5 FamFG). Für die Betreuungspraxis hat sich das „Ideal der persönlichen Betreuung“³¹ nicht als Grundsatz bewährt. Bereits mit dem 2. BtÄndG wurden die Betreuer zur Ausdehnung der Betreuungszahlen auf Kosten des Kontakts mit den Betreuten gezwungen. Es ist kein Geheimnis und sogar vom Gesetzgeber intendiert, dass Berufsbetreuer seitdem eine Mischkalkulation zwischen im Heim und in eigener Wohnung untergebrachten Betreuten verfolgen.³² Entsprechend nahm die mit dem Betreuten persönlich verbrachte Arbeitszeit des Berufsbetreuers von 1/3 in 2005 auf 1/4 in 2007 ab. Der Anteil der Aktenbearbeitung stieg dagegen von 1/5 auf 1/4 der Arbeitszeit an. Spätestens seit dem 2. BtÄndG verliert die persönliche Betreuung damit auch empirisch die Bedeutung als qualitätspolitischer Grundsatz der Betreuer. Zu Recht verzichtet der BdB also in den Berufsrichtlinien auf die Konkretisierung dessen, was persönliche Betreuung meint. In der Berufsordnung des BdB taucht die persönliche Betreuung auch nicht unter den Betreuerpflichten auf.³³ Für den BdB ist „Anzahl der persönlichen Kontakte kein taugliches Kriterium für die Qualität der Betreuungsarbeit im Einzelfall.“³⁴ Die vom VGT geforderte monatliche Mindestbesuchshäufigkeit³⁵ könnte dem Anspruch ein wenig Auftrieb verleihen, steht aber im Konflikt mit dem Fiskalinteresse der Kostendämpfung im Betreuungswesen.

Dem Betreuungsrecht leicht unterstellbare Grundsätze wie *Integration oder gar Inklusion, Autonomie und Partizipation*³⁶ sind im Gesetz weder explizit, noch für alle Beteiligten bindend formuliert. Es ist fakultativ und verhandelbar, ob und wie diese Ideen als Grundsätze angenommen und auf die operative Ebene der Qualitätsziele und Prozesse kaskadiert werden. Die Qualitätspolitik des Betreuungsrechts wird nicht explizit verknüpft mit Leitbildern des Sozialrechts, des Grundgesetzes oder internationaler Normen. Diese Verbindung wird erst durch Kommentierungen, Verbände und die Berufsethik der Berufsbetreuer hergestellt. Im Recht selbst wird eine unmittelbare Anknüpfung vermieden. Insbesondere sind Grundsatzaussagen des Betreuungsrechts nicht unmittelbar an die Sozialgesetzbücher geknüpft. Betreuung muss also weder vom Betreuungsgericht noch vom Berufsbetreuer als Verwirklichung *‘sozialer Gerechtigkeit’* mit einem *‘menschewürdigen Dasein’* unter *‘freier Entfaltung der Betreutenpersönlichkeit’* (§ 1 SGB I) verstanden werden. Vom Grundsatz der Verwirklichung von Teilhabe und

28 Vgl. Adler/Manser 2006: 33-39

29 Pardey 1989: 201

30 Vgl. Walther 2/1997: 42-48

31 Dieckmann/Jurgeleit 2002: 136

32 Vgl. Ergebnisse der Bund-Länder-Arbeitsgruppe 2009: 26f

33 Vgl. BdB 2006 sowie BdB 2009

34 BdB 28.11.2011

35 VGT 2009

36 „Betreuung hat für die gesellschaftliche Entwicklung (Inklusion, soziale Gerechtigkeit) eine entscheidende ethische und soziale Bedeutung.“ BdB o.D.: Forderungen des BdB. Für eine Reform der Betreuung.

Selbstbestimmung behinderter Menschen im SGB IX können bestenfalls Analogieschlüsse ins Betreuungsrecht übertragen werden.³⁷ Wieso wird dennoch meist versucht, persönlich zu betreuen und das Gespräch mit dem Betreuten zu suchen? Die Engagierten unter den Berufsbetreuern, Richtern, Rechtspflegerinnen oder Behördenmitarbeitern übertragen insbesondere die Reformervwartungen des Gesetzes automatisch auf sich selbst.³⁸ Sie vervollständigen die implizite oder unvollständige Semantik des Betreuungsrechts und produzieren eine Art „Sinnüberschuss“.³⁹

Auch ein *Schutzcharakter* des Betreuungsrechts für den Betreuten kann als Qualitätspolitik nicht zweifelsfrei bestimmt werden. Es werden zwar „Schutzgarantien des Betreuungsrechts“⁴⁰ unterstellt, aber unklar bleibt, wovor der Betreute genau geschützt werden soll. Vielmehr legt das Betreuungsrecht nahe, dass es dazu dient, den Betreuten vor dem Betreuer und dem Betreuungsgericht zu schützen: Dazu zählt zunächst, dass gegen den freien Betreutenwillen kein Betreuer bestellt werden darf (z.B. §§ 1901, 1908 BGB, §294 FamFG). Das Betreuungsrecht legt überdies viele Wege fest, wie man den Betreuer wieder loswerden kann. Auch die Konkretisierung, dass nur im bestellten Aufgabenkreis und dort nur rechtlich betreut werden darf, deutet eher auf ein Schutzbedürfnis vor dem Betreuer hin. Gleiches gilt für die zu verhindernden Beziehungen zwischen Betreuer und Unterbringungseinrichtung: Auch hier leuchten eher Misstrauen und Schutzbedarf gegenüber den Betreuern durch.⁴¹ Die Skandalberichte zeigen, dass der Betreute weder vor dem Gericht noch vor dem Betreuer geschützt werden kann, ein „nachhaltiger Schutz des Betreuten ist durch die Einschaltung des Betreuungsgerichts ohnehin kaum gewährleistet“.⁴²

Ein dem Betreuungsrecht unterstellbarer *Rehabilitationsgrundsatz* als „inhaltliche Bindung des Betreuerhandelns an die Ziele der Rehabilitation und Teilhabe (...), wie sie im Sozialrecht formuliert sind“⁴³ lässt sich nicht als qualitätspolitischer Grundsatz verwenden. Der Betreuer hat keinen verantwortbaren und einforderebaren Beitrag zur Betreutenrehabilitation zu leisten. Er hat nach § 1901 Abs. 4 BGB lediglich innerhalb seines Aufgabenkreises „dazu beizutragen, dass Möglichkeiten genutzt werden, die Krankheit oder Behinderung des Betreuten zu beseitigen, zu bessern, ihre Verschlimmerung zu verhüten oder ihre Folgen zu mildern.“ Er soll also etwas zur Verbesserung beitragen oder ihr zumindest nicht im Wege stehen. Es reicht nach dem Gesetz sogar, wenn der Betreuer die Betreutensituation nicht nachweislich verschlechtert. Allerdings führt die Haftung des Betreuers zu einer erzwungenen Teilhabe und Rehabilitation der Betreuten, was eigentlich hinsichtlich des Einwilligungsggebots nach SGB IX noch zu diskutieren wäre. Wird vom Betreuer schon nicht viel verlangt, so werden an das Betreuungsgericht oder die Betreuungsbehörde gleich gar keine rehabilitativen Erwartungen formuliert. Spätestes damit kann nicht von einer allgemeinen rehabilitativen Qualitätspolitik im Betreuungsrecht ausgegangen werden.

Auffallend ist insgesamt die *Exklusion* der Betreuten im Betreuungsrecht: Die Betreuten werden nicht wie im modernen Sozialrecht im Sinne von Fördern und Fordern integriert.⁴⁴ Sie haben faktisch kaum unmittelbare Rechte gegenüber den Betreuern, aber auch keinerlei Pflichten. Keine Pflicht zur Mitwirkung bei der Effektivität oder Effizienz der Betreuung wird abverlangt. Betreute sollen weder Stellung nehmen zu Betreuerberichten, noch zur Suche nach ehrenamtlichen Betreuern beitragen. Nicht der Betreute, sondern der Betreuer muss dem Gericht die Umstände mitteilen, die eine Aufhebung der Betreuung ermöglichen. Betreute sollen auch nicht dem Betreuungsrecht fremde Sozialarbeit verhindern helfen. Die Betreuten müssen auch nicht dafür haften, wenn vom Betreuer mehr als die Betreu-

37 Zu den Begriffen und Hintergründen des deutschen Sozialrechts vgl. u.a. Eichenhofer 2007

38 Vgl. Klie 2007: 24

39 Vgl. Luhmann 2011: 358

40 Diekmann/Meier 2007: 7

41 Löhnig (2006: 458f) stellt fest, dass sich der „Ausprägungsgrad der Interessenkonflikte“ durchaus unterscheiden kann, wenn der Betreuer vom Betroffenen selbst vorgeschlagen wurde.

42 Schlüter 2009: 301

43 Welti 2005: 516

44 Vgl. § 2 SGB II Grundsatz des Forderns: „(...) Hilfebedürftige (...) müssen alle Möglichkeiten zur Beendigung oder Verringerung ihrer Hilfebedürftigkeit ausschöpfen. Der (...) Hilfebedürftige muss aktiv an allen Maßnahmen (...) mitwirken, insbesondere eine (...)vereinbarung abschließen.“

ungspauschale abverlangt wird. Freilich haben die Betreuten im Umkehrschluss auch keine kompletären Rechte.

Die Betreutenrechte sind weitgehend reduziert auf Grundsatzentscheidungen, beispielsweise zur Auswahl des Betreuers oder auf Rechtsmittel. Der Betreute hat kein Mitwirkungsrecht bei der Erstellung der Betreuungsplanung, der Berichtsverfassung an das Betreuungsgericht oder bei der Vermögensabrechnung. Im Detail hat der Betreute keine Rechte, die Qualität der Betreuungsleistungen maßgeblich zu beeinflussen, wenn der Betreuer das nicht von sich aus zulässt.⁴⁵

Folgerungen aus Qualitätsperspektive:

Das Betreuungsrecht beinhaltet keine explizite Qualitätspolitik, sondern bestenfalls Interpretationsspielräume. Diese können, müssen sich aber nicht auf die Qualitätssicherung im Betreuungswesen auswirken. Eine explizite Kundenorientierung ist nur im Ansatz erkennbar, die Betreuten werden nicht in den Mittelpunkt aller Prozesse gestellt. Eine Evaluation der Betreuungsqualität aus Betretensicht ist nicht vorgesehen. Das Wort „Qualität“ wird im Gesetz nicht verwendet. Es findet sich kein Hinweis auf ein systematisches Modell der Qualitätssicherung.

Das Betreuungsrecht müsste eine deutliche Entscheidung treffen, ob sozialstaatliche oder andere Grundsätze zugrunde liegen, ob Betreuung eher ein zu verhindernder Grundrechtseingriff oder eher ein Versorgungsanspruch bedeutet. Diese Grundsatzlücke verhindert den Beteiligten eine stimmige Ableitung von bereichsspezifischen Qualitätspolitiken. Vielmehr handelt es sich um Rhetoriken, die Akteuren ein weites Verständnis von Betreuung erlauben. Die Politik interpretiert die Rechtssicherheit, der Betreuer die Sozialarbeit, das Gericht die Gesetzeserfüllung und die Wohlfahrtsverbände die Sozialpolitik. Daraus ergeben sich strategische Lücken: Es ist unklar ob 1,3 Millionen Betreuungen gut und mehr Betreuungen noch besser sind, oder ob 1,3 Millionen Betreuungen schlecht und Vorboten einer Stellvertretergesellschaft sind.⁴⁶ Das kann von den verschiedenen Akteuren als zulässiger Interpretationsspielraum in alle Richtungen genutzt werden. Schlimmstenfalls kommt es zum Schisma der gesellschaftlichen, professionellen und politischen Vorstellungen von rechtlicher Betreuung mit unabsehbaren Folgen für das Betreuungswesen.

Die Stellung des Betreuten ist aus Qualitätssicht die eines Kunden. Das Betreuungsrecht stellt dessen Perspektive und Selbstverwirklichung in den Vordergrund. Seine rechtlichen Mitwirkungsmöglichkeiten im Betreuungsprozess widersprechen aber diesen Vorgaben. Das Betreuungsrecht sollte die Position des Betreuten gegenüber dem Betreuer stärken durch das Recht auf Besprechung, Mitwirkung, Stellungnahme und Vetoeinlegung bei Entscheidungen. Aus dieser stärkeren Kundenrolle können sich für den Betreuten auch Pflichten ergeben, die der Betreuer sinnvoll einfordern kann. Der Betreute als Kunde bedeutet außerdem, dass seine Rolle bei der Bewertung der Betreuerqualität vorrangig ist. Damit wäre ein zweites Pflichtelement der Qualitätspolitik angesprochen: Das Betreuungsrecht enthält keine Verpflichtung und keine Prozessanforderungen zur ständigen Verbesserung des Betreuungssystems. Die Betreuer müssen sich nicht an qualitätssichernden Maßnahmen beteiligen. Weder Gerichte noch Behörden haben dazu überhaupt einen Auftrag. Schon deshalb müssen die Betreuten in den jährlichen Betreuerberichten ein Recht auf Stellungnahme haben. Die Betreuungsgerichte bzw. Betreuungsbehörden sollten die Zufriedenheit der Betreuten systematisch ermitteln und daraus Folgerung für Qualitätsverbesserungen ableiten. Dazu können auch ‚Lieferantenaudits‘ gehören, also systematische Stichprobenuntersuchungen zum Qualitätsmanagementsystem der Berufsbetreuer.

6.4.2 Betreuerautonomie

Die faktisch große Autonomie der Betreuer ist ein zentrales Element der Qualitätssicherung im Betreuungsrecht. Abgesehen von wenigen Genehmigungs- und Informationspflichten kann ein Betreuer seine Aufgaben weitgehend ohne Einschaltung des Betreuungsgerichts erfüllen.⁴⁷ Das impliziert ein

45 Vgl. Adler 2005

46 Vgl. Adler 2011

47 Vgl. Adler 1998

erhebliches Vertrauen in die Qualitätsfähigkeit der Betreuer. Dieser Vertrauensvorschuss wird an den äußerst vorsichtig formulierten Leistungserwartungen gegenüber den Betreuern deutlich (§ 1901 Abs.4 BGB).

Die Übertragung von Kompetenzen an den Betreuer im Rahmen der Aufgabenbeschreibung bedeutet, dass das Betreuungsgericht hier im Grundsatz nicht tätig werden darf und sich dazu keine regulären Kompetenzen vorbehält. Diese Zurückhaltung passt aber kaum dazu, dass die an Betreuer übertragenen Kompetenzen nicht entlang der Betreuerqualifikation gestaffelt sind. Es gibt kaum einen Bereich der deutschen Wirtschaft, in dem nicht gestaffelte Rechte der Berufsausübung an die formelle Qualifikation des Ausführenden gekoppelt sind. Im Handwerk sind es die Gesellen und Meister⁴⁸, in der Verwaltung die Laufbahnausbildungen vom mittleren bis zum höheren Dienst und bei den Freien Berufen meist die akademische Ausbildung als Voraussetzung zur Freiberuflichkeit sowie die Kammerüberwachung.⁴⁹

Der Betreuer soll zwar nach Eignung bestellt werden (§ 1897 Abs.1 BGB), eine *fachliche* Eignung ist aber nicht zwingend Voraussetzung. Faktisch ist die Betreuerqualifikation lediglich für die Vergütungseinstufung relevant. Es wird nicht festgelegt, was der unqualifizierte Betreuer weniger darf als der höher Qualifizierte. Es kommt nach der Bestellung auch nicht zu einem Betreuerwechsel, wenn die Aufgabenstellungen komplizierter werden und bei einer vergleichbaren Erstbestellung ein Akademiker bestellt worden wäre. Das Nachholen einer höheren Qualifikation hat lediglich Einkommensunterschiede zur Folge, aber nicht mehr Autonomie und Kompetenzen oder anspruchsvollere Problemstellungen.

Umgekehrt müssen Betreuer dem Gericht eine alternative ehrenamtliche Betreuungsperson mit vielleicht weniger Qualifikation melden (§ 1897 Abs. 6 BGB), nicht aber das Risiko der eigenen Unterqualifikation. Im Ergebnis machen unqualifizierte und akademisch spezifisch qualifizierte Betreuer das Gleiche. Im Betreuungswesen wird keine wie in der Sozialarbeit vorausgesetzte staatliche Anerkennung gefordert, die „zertifiziert, dass die Voraussetzungen für eine hoheitliche Tätigkeit als Fachkraft in der sozialen Arbeit gegeben sind.“⁵⁰ Im deutschen Betreuungswesen ist es vorstellbar, dass ein ehemaliger Landwirtschaftsgehilfe als Betreuer in der untersten Vergütungsstufe bestellt wird. Im Verlauf der Betreuung kommt der Betreute vielleicht zu Vermögen oder es muss bei komplizierten medizinischen Entscheidungen mitgewirkt werden. Schlimmstenfalls erst nach sieben Jahren (§ 295 Abs. 2 FamFG) hätte das Betreuungsgericht dann Anlass, einen besser qualifizierten Betreuer zu bestellen.

Eine große Berufsautonomie steckt auch in der Freiheit der Planung und Ergebnisverantwortung. Die Betreuungsplanung nach § 1901 Abs. 4 BGB ist für Berufsbetreuer nicht grundsätzlich verpflichtend, sondern erst nach Anordnung des Betreuungsgerichts. Obgleich er zuweilen optimistisch kommentiert wird⁵¹, „spielt der durch das 2. BtÄndG eingeführte Betreuungsplan keine Rolle“⁵² in der betreuungsgerichtlichen Praxis. Und wenn, dann bestenfalls als untaugliches Sanktionsinstrument der Rechtspfleger, die den Betreuungsplan aber fachlich nicht beurteilen können.⁵³

Das Betreuungsrecht fordert keinerlei Integration des Betreuers in bestehende Planungssysteme, beispielsweise in Pflege- oder Therapieplanungen rund um den Betreuten. Der Betreuer kann also planen, muss es aber nicht. Selbst wenn er plant, muss seine Planung nicht anschlussfähig sein an die anderen Planungen, mit denen der Betreute tagtäglich konfrontiert wird. Der Betreuer kann andere therapeutische Planungen sogar gezielt konterkarieren und das mit seiner autonomen Stellung begründen. Im Zweifelsfall kann der Betreuer aufgrund der übertragenen Vertretungskompetenzen sogar die Behandlung in einer Therapieeinrichtung abbrechen, wenn deren Planung seinen Vorstellungen nicht ent-

48 Zum reformierten Handwerksrecht insb. zur Meistervoraussetzung bei Gefahren für die Gesundheit oder das Leben Dritter, vgl. Stober 2007: 115ff. Über die Untauglichkeit des Meistersystems zur Qualitätssicherung, vgl. Lach 2007: 361.

49 Vgl. Taupitz 1989

50 Bayerische Staatsregierung 2009 zur staatlichen Anerkennung von Sozialarbeitern.

51 Vgl. Tänzer 2005: 33-36

52 Seichter 2010: 68

53 Vgl. Adler 2006

spricht.

Die Frage nach den Ergebnissen der Betreuung wird im Betreuungsrecht ebenfalls nicht gestellt, denn die Berichte an das Betreuungsgericht sind nicht auf einen Abgleich von Bestellungenintention, Zielen, Maßnahmen und Ergebnissen ausgerichtet. Der Betreuer hat im Rahmen der bestellten Aufgaben hinsichtlich Planung, Ausgestaltung und Ergebnisverantwortung eine Berufsfreiheit, die vergleichbar ist mit den voll entwickelten Professionen der Ärzte oder Anwälte. Deren „Schlawineruntergrenze“⁵⁴ ist aber im Vorfeld durch die Berufszulassung über ein akademisches Studium und manchmal über ein zusätzliches Assessment (z.B. Referendariat) bestimmt. Außerdem wird die Berufsausübung durch viele Gesetze und das zwangsweise Kammerrecht überwacht.

Es gibt zwar auch bei Berufsbetreuern eine Assessmentphase, die aber nicht auf einen Zeitraum oder auf reduzierte Kompetenzen bezogen ist. Angehende Berufsbetreuer sollen erst 11 Betreuungen führen mit vollen Kompetenzen, um eine Vergütung erhalten zu können (§ 1 Abs. 1 VBVG). Wird danach keine Feststellung der Berufsmäßigkeit verlangt, dann können auch über 11 Betreuungen ehrenamtlich geführt werden. Weder die Betreuten noch andere Kooperations- und Vertragspartner können dem Betreuerausweis entnehmen, ob es sich um einen Berufsbetreuer auf Probe handelt oder um einen engagierten Ehrenamtlichen. Kooperationspartner wissen also nicht, ob sich ein beobachteter Fehler nur auf einen Betreuten auswirkt oder vielleicht mehrfach reproduziert wird und besser dem Gericht mitgeteilt werden sollte.

Falls sich eine Betreuung gravierend verkompliziert, sieht das Gesetz zum Schutz des Betreuten oder Dritter keinerlei Beobachtung, Begleitung oder engere Kontrollanbindung an das Betreuungsgericht oder die Betreuungsbehörde vor. Dass dem Betreuungsrecht abgestufte Kompetenzregelungen nicht ganz fremd sind, zeigt die Regelung zur Verfügung über Betreutenvermögen in Abhängigkeit vom Kontostand (§ 1813 BGB) oder zu den Bedingungen für eine Befreiung des Betreuers (§ 1817 BGB). Deshalb wäre zumindest für angehende Berufsbetreuer zu fordern, dass die 10 Betreuungen nur zu einem späteren Vergütungsanspruch führen können, wenn während dessen eine enge fachliche Anbindung beispielsweise an einen dazu geeigneten Berufsbetreuer, Betreuungsverein oder eine Betreuungsbehörde nachgewiesen werden kann. Das würde den Anforderungen an die staatliche Zulassung der SozialarbeiterInnen in den meisten Bundesländern entsprechen.⁵⁵

Alternativ könnte auch die Figur des Gegenvormunds zur Kontrolle des Betreuers und als Kontrollersatz des Betreuungsgerichts eingesetzt werden. Dessen derzeitige Aufgaben lassen sich leicht zum 'Ausbildungsbetreuer' erweitern.

Die Kehrseite der Betreuerautonomie ist die unterscheidungslose Betreuerhaftung. Betreuer haften den Betreuten, Erben und Sozialversicherungen für zugefügten Schaden ohne Unterschied nach Qualifikation, Ehrenamtlichkeit oder Berufsbetreuung. Vor dem Hintergrund des Ehrenamtsparadigmas ist das unverständlich. Selbst ehrenamtliche Stiftungs- und Vereinsvorstände haften nach § 31a BGB nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Es kann davon ausgegangen werden, dass die Haftung der ehrenamtlichen Familienangehörigen sogar den Druck zur Abgabe einer Betreuung an Berufsbetreuer verstärkt.⁵⁶

Die unterscheidungslose Betreuerhaftung zusammen mit der Bestellaufgabenautonomie der Betreuungsrichter und der fehlenden Definition von exklusiven Vorbehaltsaufgaben für bestimmte Betreuerqualifikationen blockieren die Qualitätssicherung im Betreuungswesen eher, als sie zu fördern.

Der Gesetzgeber hätte über die Haftungsdifferenzierung nach Aufgaben und Berufsqualifikation ein mächtiges Instrument zur Qualitätssicherung in der Hand. Das Haftungsrisiko treibt die Qualifizierung der Betreuer an, damit man den Aufgaben gewachsen ist. Das Haftungsrisiko signalisiert außerdem Risiko und Bedeutung qualitätsgesicherter Betreuungsarbeit. Eine differenzierte Betreuerhaftung würde den Branchenzugang erschweren und Hochqualifizierte anlocken. Letztlich würde eine Haftungsun-

54 Tag 2000: 234

55 Vgl. z.B. Thüringer Gesetz über die staatliche Anerkennung sozialpädagogischer Berufe, Gesetz- und Verordnungsblatt für den Freistaat Thüringen, Nr. 9 v. 30.10.2007

56 Vgl. Adler 2011: 49-56

terscheidung auch das vorsorgliche Abwälzen von Haftung durch Ärzte, Banken⁵⁷ und andere Vertragspartner erschweren und damit zu einer Reduzierung der Betreueranregungen führen.

Die übertragenen Kompetenzen und Qualifikationserwartungen an Betreuer werden im Betreuungsrecht nicht schlüssig verknüpft. Die damit verbundene systematische Unterschätzung von qualifikationsbedingten Berufsrisiken sind dem Paradigma der ehrenamtlichen Betreuung geschuldet. Das Betreuungsrecht nimmt auf diesem Weg erhebliche Qualitätsdefizite in Kauf. Das steht im Widerspruch zur Betreutenorientierung des Betreuungsrechts. Wenn man das Betreuungsrecht aber nur als Grundlage zur Beziehungsgestaltung zwischen Gericht und Betreuer versteht, mit dem Betreuten als irrelevantem Dritten⁵⁸, sind diese Qualitätslücken vielleicht nachvollziehbar aber trotzdem nicht akzeptabel.

Folgerungen aus Qualitätsperspektive:

Die Autonomie der Berufsbetreuer ist im Betreuungsrecht nicht hinterlegt mit qualifikationsbezogenen Exklusivkompetenzen der Berufsausübung. Dem widerspricht eine Betreuerhaftung ohne Rücksicht auf die Qualifikation. Die Autonomie der Betreuer macht nur Sinn, wenn die Handlungsfreiräume durch Qualifikation gedeckt sind. Eine der wichtigsten Maßnahmen zur Qualitätssicherung im Betreuungswesen wäre deshalb die Definition von Vorbehaltskompetenzen oder -aufgaben für maximalqualifizierte Berufsbetreuer. Diese könnten sich beispielsweise beziehen auf

- ▲ die Bestellung für „alle Angelegenheiten“
- ▲ Entscheidungen zu lebensverkürzenden/-verlängernden Maßnahmen
- ▲ Vermögensentscheidungen oberhalb eines bestimmten Wertes
- ▲ die Betreuung bei Einwilligungsvorbehalt
- ▲ die Betreuung von nicht mehr kommunikationsfähigen Betroffenen
- ▲ Unterbringung und unterbringungsähnliche Maßnahmen

Das Betreuungsgericht hätte dann eindeutige Bestellungsgrundlagen, die Betreuungsbehörden könnten die örtliche Qualifikationsstruktur bewerten und die Betreuer müssten etwaige Unterqualifikationen melden. Damit würden auch Haftungsrisiken abnehmen. Die Verbände könnten aus Vorbehaltskompetenzen ein differenziertes Eignungs- und Qualifikationsprofil entwickeln und damit die Professionalisierung der Berufsbetreuung befördern, bis hin zur Verkammerung der Berufsbetreuer in der dritten Vergütungsstufe.

Strategisches Ziel der Berufsverbände sollte es sein, die Konzepte Professionalisierung und ISO-Qualitätsmanagement zu kombinieren. Die Professionalisierung der Berufsbetreuung darf kein trade-off zwischen Berufsautonomie und Kundenorientierung sein. Die Fachfokussierung der Profession Berufsbetreuung darf nicht zu einer Entfokussierung der Betreuten und Gerichte als Kunden führen.

Die Betreuerhaftung müsste differenzierter ausgestaltet werden. Ehrenamtliche sollten nur bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz haften müssen. Wer als akademisch qualifizierter Berufsbetreuer bestellt wird, sollte mehr Kompetenzen und besondere Aufgaben haben und entsprechend mehr haften, als jemand ohne eine für die Betreuung verwertbare Berufsqualifikation. Eine Einschränkung der Berufsautonomie sollte während der Probezeit gelten.⁵⁹ Außerdem müsste während der Assessmentphase eine enge Anbindung an zugelassene Professionelle als Ausbildungsbetreuer bestehen.

57 Im Bankhandbuch wird empfohlen, „wichtige Rechtsgeschäfte von vorneherein mit dem Betreuer abzuschließen.“ Derleder 2004: 828

58 Zum lachenden Dritten in der Triaden-Theorie von Georg Simmel vgl. u.a. Schüllein 2001: 55

59 Die Probezeit für Betreuer wird von einigen Betreuungsbehörden seit langem als qualitätssichernde Beobachtungs- und Bewährungsphase genutzt (vgl. May 2001: 342), allerdings ohne Möglichkeit zur Autonomiebeschränkung.

6.4.3 Wettbewerb

Konkurrenz belebt das Geschäft, so ein Sprichwort. Wettbewerb sorgt in dieser Vorstellung für eine vergleichbare Orientierung der Lieferantenleistungen an den Kundenforderungen, beispielsweise zu Güte, Menge oder Preis.⁶⁰ Allerdings unterscheiden sich die Wettbewerbskräfte⁶¹ zwischen den Branchen erheblich. So kann es schwer oder leicht sein, in eine Branche hineinzukommen oder sich wieder daraus zu verabschieden. Wettbewerb wird auch entlang der Kunden-Lieferanten-Kette erzeugt, wenn ein Kunde seinen Lieferanten oder ein Lieferant seinen Kunden ersetzen kann. Unabhängig von der Branchensituation macht Qualitätssicherung ohne Wettbewerb und ohne Sanktionsmöglichkeit durch Kunden, Lieferanten oder Konkurrenten keinen Sinn.

Im Betreuungswesen wirken verschiedene Wettbewerbskräfte auf die Qualitätssicherung ein (vgl. Abb. 5). Zunächst konkurrieren die Betreuertypen untereinander mit jeweils unterschiedlicher Positionierung der Qualitätsmerkmale hinsichtlich Kosten (Ehrenamt), Leistungsfähigkeit (Berufsbetreuer) und Qualifikation (Betreuungsverein). Die Lieferanten der Berufsbetreuer üben gleichfalls Druck aus, einerseits durch das jeweils eigene Qualitätsmanagement z.B. in der Pflege, andererseits durch ähnliche Nutzenstiftung, wie z.B. Banken mit Beratungs- und Vollmachtsangeboten oder Heime mit Sozialdiensten. Qualitätsdruck wird auch durch die Vollmacht als Betreuungssubstitut ausgeübt. Auf der Kundenseite erwächst den Berufsbetreuern nicht nur ein Qualitätsdruck durch die Betreuungsgerichte sondern auch durch die Interessenverbände der Betroffenen.⁶² Die Betreuungsbehörden können die Betreuer durch ihre Mehrfachfunktion als Auswahlinstanz, als Betreuungskonkurrenz und als Berater der Betreuungsgerichte gleich mehrfach unter Qualitätsdruck setzen.

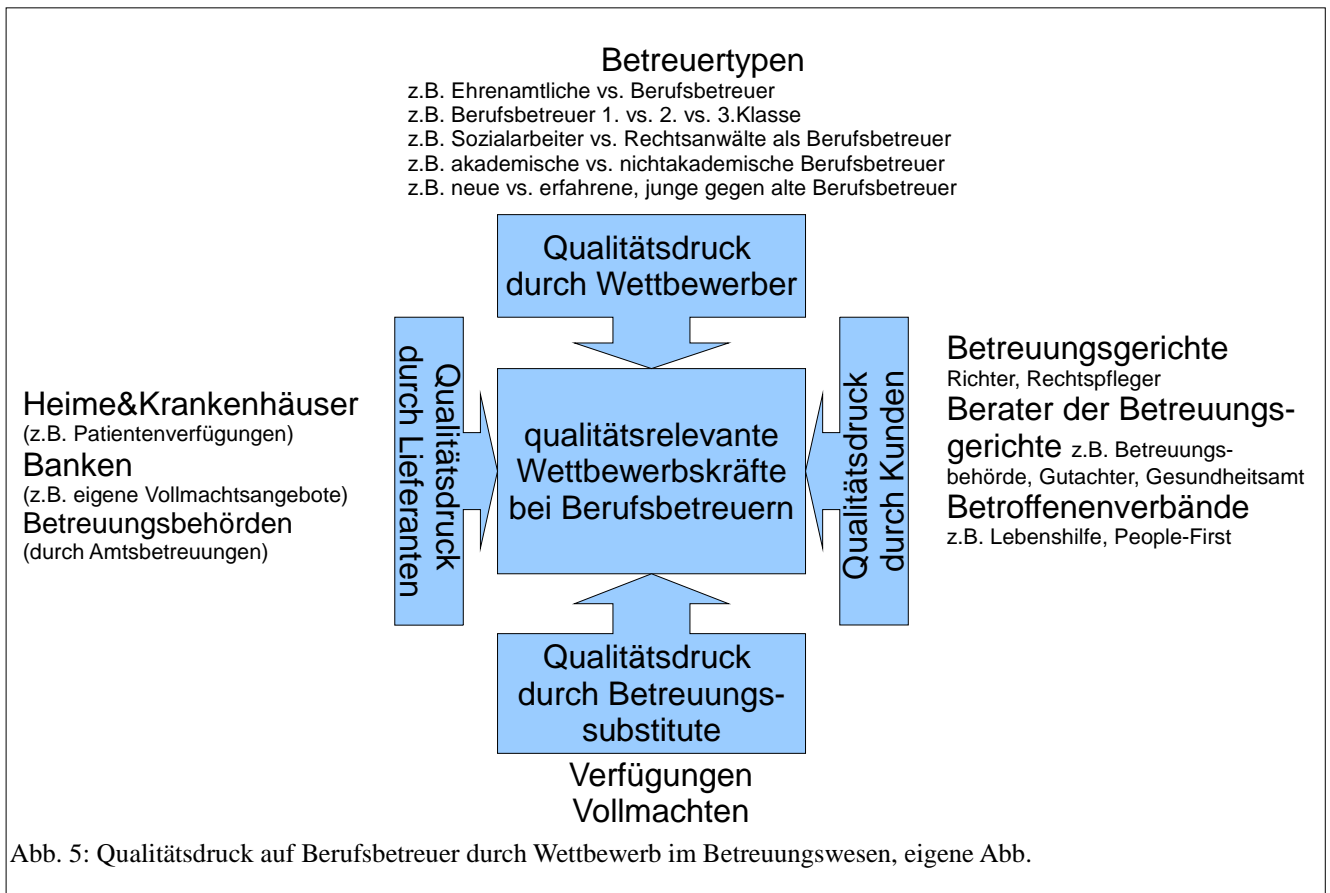
Das Betreuungswesen bietet also einen ausgesprochen komplexen Wettbewerbsrahmen. Bemerkenswert ist der Wettbewerbsausschluss der Betreuungsgerichte durch Unmöglichkeit der Betreuungsübernahme. Juristisch betrachtet mag das sinnvoll sein.⁶³ In der gewerblichen Wirtschaft dagegen ist das Risiko, dass der Kunde die Leistung des Lieferanten selbst übernehmen und ihn damit unter Druck setzen kann, förderlich für die Qualitätsentwicklung.

60 Georg Simmel beschrieb bereits 1903 eine Soziologie der Konkurrenz: „Für das soziologische Wesen der Konkurrenz ist es zunächst bestimmend, daß der Kampf ein indirekter ist. (...) Die antagonistische Spannung gegen den Konkurrenten schärft bei dem Kaufmann die Feinfühligkeit für die Neigungen des Publikums bis zu einem fast hellseherischen Instinkt (...). Die moderne Konkurrenz, die man als den Kampf aller gegen alle kennzeichnet, ist doch zugleich der Kampf aller um alle.“ (1992: 174 sowie 177)

61 Vgl. Stieglitz 2004 und als Klassiker zu Wettbewerbskräften und Branchenanalysen: Porter 1999

62 Vgl. z.B. die Beiträge von People First oder der Lebeneshilfe in Adler 2003: 39-50

63 „Nur der selbständige Betreuer, nicht das staatliche Vormundschaftsgericht kann die Freiheit des Betroffenen gegenüber dem Staat garantieren.“ Lipp 2000: 144



Die Betreuer müssen sich kaum vor Konkurrenz bei der konkreten Betreuung fürchten, obwohl das Betreuungsrecht etliche Ab- und Umbestellungsklauseln enthält. Im bestellten Aufgabenbereich kann außer dem geschäftsfähigen Betreuten in der Regel aber nur der Betreuer entscheiden. Nicht einmal der geschäftsfähige Betreute hat Vorrang bei doppelten Aktivitäten, stattdessen „stellt die jüngere Rechtshandlung einen Widerruf einer älteren dar.“⁶⁴ Die Bestellung durch das Betreuungsgericht ist wie ein Exklusivvertrag, der spätestens nach sieben Jahren zur Überprüfung kommt. Das Betreuungsrecht signalisiert ein in der gewerblichen Wirtschaft nahezu beispielloses Vertrauen in die Qualität beruflicher Betreuer unter ausgesprochen bequemen Wettbewerbsbedingungen.

Das Betreuungsrecht verzichtet aber nicht ganz auf qualitätsrelevanten Wettbewerb, sondern ergänzt den Betreuerwettbewerb durch einen Paradigmenwettbewerb:

Zunächst konkurriert die **Ehrenamtsbetreuung** mit der Berufsbetreuung. Das Betreuungsrecht produziert damit vor allem einen idealtypischen Paradigmenwettbewerb zwischen Familien- und Berufsbetreuung. Der Betreuungsbegriff kommt in Spannung zwischen faktischer-umsorgender und professioneller-administrativer Betreuung. Die engagierte tätige Laienalternative mit Einzelbetreuung setzt die Professionellen zwangsläufig unter Qualitätsdruck. Sie entspricht den diffusen Erwartungen der Betreuten, Gerichte und Öffentlichkeit eher, als die vermeintliche kommerzielle Massenbetreuung. Gleichzeitig kommuniziert das Betreuungsrecht eine Abwertung beruflicher Betreuerqualifikationen.

Das Ehrenamt bedeutet natürlich auch Kostendruck für die Professionellen. Solange diese keine exklusiven Bereiche der Berufsausübung haben, droht ständig das im § 1897 Nr. 6 BGB verankerte Damoklesschwert der kostenlosen Alternative: „Wer Betreuungen im Rahmen seiner Berufsausübung führt, soll nur dann zum Betreuer bestellt werden, wenn keine andere geeignete Person zur Verfügung steht, die zur ehrenamtlichen Führung der Betreuung bereit ist. Werden dem Betreuer Umstände bekannt, aus denen sich ergibt, dass der Volljährige durch eine oder mehrere andere geeignete Personen außerhalb einer Berufsausübung betreut werden kann, so hat er dies dem Gericht mitzuteilen.“ Das können neben Familienangehörigen und bürgerschaftlich Engagierten auch Beamte sein, die zur Betreuungsüber-

64 Dodegge/Roth 2007: 264

nahme verpflichtet werden. Solange grundsätzlich jeder Krethi und Plethi zum Betreuer bestellt werden kann, muss es kein professionell ausgebildeter Berufsbetreuer sein.

Andererseits sorgt die Haftungsgleichstellung von ehrenamtlichen und professionellen Betreuern dafür, dass im Zweifelsfall eher der Berufsbetreuer zum Zuge kommt. Die Gratishaftpflichtversicherung dürfte für die wenigsten Ehrenamtlichen ein ausschlaggebendes Argument zur Betreuungsübernahme sein, wenn das faktische Haftungsrisiko damit nicht auch reduziert wird.⁶⁵

Dennoch stellt die ehrenamtliche Betreuung ein kompetitives Risiko für die Berufsbetreuer dar, welches nicht sicher durch eine stärkere Orientierung an der Sozialarbeit kompensiert werden kann. Sollte der Gesetzgeber die Erwartungen an das Betreuungsrecht beispielsweise durch Reduzierung der Ehrenamtlichenhaftung senken, dann könnte die lokale Sozialarbeit die dann freigewordenen Fälle der betreuungsrechtlichen Grauzone absorbieren. In der Folge dürften die vielerorts langjährig etablierten Kooperationen zwischen Betreuungsgerichten und Berufsbetreuern seitens der Gerichte aufgegeben werden: „Wer Berufsbetreuer einsetzt und damit bezahlt, wird immer neue Berufsbetreuer hervorbringen. Die Berufsbetreuungen kosten aber viel Geld, was besser den Betreuungsvereinen für die Gewinnung und Schulung ehrenamtlicher Betreuer zur Verfügung gestellt würde.“⁶⁶ So wirksam die Ehrenamtsbetreuung auch theoretisch in den Qualitätswettbewerb eingreifen könnte; die Politik sieht in ihr keinen eigenständigen Beitrag für das Betreuungswesen und gab sie spätestens mit dem zweiten BtÄndG als ernst zu nehmende Alternative auf. Ehrenamtliche Betreuung ist zur Sparalternative verkommen und versinkt, trotz aller Engagementrhetorik, in die Bedeutungslosigkeit.⁶⁷

Der zweite Paradigmenwettbewerb ist durch den **Betreuungsverein** gegeben. Nach der Familie und dem Ehrenamt ist er als organisiertes Gemeinwesen die zweite Stufe im Subsidiaritätskonzept des Betreuungsrechts. Das wird im Gesetz zwar nicht explizit formuliert, lässt sich aber ableiten: Die Bestellung eines Vereinsmitarbeiters wird im § 1897 BGB gleich nach dem Eröffnungskapitel als erste professionelle Option erwähnt; die diskriminierende Regelung zur Berufsbetreuung in Nr. 6 wird dagegen nicht explizit auch auf Vereinsbetreuer bezogen. Damit greifen Elemente der Qualitätssicherung für Berufsbetreuer nicht auch für Vereinsbetreuer, was kompensiert werden soll durch die Anerkennung als Betreuungsverein. Deshalb verzichtet das Betreuungsrecht auch auf die Assessmentphase wie bei Berufsbetreuern: Bereits ab der ersten Betreuung als Vereinsmitarbeiter besteht nämlich Vergütungsanspruch. Die weitere wirtschaftliche Bevorteilung der Betreuungsvereine gegenüber den Berufsbetreuern durch den reduzierten Mehrwertsteuersatz ist sogar ausdrücklich im Gesetzentwurf zum zweiten Betreuungsrechtsänderungsgesetz formuliert.⁶⁸ Die Bevorzugung der Betreuungsvereine durch das Betreuungsrecht zeugt von einem großen Vertrauensvorschuss. Im Gesetz wird das grundsätzliche Misstrauen gegenüber selbständigen Berufsbetreuern nicht auf die Berufsbetreuer in Vereinen übertragen. Obwohl die Bedingungen zur Bestellung grundsätzlich identisch sind, sorgt allein die Zulassung als Betreuungsverein nach § 1908f BGB offensichtlich für eine größere Qualitätsvermutung.

Der Betreuungsverein hat sich geschickt und unverdächtig als Organisation des Dritten Sektors zwischen den beiden Sektoren Staat (Betreuungsbehörde) und Markt (Berufsbetreuer) positioniert.⁶⁹ Er beflügelt gemeinnützige Phantasien von Seiten des Staates und des informellen Familien- und Ehrenamtssektors. Der Politik dient der Betreuungsverein als Projektionsfläche verschiedener Motive, beispielsweise für preiswerte Betreutenzuwendung über das erforderliche, gewinnorientierte Interesse hinaus, für die Kombination aus Ehrenamt und Professionalität und schließlich als mittels Subvention und Gemeinnützigkeit kontrollierbare Körperschaft.⁷⁰ Durch diese Positionierung konnte der Betreuungsverein sein Geschäftsmodell über die Betreuungsführung und Querschnittsaufgaben hinaus auch auf die Beratungsfunktion bei Vollmachten erweitern. Hinzu kommt ein gewisses Qualitätsimage

65 Vgl. Adler 03/2011

66 Seichter 2010: 58

67 Vgl. Adler 2012

68 Vgl. Bundestagsdrucksache 15/4874 (2005) zum zweiten BtÄndG

69 Zum Konzept des Dritten Sektors vgl. Birkhölzer 2005, dort geht es in einem Beitrag von Stecker/Nährlich auch um die „dunkle Seite von Dritte-Sektor-Organisationen“.

70 Klie 2007 bedient diese Positionierungsphantasien

durch das höhere Ausbildungsniveau der Vereinsbetreuer, welches freilich meist durch verbandsinterne und öffentliche Zuschüsse, durch Spenden und parallele Zweckbetriebe unter weitgehender Steuerfreiheit finanziert wird. Wo Subventionen und Vorteile der Abgabenordnung fehlen, steht der Betreuungsverein 'entzaubert' vor den gleichen Bedingungen wie der Berufsbetreuer. Spätestens dann wird der Betreuungsverein wie auch die Berufsbetreuung als Kostenfaktor interpretiert und die öffentliche Förderung vollends eingestellt. Die ursprüngliche Bindung der Existenzberechtigung des Betreuungsvereins an die Ehrenamtsbetreuung bedroht diesen Akteur. Die Bedeutungslosigkeit des Ehrenamts stellt langfristig auch die Legitimation des Betreuungsvereins in Frage. Die Betreuungsvereine sind aktuell strategisch noch gut positioniert und könnten die Berufsbetreuung aus Qualitätssicht mehrfach in die Zange nehmen.

Im dritten Paradigmenwettbewerb werden die Berufsbetreuer durch die **Betreuungsbehörden** unter Druck gesetzt. In der Subsidiaritätskaskade steht die Betreuung durch Behördenmitarbeiter mit dem Verein an zweiter Stelle. Die unattraktive Refinanzierungsmöglichkeit nur über vermögende Betreute und die vielfältigen weiteren Aufgaben der Behörde lassen sie in der Betreuungspraxis eher als Auffang- und Redundanzsystem erscheinen. Je nach Fiskalpotenz oder politischer Programmatik könnte die Betreuungsbehörde aber auch als Flexibilitätsreserve bis hin zum Alleinanbieter von rechtlicher Vertretung dienen.

Die Berufsbetreuer und Betreuungsvereine profitieren derzeit noch vom Trend zum Neuen Steuerungsmodell⁷¹ bzw. Public Private Partnership⁷² und dem damit verbundenen Rückzug der Gebietskörperschaften aus ehemals hoheitlichen Bereichen⁷³, wie der früheren Amtsvormundschaft. Sie werden aber unter Qualitätsdruck gehalten durch die Multifunktion der Betreuungsbehörden als bestellbare Berufsbetreuer, als Betreuerheadhunter, als Fachbehörde und Gutachter für Betreuungsgerichte sowie als Koordinatoren des lokalen Betreuungswesens. Die Betreuungsbehörde kann diese Position qualitätsfördernd nutzen, um mit allen Akteuren ein gemeinsam getragenes Qualitätsmanagementsystems zu etablieren. Sie kann die Qualitätsentwicklung aber auch blockieren, wenn sie zum Spielball der Akteure wird und sich dagegen nicht rechtlich behaupten kann.⁷⁴

Die Betreuungsbehörden sind freilich nicht nur Wettbewerber, sondern bemühen sich als aktive Gestalter der lokalen Betreuungsqualität durch Fortbildung, fachlichen Austausch und Beratung, letzteres gemeinsam mit den Betreuungsgerichten. Die Betreuungsbehörden haben aber keinen expliziten gesetzlichen Qualitätssicherungsauftrag, vielfach hängen sie von der Kooperationsbereitschaft der autonomen Betreuungsrichter ab: Die Gerichte müssen weder das von der Betreuungsbehörde anforderbare Führungszeugnis oder den Schuldnerverzeichnisauszug des neuen Berufsbetreuers nutzen. Noch hat die Betreuungsbehörde ein Vetorecht gegen eine Betreuerbestellung ohne deren Einschaltung.

Dabei könnten die Betreuungsbehörden schon durch die Erhebung der Betreuerdaten nach § 10 VBVG einen wichtigen Beitrag zur Qualitätssicherung leisten. Die ISO-Qualitätsnorm widmet der Analyse von empirischen Daten sogar einen eigenen Qualitätsgrundsatz. Die Betreuungsbehörden haben darüber hinaus aber keine rechtlichen Möglichkeiten zur laufenden Erhebung von Informationen.

Auch die in vielen Bundesländern eingerichteten überörtlichen Betreuungsbehörden wären zu einer strategischen Funktion der Qualitätssicherung in der Lage. Als Schnittstelle zwischen den lokalen Ak-

71 Die Forschung berichtet von ernüchternden Ergebnissen des Neuen Steuerungsmodells. Die beobachtete bessere Servicequalität wäre auch ohne NSM erreichbar, und wirtschaftlicher werden die kommunalen Leistungen auch nicht erbracht, vgl. Bogumil 2007.

72 Die Bestellung von Berufsbetreuern in Selbständigkeit oder Verein entspricht in der Konzeption des Public Private Partnership einer „funktionalen Privatisierung (... mit der) private Wirtschaftssubjekte bei der staatlichen Aufgabenerledigung unter Aufrechterhaltung der staatlichen Verantwortung hinzugezogen werden.“ Barisch 2009: 25.

73 Liebig (2001: 105) berichtet für die öffentliche Jugendhilfe von schleichenden und konzeptlosen Verlagerungen hoheitlicher Aufgaben in die Privatwirtschaft, die aber nicht leicht zu identifizieren sind.

74 Aus Qualitätssicht war es wohl ein Reformfehler, die Allgemeinen Sozialdienste der Kommunen nicht auch gleich als Betreuungsbehörden weiterzuentwickeln, obgleich das verwaltungsorganisatorisch machbar gewesen wäre, vgl. Krieger 1994: 199.

teuren und der Landespolitik könnten sie Qualitätsinformationen in alle Richtungen transportieren.⁷⁵ Die Betonung liegt auf „könnte“, weil der Nutzen dieser mit dem Betreuungsbehördengesetz ermöglichten Institution weitgehend unklar ist. Vielfach scheint sich deren Aktivität in der Anerkennung von Betreuungsvereinen und in der Durchführung von Fachveranstaltungen zu erschöpfen. Generell wäre eine Evaluation der überörtlichen Betreuungsbehörden und Arbeitsgemeinschaften sinnvoll. Die ungeklärte Besetzung und Legitimation der Beteiligten sowie fehlende Rechte gegenüber den lokalen Akteuren wie Betreuungsbehörden, Gerichte, Gutachter und Betreuer lassen aktuell kaum einen substantiellen Beitrag zur Qualitätssicherung im Betreuungswesen erwarten.

Rechtliche Vertretung im „do-it-yourself“-Prinzip durch **Vollmachten** und Verfügungen nach § 1896 Abs. 2 BGB ist ein zunehmender Wettbewerbsfaktor für die Berufsbetreuung. Bei der Bundesnotarkammer sind bereits mehr als eine Million Vorsorgevollmachten registriert. Der Gesetzgeber stärkt durch Vollmacht und Patientenverfügung ein neues Vertretungsparadigma, welches durchaus zur Qualitätssicherung im Betreuungswesen beitragen kann. Mit den vielfältigen Möglichkeiten durch Vollmachten und Verfügungen werden die Betroffenen zu unmittelbaren Substitutionskonkurrenten der Betreuer. Was der Betroffene festgelegt hat, kann den Betreuer ersetzen oder seine Kompetenzen einschränken. Durch die Unterwerfung der Bevollmächtigten unter das Betreuungsrecht sind nicht nur die Betreuungsgerichte in ihrer Existenz weiter gesichert. Auch die ‚Geschäftsmodelle‘ der Betreuungsbehörden und Betreuungsvereine partizipieren an der Vollmacht durch eine geschickte Arbeitsteilung von Beratung und Beglaubigung.

Bemerkenswert ist, wie sich der Berufsstand der Notare an prominenter Stelle im Betreuungswesen positioniert hat. Die Anbindung des Vollmachtsregisters an die Bundesnotarkammer bringt die Notare und deren Beurkundungswesen in unmittelbaren Kontakt zu Personen mit Immobilien- und anderem Großvermögen. Die herausragende Qualifikation der Notare stellt auch für die Betreuungsbehörden und -vereine eine qualitätsrelevante Konkurrenz dar.

Im Vollmachten- und Verfügungsgeschäftsfeld werden die Berufsbetreuer aktuell nur als Experten beim Versagen der Bevollmächtigten und bei der Exekution von Verfügungen gebraucht, was andererseits gut sein kann für die Professionalisierung. Unmittelbar stellen Vollmacht und Patientenverfügung einen Kostensenkungs- und Leistungsverbesserungsdruck für Berufsbetreuer dar. Sie müssen billiger und besser vertreten als Bevollmächtigte, oder den Willen von Betroffenen genauer ermitteln und interpretieren, als eine Patientenverfügung das beschreiben könnte. Die Forschung zeigt allerdings, dass sich die Wirkung von Substitutionswettbewerb erst langfristig entfaltet.⁷⁶ Wenn die Millionen Vollmachten und Verfügungen auch nur zu einem Bruchteil später tsunamiartig als Betreuungen zurück schwappen⁷⁷, wird die Qualitätssicherung im Betreuungswesen auf eine harte Probe gestellt.

Folgerungen aus Qualitätsperspektive:

Der Wettbewerb unter den Betreuungsparadigmen trägt zur Qualitätssicherung bei. Die Betreuungsstatistiken zeigen bislang keine ruinösen Konkurrenzentwicklungen, weder unter den Berufsbetreuern noch zwischen den verschiedenen Alternativen. Die Vorteile der Berufsbetreuung scheinen bislang also für alle Beteiligten zu überwiegen. Aus Qualitätssicht ist der zu beobachtende Rückgang des Wettbewerbs im Betreuungswesen⁷⁸ sogar eher kontraproduktiv. Deshalb sollte der Paradigmenwettbewerb nicht vorschnell zugunsten der Berufsbetreuer reduziert werden. Wenn sich Betreuungsbehörden und Betreuungsvereine aus der aktiven rechtlichen Vertretung verabschieden, geht nicht nur deren Fach-

75 Aufgaben der überörtlichen Betreuungsbehörde am Beispiel Bremen (BremAG-BtG v. 18.02.1992): Die Vertretung in überregionalen Gremien und länderübergreifenden Arbeitsgemeinschaften, soweit diese mit Betreuungsangelegenheiten befaßt sind. Die Anerkennung, überregionale Beratung, Begleitung und Koordination von Betreuungsvereinen. Die Einrichtung einer Landesarbeitsgemeinschaft, in der die mit Betreuungsangelegenheiten befaßten anerkannten Betreuungsvereine, Gerichte, Behörden und Organisationen zur Koordinierung ihrer Arbeit mitwirken. Die Unterstützung der örtlichen Betreuungsbehörden bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben.

76 Schmidt 2005: 68f

77 Vgl. Adler 02/2011 sowie 03/2011

78 Der Anteil an Berufsbetreuern, die einen zunehmenden Wettbewerb feststellen, ist kontinuierlich von 75% auf 60% gesunken. Vor allem bei hauptberuflichen Berufsbetreuern mit „zunehmender Klient/innenzahl fiel der Anteil derer, die steigenden Wettbewerb empfanden, signifikant“, BdB 2009: 215

kompetenz und Akzeptanz verloren. Stellt die gewerbliche Betreuung erst einmal das ausschließliche Paradigma dar, wird ein Systemwechsel kompliziert. Solange weiter paradigmatische Alternativen durch den Staat und den Dritten Sektor zur Verfügung stehen, kann die Fähigkeit zum Wechsel ein Ansporn zur Qualitätssicherung sein. Die ambivalenten Privatisierungserfahrungen in der Energie- und Transportwirtschaft sollten hierzu beachtet werden.

Wenn durch Vollmacht und Verfügung ein Qualitätsbeitrag entstehen soll, müssen bei deren Versagen aber hochqualifizierte Alternativen durch Betreuer zur Verfügung stehen. Das Betreuungsrecht sollte dann nur die ausschließliche Bestellung von Berufsbetreuern mit der höchsten Qualifikationsstufe vorsehen. Gleiches gilt, wenn ein vormaliger Betreuer versagt hat. Sonst dreht sich die Qualitätsspirale durch Betreuungsalternativen eher abwärts statt aufwärts.

Der Wettbewerb im Betreuungswesen kann nur als qualitätsfördernde Strategie funktionieren, wenn im Betreuungsrecht selbst das Zusammenspiel der Qualitätselemente angelegt ist. Andernfalls kommt es zu einer Gemengelage, in der sich die Akteure nur noch an eigenen Interessen und den Lücken des Rechts zu orientieren brauchen. Institutionelle, formelle und ideelle Möglichkeiten sind im Betreuungsrecht durchaus gegeben, der qualitätssichernde Masterplan aber fehlt.

6.4.4 Prozesslenkung

Neben Qualitätspolitik, Autonomie und Wettbewerb beeinflussen die Prozessforderungen des Betreuungsrechts die Qualitätssicherung im Betreuungswesen. Der zentrale Prozess der Betreuerbestellung ist hinsichtlich Indikation und kausaler Beziehung zum Vertretungsbedarf relativ konkret normiert. Die schlüssige Kombination aus Problemlage, Relegationsunfähigkeit und Indikation kalibriert die Betreuungsgerichte an der Vorstellung, dass Betreuung nicht ein sozialstaatlicher Versorgungsanspruch, sondern ein Grundrechtseingriff ist. Und es wird die Erwartung an die Betreuer signalisiert, dass rechtliche Vertretung auch nach der Bestellung eher die Ausnahme und nicht die Regel sein soll.

Zwei bereits als Qualitätspolitik abgelehnte Themen sollen hier nochmals aus Prozessperspektive betrachtet werden: Betreuer müssen wichtige Entscheidungsangelegenheiten im Vorfeld mit den Betreuten besprechen. Die **Besprechungspflicht** wirkt sich auf alle Prozesse des Betreuers aus. Damit ist allerdings kein explizites Recht des Betreuten auf eine Besprechung oder gar seine Integration in Entscheidungen gemeint. Es handelt sich lediglich um eine Vorgabe für den Entscheidungsprozess des Betreuers. Der Unterschied wird am Beispiel von Ehepartnern deutlich. Man stelle sich vor, ein Ehegatte wäre nur dazu verpflichtet, wichtige Angelegenheiten mit dem Partner zu besprechen, bevor er/sie entscheidet. Damit wäre weder ein unmittelbares Recht des anderen Ehegatten auf eine Besprechung verbunden, noch auf Mitwirkung an der Entscheidung, noch auf ein Veto zur Verhinderung einer Entscheidung.

Eine weitere Prozessvorgabe ist die der **persönlichen Betreuung**, welche allerdings ohne spezifische Bedeutung bleibt. Es entspricht einem zentralen Wesensmerkmal des Freien Berufs, dass dessen Dienstleistung im persönlichen Kontakt mit dem Betroffenen erbracht wird. Die Delegation von Kernleistungen der Profession an Hilfspersonal würde die steuerrechtliche Freiberuflichkeit aufs Spiel setzen und die gesellschaftliche Bewertung als Profession riskieren. Ohne eine valide Beschreibung dessen, was 'persönlich' oder 'nicht persönlich' bedeutet, können für die Betreuung aber keine Prozessfolgerungen abgeleitet werden. Zumal die heutigen Kommunikationstechnologien vielfältige Optionen und Interpretationsspielräume bereitstellen. Hier hilft nur die jeweilige Betreutenbewertung oder die Betreuerdokumentation bei der Einschätzung, ob persönlich betreut wurde oder nicht.

Der Betreute taucht in den genannten Prozessbeschreibungen faktisch kaum auf, weder als aktiv Beteiligter noch als passiv Berechtigter. Deshalb stellt sich die Frage, wer dann Adressat der Prozessfestlegungen ist. Prozesse werden im Betreuungsrecht immer dann sehr detailliert beschrieben, wenn nicht der Betreute, sondern das Betreuungsgericht als Kunde des Betreuers betroffen ist. Die Regelungen im Betreuungsrecht sind nicht auf die Erwartungen und Zufriedenheitskriterien der Betreuten, sondern auf jene der Betreuungsgerichte ausgerichtet. Hier kommt wieder die Kunden-Lieferanten-Kette ins Spiel: Das Betreuungsgericht hat als unmittelbaren Prozesskunden zwar den Betreuten, Auftrag und Autono-

mie werden aber von der Gesellschaft, vertreten durch das Recht, gegeben. Das Betreuungsgericht ist deshalb nicht primär gegenüber dem Betreuten, sondern gegenüber dem Recht verantwortlich. Entsprechend sind die qualitätssichernden Prozesse des Gerichts auf dessen Absicherung gegenüber Recht und Gesellschaft ausgerichtet.⁷⁹ In der Folge konzentriert sich auch das Betreuungsrecht primär auf die Beziehung zwischen Betreuungsgericht und Betreuer, und nicht auf jene zwischen Betreuer und Betreutem oder Gericht und Betreutem.

Dem Betreuungsrecht geht es aus Qualitätsperspektive nicht um den Betreuten, sondern um die Kontrolle des Betreuers als Lieferant des Betreuungsgerichts. Vor dem Hintergrund, dass das Betreuungsrecht den Betreuer als grundsätzlich unqualifiziert und egoistisch annimmt, ist dieses Vorgehen durchaus verständlich. Kompliziert wird es, weil das Betreuungsgericht an der Übernahme der Betreuung im Sinne einer Obervormundschaft weitgehend gehindert ist, und dennoch Mitverantwortung für die Betreuung trägt. Und so oszilliert die Beziehung von Gericht und Betreuer zwischen Autonomie und Kontrolle. Entsprechend konzentriert sich der Betreuer gegenüber dem Gericht auf die Erfüllung der Gesetzesforderungen und Gerichtserwartungen. Die eigentliche personenbezogene Betreuungsarbeit findet aber jenseits der meisten rechtlichen Regelungen statt. Die im Betreuungsrecht definierten Prozessvorgaben stellen für den Betreuer eher administrative Zusatzaufgaben dar, als dass sie die Betreuungsarbeit qualitativ aufwerten.

Aus einem weiteren Grund sind die im Betreuungsrecht beschriebenen Prozesse nicht im Sinne des Betreuten zur Qualitätssicherung geeignet: Die Genehmigung des Betreuungsgerichts beispielsweise zur Einwilligung des Betreuers in eine medizinische Behandlung oder einen Vertrag entbindet den Betreuer nicht von der persönlichen Haftung. Der Betreuer kann sich letztlich nicht auf das Betreuungsgericht verlassen und steht im Zweifelsfall alleine da. Aus Qualitätsperspektive sind für den Betreuer als Lieferant weder die mitgeteilten Anforderungen noch die Verantwortungsbereitschaft des Betreuungsgerichts als sein Kunde ausreichend belastbar. Wenn sich ein Lieferant dieser Situation nicht entziehen kann, bleiben ihm zwei parallele Reaktionen: Er inszeniert Verhalten, welches dem Kunden Sicherheit vermittelt und verhält sich so, dass es zu keiner Genehmigungsbedürftigkeit durch den Kunden kommt.

Welchen Beitrag zur Qualitätssicherung liefern die Prozessfestlegungen im Betreuungsrecht zu typisch bestellten Aufgabenbereichen? In der *Vermögenssorge* sind viele Prozesse für Betreuer unverständlich, überreguliert oder irrelevant, beispielsweise zu Vermögensanlagen, Sperrvermerken oder zur Ausstattung aus dem Betreutenvermögen. Sie sind nicht auf die Optimierung des Betreutenwohls, sondern auf die Minimierung von Verantwortungsrisiken ausgerichtet. Die meisten Vorgaben zur Vermögenssorge sind deshalb leicht zu umgehen, weil nicht das Qualitätsziel des Prozesses als etwas Erreichenswertes, sondern der konkrete Prozess vorgeschrieben wird. Um den Gerichtskontakt zu vermeiden, bietet es sich an, genehmigungspflichtige Vermögensaktivitäten möglichst an den geschäftsfähigen Betreuten abzugeben. Solche 'Workarounds' zur Umgehung von Gesetzesforderungen können im Sinne von Kundenintegration die Qualität der Betreuungsarbeit zwar steigern. Die Schlussfolgerung wäre aber, dass die eigentliche Qualitätssicherung außerhalb des Betreuungsrechts stattfindet.

79 Vgl. Luhmann 2001

Auch in der *Gesundheitssorge* findet die Sicherung der Betreuungsqualität eher außerhalb der gesetzlichen Prozessbeschreibungen statt. So darf der Betreuer einem lebensgefährlichen Eingriff erst nach Genehmigung des Betreuungsgerichts zustimmen. Damit wird eine besondere Expertise des Betreuungsgerichts unterstellt, medizinische Risiken oder eingeholte Gutachten besser bewerten zu können, als ein qualifizierter Betreuer das könnte.

Bundesland	Beantragt 2007	Genehmigt 2007	Genehmigungsquote 2007	Beantragt 2008	Genehmigt 2008	Genehmigungsquote 2008
Baden - Württ.	476	421	88,45%	466	390	83,69%
Bayern	382	360	94,24%	347	335	96,54%
Berlin	187	187	100,00%	67	67	100,00%
Brandenburg	74	70	94,59%	53	48	90,57%
Bremen	3	3	100,00%	3	3	100,00%
Hamburg				73	72	98,63%
Hessen	330	301	91,21%	368	348	94,57%
Mecklenb.-V.	78	77	98,72%	130	127	97,69%
Niedersachsen	517	479	92,65%	463	432	93,30%
NRW	1.002	954	95,21%	901	865	96,00%
Rheinland-Pf.	250	241	96,40%	478	467	97,70%
Saarland	60	58	96,67%	32	32	100,00%
Sachsen	151	137	90,73%	127	110	86,61%
Sachsen-Anh.	73	67	91,78%	82	75	91,46%
Schl.-Holst.	129	126	97,67%	76	75	98,68%
Thüringen	33	32	96,97%	41	35	85,37%
Bundesweit*	3.745	3.513	93,81%	3.707	3.481	93,90%
*2007 ohne Hamburg						

Abb. 6: Genehmigungsquoten nach § 1904 BGB für 2008

In Baden-Württemberg müssten die Gerichte/Notariate demnach deutlich kompetenter in Gesundheitsfragen sein, als im Rest der Republik, denn jeder sechste Antrag zur Genehmigung von ärztlichen Maßnahmen nach § 1904 BGB wurde dort im Jahr 2008 abgelehnt (vgl. Abb. 6).⁸⁰ Andererseits: Wenn ein Betreuer eine Maßnahme nach § 1904 BGB dringend braucht, dann stellt bei einer deutschlandweit durchschnittlichen Genehmigungsrate von über 94% das langwierige Genehmigungsverfahren eher ein Qualitätsproblem dar. Zumal sowohl Einwilligung als auch Nichteinwilligung des Betreuers genehmigungspflichtig sind. Auch hier kann der Workaround opportun sein, den Betreuten möglichst als Einwilligungsfähigen zu interpretieren. Das kann zwar wieder als Qualitätssteigerung interpretiert werden, die sich aber erneut außerhalb des Betreuungsrechts ergibt. Eine Qualitätssicherung durch Prozesssteuerung kann dem Betreuungsrecht soweit als nicht attestiert werden.

Bundesland	Beantragt 2007	Genehmigt 2007	Genehmigungsquote 2007	Beantragt 2008	Genehmigt 2008	Genehmigungsquote 2008
Baden - Württ.	4085	3893	95,30%	4587	4343	94,68%
Bayern	15790	15203	96,28%	17089	16420	96,09%
Berlin	1825	1799	98,58%	1460	1430	97,95%
Brandenburg	453	427	94,26%	492	472	95,93%
Bremen	208	203	97,60%	161	161	100,00%
Hamburg				1263	1257	99,52%
Hessen	3766	3516	93,36%	3798	3586	94,42%
Mecklenb.-V.	597	581	97,32%	663	655	98,79%
Niedersachsen	4737	4571	96,50%	5159	4975	96,43%
NRW	11908	11709	98,33%	12176	12033	98,83%
Rheinland-Pf.	1658	1582	95,42%	1944	1900	97,74%
Saarland	545	534	97,98%	859	842	98,02%
Sachsen	1453	1396	96,08%	1437	1384	96,31%
Sachsen-Anh.	496	474	95,56%	557	538	96,59%
Schl.-Holst.	2741	2694	98,29%	2535	2505	98,82%
Thüringen	345	327	94,78%	347	310	89,34%
Bundesweit*	50607	48909	96,64%	54527	52811	96,85%
*2007 ohne Hamburg						

Gleiches gilt für den Prozess der geschlossenen *Unterbringung*, dessen Bedingungen im Gesetz eigentlich konkret beschrieben sind. Zusätzlich aber soll die Unterbringung durch den Betreuer vom Betreuungsgericht genehmigt werden. Auf den ersten Blick scheint es, als würde so die Erwartung Betroffener nach Rechtssicherheit und Willkürvermeidung erfüllt und damit Qualität gesichert. Tatsächlich werden im Bundesdurchschnitt aber 97% aller Anträge auf Unterbringung nach § 1906, Abs. 1 BGB

Abb. 7: Genehmigungsquoten nach § 1906 Abs.1 BGB für 2008

80 Folgende Statistiken mit eigenen Berechnungen aufgrund der Daten des Bundesamts für Justiz, Referat III 3 3004/2c - 1 - B7 161/2010 für 2009, Stand 26.10.2010: <http://tinyurl.com/6b3mqeq>, sowie Statistiken des Bundesanzeiger Verlags: <http://tinyurl.com/5r17hr4>

(Abb. 7) und 93% auf unterbringungsähnliche Maßnahmen nach § 1906 Abs. 4 BGB (Abb. 8) genehmigt. Weil ein solcher Antrag aber nur bei unmittelbarer und konkreter Gefahr für den Betreuten gestellt werden kann und durch Verfahrensverzögerungen eher ein Risiko für den Betreuten entsteht, vermindern die Prozessvorgaben des Betreuungsrechts die Betreuungsqualität im Sinne des Betroffenen zwangsläufig. Freilich könnte argumentiert werden, die erfolgreiche Verhinderung der durchschnittlich abgelehnten 3% Unterbringungsanträge sei ein Hinweis auf die Qualität des gerichtlichen Verfahrens. Dann müsste Thüringen für 2008 eine deutlich höhere Betreuungsqualität mit fast 11% Ablehnungsquote attestiert werden, gegenüber Bremen⁸¹ mit 0% verhinderter Unterbringungen nach § 1906 Abs. 1 BGB (vgl. Abb. 7).

Auch hinsichtlich **unterbringungsähnlicher Maßnahmen** nach § 1906 Abs. 4 BGB (vgl. Abb. 8) ist der Beitrag des Betreuungsrechts zur Qualitätssicherung zumindest aus Perspektive des Betreutennutzens bestenfalls ambivalent.

So gibt es etliche Bundesländer, wo fast 20% der Anträge abgelehnt werden. Qualitätsschlusslicht mit keiner abgelehnten Genehmigung wäre nach dieser Lesart auch hier das Land Bremen. Dass könnte aber aus zwei qualitätsrelevanten Gründen ungerecht sein: Erstens kommt Bremen mit einem Zehntel der anteiligen Unterbringungen von Bayern oder dem Saarland aus. Die wenigen Fälle könnten dann umso unstrittiger sein. Und zweitens war zumindest 2005⁸² in Bremen weniger als jeder zweite Betreuer ein Ehrenamtlicher und mehr als jeder Fünfte ein Berufsbetreuer mit Anwaltszulassung. Die geringe Ablehnungsquote könnte demnach ein Hinweis auf eine besonders hohe Antragsqualität der Betreuer sein. Allerdings hatte Berlin trotz höchster Ablehnungsquote zeitgleich mit 11% auch den zweithöchsten Anwaltsanteil unter den Betreuern in Deutschland.

Die Analysen legen nahe, dass die Prozesse des Betreuungsrechts weder zur Qualitätssicherung geeignet sind, noch eine effektive Kontrolle der Berufsbetreuer als Lieferanten der Gerichte ermöglichen. Eigentlich könnte man aus Qualitätskostenperspektive auf die Kontrolle zumindest hochqualifizierter Berufsbetreuer ganz verzichten. Dass Betreuer in der Regel die Gesetzeslücken und ihre Autonomie nicht egoistisch ausnutzen, ist keine Kontrollleistung des Betreuungsrechts oder der Gerichte. Vielmehr kommt darin eine überhöhte Interpretation der Qualitätspolitik des Betreuungsrechts und deren Internalisierung bei den Betreuern zum Ausdruck. Diese Sinnzuschreibungen dürften allerdings mehr vom nachwirkenden Geist der Betreuungsrechtsreform als von konkreten Qualitätsaussagen im Gesetz getragen sein. Sie sind damit der laufenden Erosion preisgegeben, oder wie Jellinek formulierte: 'Der normativen Kraft des Faktischen'.

Wenn das Betreuungsrecht enge Prozessvorgaben macht, bedeutet das gerade für die Berufsbetreuung nicht unbedingt, dass generelles Fehlverhalten unterstellt wird. Vielmehr reflektiert das Betreuungsrecht ein historisches Dilemma der rechtlichen Vertretung psychisch Kranker: Da die kranken Betroffenen weder vollständig kasernierbar noch durch Gesetz und Moral verantwortbar oder kontrollierbar sind, werden sie im Recht einfach ignoriert. Stattdessen richtet sich die kontrollierende Aufmerksam-

Bundesland	Beantragt 2007	Genehmigt 2007	Genehmigungsquote 2007	Beantragt 2008	Genehmigt 2008	Genehmigungsquote 2008
Baden - Württ.	9834	9097	92,51%	11503	10487	91,17%
Bayern	24289	22773	93,76%	27055	25372	93,78%
Berlin	512	477	93,16%	476	390	81,93%
Brandenburg	1060	896	84,53%	1046	941	89,96%
Bremen	107	107	100,00%	102	102	100,00%
Hamburg				1093	1070	97,90%
Hessen	7334	6653	90,71%	7706	7084	91,93%
Mecklenb.-V.	1065	1016	95,40%	998	940	94,19%
Niedersachsen	10128	9315	91,97%	11604	10561	91,01%
NRW	20522	19933	97,13%	20108	19722	98,08%
Rheinland-Pf.	4574	4266	93,27%	4993	4674	93,61%
Saarland	1879	1808	96,22%	1900	1843	97,00%
Sachsen	3404	2882	84,67%	3621	3028	83,62%
Sachsen-Anh.	1016	814	80,12%	1262	1040	82,41%
Schl.-Holst.	3574	3445	96,39%	3714	3570	96,12%
Thüringen	1137	984	86,54%	1118	999	89,36%
Bundesweit*	90435	84466	93,40%	98299	91823	93,41%
*2007 ohne Hamburg						

Abb. 8: Genehmigungsquoten in 2008 nach § 1906 Abs.4 BGB

81 Klie 2007 interpretiert die 100% Genehmigungsquote als Rechtsbeugung, ohne das vertieft zu begründen.

82 Auswertungen von Horst Deinert für 2005

keit auf die rechtlichen Vertreter, denen Verantwortung ersatzweise zugerechnet wird.⁸³ Mit hochqualifizierten Berufsbetreuern, mittlerweile sogar aufgrund akademischem Betreuerabschluss, haben diese Hintergründe aber nichts mehr zu tun. Bereits Georg Simmel kritisierte am Recht „jene Starrheit, durch die es sich schließlich wie eine ewige Krankheit forterbt, Vernunft zum Unsinn, Wohltat zur Plage wird.“⁸⁴ Durch die Masse an überflüssig bestellten Betreuern rutschen immer mehr Betreuer durch das anachronistische Kontrollnetz der Betreuungsgerichte und werden zu kriminellen Handlungen eingeladen.⁸⁵ Die Skandalberichte über Missstände im Berufsbetreuerwesen spielen sich oft in den qualitativen Randzonen der Berufsbetreuer ab, also bei Unqualifizierten und Rechtsanwälten, deren Berufsethik nicht an der Betreuungsrechtsreform orientiert ist.

Folgerungen aus Qualitätsperspektive:

Die Prozesse des Betreuungsrechts sind nicht auf die Sicherung der Betreuungsqualität im Sinne der Betreuten ausgerichtet. Selbst der Rechtsmittelweg für die Betreuten hat so wenig mit Qualitätssicherung zu tun, wie das Verhalten eines Verkäufers, der bei jeder Reklamation nur auf den Klageweg verweist. Qualitätssicherung als Steigerung des Wohls der Betreuten findet nicht durch das Betreuungsrecht, sondern trotz des Betreuungsrechts statt. Die romantischen Hilfeversprechen der Betreuungsrechtsbroschüren, die Vermassung des Betreuungswesens durch eine explosionsartige Zunahme an Betreuerbestellungen sowie die idealtypischen Vorstellungen vom unmündigen Betreuten einerseits und inkompetenten Betreuer andererseits überlasten das Betreuungsrecht als Grundlage zur Qualitätssicherung. Der Spagat von kostengünstiger Massenproduktion und hohen Qualitätsansprüchen ist auch in der gewerblichen Wirtschaft kaum zu realisieren. Nicht schlechte Leistung ist schlechte Qualität, sondern gute Leistung zu versprechen und dann den Kunden zu enttäuschen.

Wenn eine Vermassung der rechtlichen Vertretung in Richtung 2 Millionen Betreute für akzeptabel gehalten wird, dann sollten die Betreuten als Kunden wenigstens per Rechtsanspruch in die Betreuungsprozesse integriert werden. Viele Betreute werden diesen Anspruch durchaus einlösen können und wollen. Die Prozessvorgaben des Betreuungsrechts, die Betreuungsindikationen und die erforderlichen Betreuerqualifikationen sollten abgestimmt werden. Um die qualitätsbezogenen Schnittstellen im Betreuungswesen zu optimieren, müssen die örtlichen und überörtlichen Betreuungsbehörden per Gesetz für Qualitätssicherungsmaßnahmen verantwortlich sein. Die Autonomie der Betreuer darf es dann nicht freistellen, sich an deren Qualitätssicherungsmaßnahmen zu beteiligen. Die Betreuer müssen sich vor allem in die Qualitätssicherungssysteme der Sozial-, Pflege- und Therapieeinrichtungen ihrer Klienten integrieren.

Werden hochqualifizierte Berufsbetreuer für hochkomplexe und eilbedürftige Problemlagen der Betreuten bestellt, braucht es keine Qualitätssicherung durch betreuungsrechtliche Prozessvorschriften. Die Mandatierung durch das Betreuungsgericht sollte eigentlich ausreichen, das Erforderliche korrekt zu erledigen. Überlegenswert wäre dann eine Verkammerung der dann wenigen, aber extrem autonomen und verantwortlichen Berufsbetreuer.

6.4.5 Qualitätssicherung der Berufsbetreuer

Der einzelne Berufsbetreuer hat durch den laufenden, direkten Betreutenkontakt eine große Bedeutung für die Qualitätssicherung im Betreuungswesen. Als Lieferant der Gerichte und Betreuten muss er beide Kunden zufrieden stellen, sonst kann er wirtschaftlich nicht auf Dauer überleben. Qualitative Erhebungen zur Qualitätssicherung bei Berufsbetreuern zeichnen ein sehr heterogenes Bild.⁸⁶ Sie bezieht sich meist auf die Qualifikation, Infrastruktur und eigene Prozesslenkung, sowie auf die Akzeptanz der

83 Vgl. Holzhauser 2004

84 Simmel 1900: 497, weitere Rechtsanalysen der soziologischen Klassiker bei Gephart 2006

85 Vgl. Hannemann 01/2007

86 Im Rahmen von Fortbildungen durch den Verfasser bei verschiedenen Trägern wurden qualitative Erhebungen zum Qualitätsmanagement der Berufsbetreuer durchgeführt, z.B. beim Paritätischen in Neudietendorf 2004, BdB-Landesverband NRW 2006, oder im Rahmen des Seminars „Qualitätsmanagement für Berufsbetreuer“ an der Steinbeis-Hochschule Berlin in 2010 und 2011.

Kontrolle durch das Betreuungsgericht. Die Qualitätssicherung wird bestimmt von der jeweiligen Qualifikation, wobei die Sozialarbeiter eine klar unterscheidbare Gruppe darstellen.

Berufsbetreuer verfolgen je nach Ausbildungs- und Reflexionsgrad eine mehr oder weniger ausgeprägte und mehr oder weniger schlüssige Qualitätspolitik. Die Berufsleitbilder können biographisch, professionell oder berufsverbandlich geprägt sein. Oft stehen Annahmen über die Intentionen des Betreuungsrechts und ein sozialarbeiterisch geprägter, advokatorischer Ansatz im Kern der individuellen Berufsethik. Eine Unterscheidung von Kunden und Lieferanten wird in der Regel nicht vorgenommen, die Kundenerwartungen sind kaum operationalisiert und bewertet. Der Zusammenhang zwischen Qualitätspolitik und Prozessen wird nicht automatisch hergestellt.

Betreuer können oft konkrete Aussagen zum jeweiligen Qualitätsmilieu im lokalen Betreuungswesen machen. Es wird bestimmt durch die Anforderungen und Kooperationsbereitschaft einzelner Betreuungsrichter, durch die Aktivitäten der Betreuungsbehörde, durch berufliche Kooperationen und die eigene Positionierung im betreuerischen Wettbewerbsumfeld. Oft entwickeln die Betreuer nur solche Qualitätselemente, die im jeweiligen Qualitätsmilieu erforderlich sind.

Viele Berufsbetreuer nutzen Betreuungssoftware, um die Kernprozesse der Betreuungsarbeit zu standardisieren. Die Software steuert unter anderem die Erfassung von Informationen, die Vermögenssorge, die Betreuungsplanung, die Fristenkontrolle und die Fakturierung. Für manchen Betreuer ist der Einsatz von Betreuungssoftware zum zentralen Managementprozess überhaupt geworden. Damit rücken Grad und Tiefe des EDV-Einsatzes als Element der Qualitätssicherung in den Fokus. Welches Konzept von Betreuung der EDV zugrunde liegt, und wie EDV zur Qualitätssicherung weiterentwickelt werden kann, sind wichtige Fragen an die Berufsverbände und die Forschung. Betreuungsplanung, Fallsteuerung oder Case Management sind als betreuerische Kernprozesse auf unterschiedlich konzeptionellem Niveau realisiert. Manche Betreuer sehen es als generisches Problemlöseverhalten und nicht als typischen Betreuungsprozess. Andere verfolgen solche Ansätze mit akademischer Beflis-senheit, auch weil davon Professionalisierungspotenziale erwartet werden.

Die Betreuer sehen ihre Sachressourcen und die eigene Qualifikation durchaus im Zusammenhang mit der Kundenzufriedenheit von Gerichten und Betreuten. Das hängt aber sehr vom jeweiligen Berufshintergrund ab. Besonders das Haftungsrisiko beeinflusst das Qualifizierungsverhalten der Betreuer. Es werden solche Prozesse als Fortbildungsthemen gewählt, wo Fehler möglich sind und verhindert werden können. Das kann zu sozial- oder vermögensrechtlichen Prozessen sein, aber auch zur Vermeidung fehlerhafter Krisenintervention. Systematische Rückmeldungen über Kundenzufriedenheit oder zur Leistungsverbesserung werden eher selten eingeholt. Der betriebswirtschaftliche Erfolg gilt als Qualitätsindikator, denn als schlechter Betreuer würde man nicht mehr bestellt. Der subjektive Eindruck von der Betreutenzufriedenheit wird als unkalibrierter Gradmesser für die eigene Qualität herangezogen. Verbesserungspotenziale werden meist in Fortbildungen, Fachaustausch, Tagungen, Supervision und im Kollegenkreis der Bürogemeinschaft gesucht.

Eine systematische Qualitätssicherung wird primär als administrative Belastung interpretiert, mit der kein Geld verdient wird und die niemand positiv wertschätzt. Marketingeffekte wie Kundenbindung oder Positionierungsvorteile im Wettbewerb werden mit Qualitätssicherung nicht verknüpft. Das ist durchaus typisch für Kleinstunternehmen mit unmittelbaren Kundenbeziehungen und überschaubarem Wettbewerb. Dass die Berufsbetreuer ihre Qualität durch EDV und Fortbildung bereits sichern und dafür auch Geld ausgeben, ist dagegen kaum bewusst. Es wird auch übersehen, dass sich eine unreflektierte Qualitätssicherung einseitig entweder auf die eigenen Stärken oder Schwächen konzentriert. Erst im Vergleich mit Berufskollegen werden Unterschiede und Verbesserungsmöglichkeiten offensichtlich.

Folgerungen aus Qualitätsperspektive:

Die Übersicht zeigt, dass bei der Gesamtheit der Berufsbetreuer zwar viele Elemente zur Qualitätssicherung vorhanden sind. Diese werden aber bei jedem anders priorisiert und nur selten geplant, überprüft und dokumentiert. Die Berufsbetreuer orientieren sich an normativen Vorgaben, die dem Betreuungsrecht unterstellt werden. Es liegt an den Berufsverbänden, ein geschlossenes Konzept zur Quali-

tätssicherung speziell für kleine Betreuungsbüros zu formulieren. Der Einstieg kann über Musterhandbücher auf Grundlage der ISO-Qualitätsnorm versucht werden. Besser wären Fortbildungen, bei denen die Betreuer individuelle Qualitätsdokumentationen erstellen lernen. Ein Qualitätskonzept für Betreuer sollte skalierbar entwickelt werden, damit Vereine, Behörden und Berufsneulinge ebenso wie ambitionierte Berufsbetreuer damit arbeiten können. Zentral sind homogene Grundannahmen, Vorgehensweisen und Begriffe für alle Beteiligten. Es geht also beispielsweise nicht um die Suche nach dem gemeinsamen Kunden, sondern um ein gemeinsames Verständnis dessen, was ein Kunde ist. Es geht auch nicht um die Standardisierung von Betreuungsprozessen, sondern um identische Kriterien bei der Entwicklung, Realisierung und Verbesserung von Prozessen. Betreuer sollen sich in ihrer Arbeit unterscheiden, aber diese Unterscheidungen auch begründen können. Durch Schulung und Öffentlichkeitsarbeit kann die Kommunikation unter den Betreuern und mit den anderen Akteuren im Betreuungswesen auf homogene Qualitätsthemen umgestellt werden. Und letztlich kann mit einem einheitlichen Qualitätskonzept die Verbesserung der Betreuungspraxis durch gegenseitige oder externe Visitation und Auditierung glaubwürdig belegt werden.

6.4.6 Qualitätssicherung durch Korporationen

Neben dem Betreuungsrecht und den Betreuern tragen Berufs- und Fachverbände unmittelbar zur Qualitätssicherung im Betreuungswesen bei. Hier spielen drei Verbände eine herausragende Rolle: Zunächst der Betreuungsgerichtstag (BGT) mit Publikationen wie der „BtPrax“, mit den Betreuungsgerichtstagen und einem wirkungsvollen Netzwerk in die Gerichte, Behörden, Forschung und Politik. Der BGT moderiert auch zwischen den beiden Berufsverbänden, dem Bundesverband Freier Berufsbetreuer BVfB und dem Bundesverband der Berufsbetreuer (BdB). Letzterer steht im Mittelpunkt der weiteren Erörterungen. Die Kombination dieser drei Fachverbände ist für die Qualitätssicherung im Betreuungswesen sehr vorteilhaft. Drei Verbände bedeuten schließlich mehr Publikationen und Reflexionen. Die Qualitätsentwicklung kann damit in den funktionell extrem weit auseinander liegenden Bereichen des Betreuungswesens effektiv unterstützt werden.

Der BdB hat die Funktion der Selbstverständigung der Berufsbetreuer in Freiberuflichkeit, Verein oder Behörde. Erst über die Formierung einer Berufsgemeinschaft kann eine effektive und effiziente Kommunikation innerhalb des Berufsstandes und mit den externen Akteuren stattfinden.

Die Qualitätsstrategie des BdB folgt dem Professionsmodell, welches für Deutschland auch am steuerrechtlich relevanten Konzept der Freien Berufe orientiert ist. Dieses Konzepts beschreibt Professionalisierung als Ergebnis eines strategisch entwickelten Kontinuums von 'Arbeit' über 'Beruf' bis zur 'Profession'.⁸⁷ Das Professionskonzept kombiniert verschiedene Elemente wie eine besondere Vertrauensbeziehung zwischen Professionellem und Klient sowie zwischen Gesellschaft und Profession, betriebswirtschaftliche Vorteile durch Niederlassungs- und Gewerbesteuerfreiheit, hohen sozialen Status der Berufsinhaber, hohe akademische Qualifikation mit laufender wissenschaftlicher Wissensproduktion und exklusive, rechtlich durchsetzbare Berufskompetenzen. Die vollentwickelten deutschen Professionen sichern ihre Qualität auch durch Unterwerfung der Berufsinhaber unter die Vorgaben einer speziellen Berufskammer, in der alle Berufsinhaber Zwangsmitglieder sind. Die Etablierung einer strengen Berufsdisziplin ist ein typisches Strategieelement in der Professionalisierung von Berufen.⁸⁸ Deshalb formuliert der BdB eine Berufsethik, erstellt Richtlinien für die zentralen Betreuungsprozesse, definiert Anforderungen an die Ressourcen der Berufsbetreuer und steuert deren Qualifizierung.

Aus Professionsperspektive muss neben der Kontrolle des Berufszugangs auch die Etablierung einer Berufsgerichtsbarkeit ein strategisches Ziel des BdB sein. Das Qualitätsregister erfüllt hier gleich mehrere Funktionen: Es gewöhnt die Berufsbetreuer an verbandliche Zugangsbarrieren, normiert Basisanforderungen zu qualitativen und sächlichen Ressourcen und bedroht Abweichungen mit Sanktion. Gleichzeitig bietet es Kundennutzen, weil die Betreuungsgerichte und -behörden sich zur Strukturqua-

87 Vgl. Hartmann 1972

88 Vgl. Adler 1998, sowie Adler 2003. Eine systematische Übersicht zur Qualitätssicherung in den deutschen Freien Berufen findet sich in: Institut für Freie Berufe 1988, für die Freien Berufe im Umfeld der GKV: Sodan 1997.

lität von Betreuern informieren können.

Zur Professionalisierung muss der BdB noch Akademisierung und Forschung vorantreiben, die sich gegenseitig in der Qualitätswirkung verstärken. Deshalb unterstützt der BdB die Entwicklung von Studiengängen und beforscht zumindest die Berufssituation seiner Mitglieder. Das geschieht durch das renommierte Institut für Freie Berufe in Nürnberg. Es entwickelt sich aber vergleichbar mit dem ISG für das Bundesministerium zur 'Haus- und Hofforschung' des BdB, wodurch eine Glaubwürdigkeitslücke entsteht. Eine systematische Forschungsstrategie und der Aufbau einer flächendeckenden Forschungslandschaft stehen noch aus. Die Verbände und Ministerien sollten dazu schnellstmöglich einen Konsens finden, weil sich die Probleme der Stellvertretung schneller entwickeln als die parochialen Lösungsvorschläge.

Die Leistung des BdB für die Qualitätssicherung im Betreuungswesen ist nicht zu überschätzen und gleicht dennoch einer Sisyphusarbeit. Das Qualifizierungsengagement des BdB durch Fortbildungen und deren Bepunktung für das Qualitätsregister, die Standardisierung von wichtigen Betreuungsprozessen durch die Betreuungssoftware BdB-at-Work, die Fachtagungen und Konferenzen und schließlich die Regionalgliederungen in Landesverbänden bis aufs flache Land; all das ist im Rahmen der Möglichkeiten ausgesprochen qualitativ wirksam. Weder die Politik oder Gerichte noch die örtlichen und überörtlichen Betreuungsbehörden können die Berufsbetreuer so direkt adressieren und in die Pflicht nehmen, wie der BdB. Aber die Vermassung des Betreuungswesens und die Inanspruchnahme der Berufsbetreuung als Instrument der Beschäftigungspolitik im Rahmen der unteren Vergütungsstufe stehen einer Qualitätssicherung durch Professionalisierung diametral entgegen!

Im Gegensatz zum föderal entwickelten Betreuungswesen kann ein gesamtdeutscher Berufsverband zwar leichter eine einheitliche Strategie aufsetzen, kommunizieren und dessen Unterstützung durch die Berufsinhaber bewirken. In seinen Qualitätsbemühungen erhält der BdB aber nur wenig Unterstützung durch die Politik. Die im Betreuungsrecht eingeführte Betreuungsplanung wirkt nicht wirklich als „Rute im Fenster“⁸⁹, um die Berufsinhaber und Verbände an ambitionierten Zielen der Qualitätssicherung zu kalibrieren.

Der BdB trägt nicht nur als Korporation zur Qualitätssicherung im Betreuungswesen bei, sondern auch durch sein Qualitätssicherungskonzept. Und hier liegt der Schwachpunkt. Es ist umstritten, ob das Qualitätskonzept der Freien Berufe für sich genommen zukunftsfähig ist: „Die Ikone der Freiberuflichkeit ist in den letzten Jahren einem massiven Entmythologierungsprozess ausgesetzt.“⁹⁰ Bereits

„Zwar steht auch bei der Berufsbetreuung wie sonst bei Freien Berufen die persönliche Tätigkeit im Vordergrund (§ 1897 Abs. 1 BGB). Sie kann aber nicht als wissenschaftliche Tätigkeit angesehen werden, die eine höhere Bildung erfordert. Die Betätigung als Berufsbetreuer setzt gemäß § 1897 Abs. 1 BGB lediglich voraus, dass der Betreuer geeignet ist, in dem gerichtlich bestimmten Aufgabenkreis die Angelegenheiten des Betreuten rechtlich zu besorgen und diesen in dem hierfür erforderlichen Umfang persönlich zu betreuen.

Die Anwendung wissenschaftlicher Methoden und eine besondere, durch Hochschul- oder Fachhochschulausbildung erworbene Befähigung fordert das Gesetz nicht. Das wird dadurch bestätigt, dass die Betreuungstätigkeit vorrangig als Ehrenamt ausgestaltet ist, wie aus § 1897 Abs. 6 BGB folgt. Sie wird daher in erster Linie von nicht speziell dazu ausgebildeten Personen, etwa nahen Angehörigen, vorgenommen. Für Berufsbetreuer sind weitergehende Anforderungen nicht gestellt worden.

Dass für den Berufsbetreuer keine besondere Hochschul- oder Fachhochschulausbildung erforderlich ist, ergibt sich zudem unmittelbar aus § 4 VBVG, der für die Vergütung der Berufsbetreuer unterschiedliche Stundensätze vorsieht, welche nach dem Ausbildungsgrad des Berufsbetreibers gestaffelt sind, und der bei grundsätzlich nicht einmal vorausgesetzten besonderen Kenntnissen des Berufsbetreibers eine Erhöhung bestimmt und erst bei einer akademischen Ausbildung den Höchstsatz gestattet, diese also grundsätzlich nicht als gegeben ansieht.

Mit der Übernahme einer Betätigung als Beruf, die grundsätzlich jedermann ehrenamtlich wahrnehmen kann, wird der Typus des Freien Berufes verlassen, weil persönlich und eigenverantwortlich einsetzbare Kenntnisse der umschriebenen Art nicht gefordert werden und die Betätigung nicht auf wissenschaftlicher Grundlage erfolgen muss.“

BVerwG, Beschluss vom 11. 3. 2008 - 6 B 2. 08

89 Mayntz/Scharpf (1995: 29) meinen mit dieser Metapher eine vorsichtige Drohgebärde des Staates.

90 Kleine-Cosak 2010: 538

die anerkannten Freien Berufe ächzen unter der unternehmerischen Bewegungseinschränkung. Weder können gewerbliche Leistungen nicht in allen Freien Berufen parallel erbracht werden, noch kann der Betrieb unbegrenzt expandieren. Die Pflicht zur persönlichen Leistungserbringung verhindert den Rückzug in Managementfunktionen: „Antiquierte, weniger am Gemeinwohl orientierte, kammerperspektivisch verengte und von Konkurrenzschutz geprägte, an einem angeblich vorgegebenen Standesethos und Standesdenken orientierte Einstellungen“⁹¹ sind vielfach die faktischen Ergebnisse des Modells ‘Qualitätssicherung durch Professionalisierung und Verkammerung’. Wie komplex die Professionsstrategie ist, zeigt sich an der verweigerten Freiberuflichkeit für Berufsbetreuer (vgl. Kasten).⁹²

Auch nach der gegensätzlichen Entscheidung des Bundesfinanzhofs⁹³ zur Nichtgewerblichkeit der Berufsbetreuung ist diese weder im Katalog der Freien Berufe⁹⁴ aufgenommen, noch als Profession ‘in trockenen Tüchern’.⁹⁵ Eine öffentlich-rechtliche Betreuerkammer ist eher unwahrscheinlich, solange die Betreuungsgerichte eine ausreichende Überwachungsfunktion suggerieren, zumal für die Berufsbetreuer eine Zwangsmitgliedschaft resultieren würde.⁹⁶ Vor allem der ständige Zustrom gering qualifizierter Betreuer unter der Bestellungsautonomie der Betreuungsrichter erschwert eine einheitliche und anspruchsvolle Berufsentwicklung in Richtung eines Katalogberufs.

Ein weiterer Schwachpunkt der BdB-Qualitätsstrategie durch Professionalisierung liegt in der bereits beschriebenen Kundenferne dieses Konzepts. Die Kunden der Professionen haben viele Namen: Zielgruppe, Leistungsberechtigte, Betreute, Klienten, Patienten oder Mandanten, aber eben nicht Kunde. Professionen als Experten kennen idealtypisch keinen Kunden, sondern nur den Laien, der als „Auftraggeber eines Freiberuflers zwar den Auftrag erteilt, auf dessen genaue Art der Ausführung dann jedoch keinen Einfluss mehr hat. Er kann also das „Was“, nicht aber das „Wie“ bestimmen, weil [der Freiberufler, R.A.] kraft überlegenen Fachwissens besser entscheiden kann, was für den Patienten oder Mandanten im Einzelfall die bessere Lösung ist.“⁹⁷ Deshalb beforschen die Professionen vor allem die eigene Expertise, nicht aber die Fähigkeit zur Erfüllung von Kundenforderungen. Wird auf den Kundenbegriff und sein implizites Qualitätsverständnis verzichtet, dann werden weder die Betreuten, noch die Betreuungsgerichte korrekt als Kunden erkannt. Die BdB-Strategie der Markterweiterung durch Klientelisierung immer neuer Zielgruppen⁹⁸ bedeutet nicht mehr Kundenorientierung, sondern nur mehr Kunden und mehr Berufsbetreuer.⁹⁹

Aus Qualitätssicht ist das Bekenntnis zur Abhängigkeit von Kunden unverzichtbar. Deshalb muss der Verband vor allem Rückmeldungen zur Leistungsfähigkeit der Berufsbetreuung einholen und die Fähigkeit seiner Mitglieder zur Ermittlung und Befriedigung von Kundenerwartungen durch Forschung und Akademisierung vorantreiben.

Folgerungen aus Qualitätsperspektive:

Die Justiz- und Sozialministerien sollten die systematische Qualitätsentwicklung im Betreuungswesen nicht ausschließlich dem Bundesverband der Berufsbetreuer überlassen. Nicht weil dieser dazu unfähig wäre, sondern weil sein monokulturelles Professionsparadigma externe reflexive Anreize braucht. Unbestritten führt für die Politik kein Weg an einer engeren Kooperation mit dem BdB vorbei. Das geringe Interesse an der Integration des BdB bei den Betreuungsrechtsänderungsgesetzen weist darauf hin, dass es keinen politischen Masterplan zur Qualitätssicherung im Betreuungswesen gibt. Es reicht auch nicht, zu den Sitzungen des BdB alle Jahre wieder Vertreter des Bundesjustizministeriums oder der

91 Kleine-Cosack 1986: 295

92 BVerwG, Beschluss vom 11. 3. 2008 - 6 B 2. 08

93 Vgl. BFH, Pressemitteilung Nr. 70/10 vom 13.08.2010 zu den Urteilen VIII R 10/09 und VIII R 14/09 vom 15.06.2010, dazu Lütgens 2010

94 Freie Berufe im Katalog des § 18 Abs. 1 Nr. 1 S. 2 EStG (sog. „Katalogberufe“)

95 Vgl. Funk 2010: 10-16

96 Zur konstitutiven Bedeutung der Kammerzwangsmitgliedschaft vgl. Kluth 2006

97 Mann 2010: 552

98 Z.B. die aktuelle BdB-“Strategie zur Übernahme von Vormundschaften“, BdB Aspekte 10/2011

99 Kilian 2010: 550 berichtet über Probleme des Kammersystems durch die starke Zunahme der Anwaltszahlen

Justizministerkonferenz als Beobachter zu schicken.¹⁰⁰

Vom BdB sollte die Initiative zur Entwicklung eines integrierten Qualitätsmanagementsystems für die typische Betreuungskanzlei ausgehen. Die Berufsbetreuer müssen in die Lage versetzt werden, vor Ort und in der täglichen Arbeit ihre Qualität zu sichern, und das ihren Kunden und Lieferanten darlegen zu können. Kundenorientierung und ständige Verbesserung sind Kernideen der Qualitätssicherung. Deshalb müssen die Betreuer den Dialog mit ihren Kunden suchen und Rückmeldungen über Leistungen einholen. Der BdB kann die Betreuer insbesondere durch die Etablierung von Evaluationen und durch die Schaffung einer Auditierungsinfrastruktur unterstützen. Auditierung bedeutet keine Qualitätskontrolle, sondern die systematische Reflexion von Maßnahmen zur Qualitätssicherung. Eine Mitgliedsbedingung im Qualitätsregister sollte sein, dass Berufsbetreuer zur Teilnahme an Audits oder Visitationen durch den Verband bereit sind. Dann wird aus behaupteter Qualität auch geprüfte und zertifizierbare Qualität.

Ohne Forschung und Akademisierung kann es kein zukunftsfähiges Betreuungswesen und keine nachhaltige Qualitätssicherung im Betreuungswesen geben, egal ob durch ISO-Qualitätsnorm oder durch Professionalisierung. Berufsbetreuung sollte nicht unreflektiert als „Sozialarbeit mit Doppel-Null-Status“¹⁰¹ entwickelt werden. Der Betreuer leistet keine Sozialarbeit und konkurriert folglich nicht mit anderen Sozialarbeitern, sondern „er kann in seinem Aufgabenkreis über sie entscheiden.“¹⁰² Deshalb eignet sich die Professionalisierung der Sozialarbeit weder als Windschatten noch als Blaupause für die Betreuerprofessionalisierung.

Eine auf Qualitätssicherung ausgerichtete Professionalisierung kann sich nur aufgrund einer eigenen betreuungswissenschaftlichen Forschungsdisziplin entwickeln. Verbände und Ministerien müssen für ein spezifisches Curriculum zur Hochschulausbildung von Berufsbetreuern und für die einheitliche Integration des Betreuungsrechts in die relevanten Studiengänge sorgen. Den Berufsverbänden wird empfohlen, die akademische Ausbildung der Berufsbetreuer zunächst auf Bachelor- statt auf Masterniveau zu forcieren. Außerdem müssen professionsrelevante Themen ein Schwerpunkt der akademischen Ausbildung darstellen.¹⁰³ Je länger die Akademisierung auf sich warten lässt, um so wahrscheinlicher ist die Etablierung eines Betreuerberufes unterhalb eines Studiums, beispielsweise durch eine IHK-zertifizierte und von den Arbeitsagenturen anerkannte Ausbildung. Die Qualifizierung und Finanzierung der Betreuungskräfte nach § 87b SGB XI könnte dazu bereits ein Einstieg sein.¹⁰⁴ Außerdem sind flächendeckend Forschungs- und Dokumentationszentren einzurichten, beispielsweise zur Theorie und Praxis der Betreuung, zur Betreuerqualifizierung und zum Betreuungsmanagement.

Dringend ist Entwicklung einer eigenständigen Betreuungswissenschaft bzw. Betreuungssoziologie zu forcieren. Damit kann ein Wechsel weg vom untauglichen Professionskern ‚Fallmanagement‘¹⁰⁵ hin zur gesellschaftlichen Funktion von Betreuung als Professionskern erreicht werden. Eine Methode eignet sich nämlich kaum als Grundlage einer Profession. Vor allem nicht, wenn der zugrunde liegende binäre Berufscode „Fall/Nichtfall“ bereits von einer anderen Berufsgruppe, hier der Sozialarbeit, besetzt wird.¹⁰⁶ Strategisch sinnvoller wäre zu klären, welches wichtige Versprechen und Bekenntnis

100 Der Verfasser ist seit vielen Jahren Mitglied im Qualitätsbeirat des BdB, zu dessen Sitzungen meist jemand aus dem Bundesjustizministerium als ‚Zaungast‘ anwesend ist.

101 Im Sinne einer Lizenz zur Zwangsmaßnahme gegen den Betreuten.

102 Wendt 2008: 15

103 Das Curriculum des Masterstudiengangs wie vom BdB vorgestellt (<http://tinyurl.com/5u3dk7u>) gewichtet nicht nachvollziehbar die Themen „Kinder und Jugendliche“ und „Berufsethik“ gleich. Außerdem gibt es weder einen spezifisch gesellschaftswissenschaftlichen und soziologischen Zugriff auf Betreuung noch ein Modul zur Berufsgeschichte.

104 Es gibt schon etliche Qualifizierungen zum Demenzbetreuer IHK sowie Seniorenbetreuer IHK mit Betreuungsthemen in der Ausbildung; eine Übersicht der Anbieter: <http://tinyurl.com/67bsh6y>

105 Förster-Vondrey (2008) täuscht sich, wenn er vermutet: „Aus fachfremden Erwägungen -vermutlich aus Kosten Gründen- wird die Anerkennung als Profession verweigert.“ Betreuung wird als Profession nicht anerkannt, weil der BdB den Nutzen von Betreuung als Sozialarbeit kommuniziert, statt sich auf gesellschaftliche Nutzen- und Risikopotenziale der rechtlichen Vertretung zu konzentrieren.

106 Zur systemtheoretischen Interpretation und Codierung der Sozialarbeit, vgl. Maaß 2007.

(„*professio*“) eine Betreuerprofession der Gesellschaft geben kann. Daraus erschließt sich dann die Legitimation, professionelle Strukturen zur Qualitätssicherung aufzubauen.

6.4.7 Kontextuelle Qualitätssicherung

Bislang wurde der *unmittelbare* Beitrag des Betreuungsrechts, der Betreuer und der drei Fachverbände zur Qualitätssicherung im Betreuungswesen analysiert. Daneben tragen weitere Akteure *mittelbar* zur Qualitätssicherung bei. Das geschieht weitgehend unabhängig voneinander mit geringer Koordinierung durch die Politik oder Betreuungsfachverbände.

Lieferanten

Dass die Beziehung zwischen Lieferant und Kunde ausgesprochen qualitätsrelevant ist, wird von der Qualitätswissenschaft schon lange bestätigt.¹⁰⁷ Ihr ist deshalb auch einer der acht Qualitätsgrundsätze gewidmet. Meist wird das Qualitätsproblem des Lieferanten aber in seiner Fähigkeit gesehen, den Kundenforderungen entsprechende Leistungen zu liefern. Lieferanten können aber auch den Kunden beobachten und in seiner Fähigkeit zur optimalen Nutzung der Zulieferungen entwickeln. Etliche Betreuungsskandale wurden erst durch Dienstleister aufgedeckt, die der Betreuer vielleicht sogar selbst beschafft hatte, wie Therapeuten, Ärzte, Pflegedienste¹⁰⁸, Banken oder unterbringende Heime.¹⁰⁹

Verbände und Verlage

Ein Beispiel bei den Fachverbänden ist der Deutsche Verein für öffentliche und private Fürsorge, unter den Verlagen ist der Bundesanzeiger Verlag zu nennen. Die Veröffentlichungen und Kommentare zum Betreuungsrecht sind zwar generell eine wichtige Quelle zur Qualitätssicherung, denn dort werden qualitätspolitische und prozessurale Interpretationen angeboten. Bislang steht aber ein kritischer Kommentar zum Betreuungsrecht mit einer vom Mainstream ggf. abweichenden Exegese aus. Dass der BdB nach über 15 Jahren immer noch keinen für die Berufsgemeinschaft verbindlichen eigenen Kommentar zum Betreuungsrecht veröffentlicht hat, muss hier besonders verwundern. Ein solcher Kommentar würde erheblich zur Selbstverständigung innerhalb der Berufsgemeinschaft beitragen.

Politik

Die Politik wird hier nur als mittelbarer Kontext der Qualitätssicherung positioniert. Die Justizministerkonferenzen diskutieren die Qualität im Betreuungswesen auf fachlich und empirisch eher niedrigem Niveau. Entscheidungen werden vor dem Hintergrund meist einer einzigen und vom Bundesjustizministerium selbst in Auftrag gegebenen Forschungsarbeit gefällt. Die Entwicklung der Qualitätssicherung in den Betreuungsrechtsänderungsgesetzen deutet auf eine ausgeprägte Forschungsresistenz und -indifferenz hin.¹¹⁰

Das ist auch verständlich vor dem Hintergrund der politischen Perspektive auf das Betreuungswesen: „Wir alle wünschen uns, möglichst nicht in die Situation zu kommen, in der wir auf die Hilfe anderer angewiesen sind.“¹¹¹ Da es sich im Kontext dieses Zitats um das Vorwort einer Betreuungsrechtsbroschüre handelt, gilt auch die Betreuung eher als etwas, was zu verhindern ist. Die rechtliche Vertretung soll kein eigenes professionelles Hilfesystem darstellen, sondern lediglich den Zugang zu professionalisierten Hilfesystemen ermöglichen. Dazu wird beispielsweise in Broschüren versucht, die Berufsbetreuung systematisch zu ignorieren. So dankt der Thüringer Justizminister vor allem den ehrenamtlichen Betreuern für deren Leistung, nicht aber den Berufsbetreuern, die das Versagen der Ehrenamtlichen immer häufiger auffangen müssen: „Während bei den Erstbestellungen im Jahr 2009 35 % der Betreuungen von beruflichen Betreuern geführt wurden, waren es bei den anhängigen Betreuungen am

107 Vgl. Reinhart/Schnauber 1997

108 Vgl. die Dokumentation „Die Betreuungsfälle - Wenn der Helfer zum Feind wird“ SWR Fernsehen vom 03.03.2008

109 Der Leiter des Münchenstifts gibt an, öfters das zuständige Betreuungsgericht über unzuverlässige Berufsbetreuer informieren zu müssen, TZ vom 25.11.2010

110 Zu Problemen der sozialwissenschaftlichen Rechtstatsachenforschung vgl. Raiser 2007: 15ff

111 Betreuungsbroschüre des Justizministeriums Thüringen, 2009

Jahresende 41,5%.¹¹² Solange die Justizministerien die Lebenslüge der ehrenamtlichen Betreuung¹¹³ aufrecht erhalten können, gibt es keinen Grund, die Qualitätssicherung der beruflichen Betreuung zu regeln.

Forschung und Lehre

Auf der akademischen Seite tragen die Fachhochschulen ebenfalls nur mittelbar zur Qualitätssicherung im Betreuungswesen bei. In den Sozialarbeitsstudiengängen werden zwar betreuungsrechtliche und sozialarbeiterische Themen bearbeitet, die für spätere Sozialarbeiter unter den Betreuern nutzbar sind. Ein spezifisches, einheitliches Curriculum zum Betreuungswesen fehlt aber für die Fachhochschulausbildung bislang. Das Betreuungswesen wird bestenfalls als relevantes Rechtsgebiet der Sozialarbeit gelehrt und kaum als Arbeitsmarkt für Sozialarbeiter vermittelt. Da die Sozialarbeit¹¹⁴ selbst noch nicht über ein konsistentes Konzept zur Qualitätssicherung verfügt, kann dort auch die Qualitätssicherung der Betreuung nicht explizit thematisiert werden.

In wissenschaftlichen Abschlussarbeiten wird zwar vereinzelt Betreuungsforschung probiert. Aber von meist juristischen Dissertationen abgesehen, gibt es zu wenig verallgemeinerungsfähige Forschung zur Betreuung. Darüber hinaus wird das bisschen Betreuungsforschung nicht zentral dokumentiert. Es gibt weder eine zentrale Forschungs- und Dokumentationsstelle zum Betreuungswesen noch eine Forschungslandkarte der Betreuungswissenschaftler. Der BdB sieht sich derzeit weder als Plattform zur Dokumentation betreuungswissenschaftlicher Erkenntnisse, noch als zuständig für die Koordination einer strategischen Forschungsplanung.¹¹⁵ Ohne spezifische Betreuungsforschung kann es aber keine nachhaltige Qualitätssicherung im Betreuungswesen geben, ob durch ISO 9000 oder durch Professionalisierung.

Rechtsmittelgerichte

Ein einflussreicher Akteur der Qualitätssicherung sind die Rechtsmittelgerichte: Sie überprüfen zwar in erster Linie nur rechtliche Aspekte von Gerichtsentscheidungen. Durch ihre Interpretationen mit allgemeinverbindlichem Anspruch beeinflussen sie aber auch die Qualitätssicherung. Die Rechtsmittelentscheidungen haben großen Einfluss auf die Qualitätspolitik und Kundenorientierung im Betreuungswesen, auf die Bewertung von Kernprozessen der Betreuungsarbeit (Haftung), auf die Betreuerqualifikation als Qualitätsressource, auf die Vergütung als materielle Ressource und auf die Kooperation zwischen dem Betreuungsgericht als Kunde und dem Betreuer als dessen Lieferant.

Veröffentlichte Ergebnisse von Rechtsmittelverfahren sind ein wertvolles Element der Qualitätsverbesserung im Betreuungswesen. Sie lassen sich gut in das Qualitätsmanagement der Betreuer nach ISO 9001 integrieren. Das Rechtsmittelverfahren ist zunächst ein Instrument der ***Fehlerlenkung*** nach Kap. 8.3 der ISO 9001, weil ein eventueller Entscheidungsfehler mit einem definierten Ablauf bearbeitet wird. Außerdem wird durch Veröffentlichung und Zitierung der Entscheidungen eine Wiederholung vergleichbarer Fehler verhindert, was den Forderungen im Kap. 8.5.2 (***Fehlerkontrolle***) der ISO 9001 entspricht. Können den Entscheidungen auch Hintergrundargumente entnommen werden, dann ist durch Analogieschlüsse sogar eine ***Fehlervorbeugung*** nach Kap. 8.5.3 der ISO 9001 möglich.

Die Vielfalt der von Rechtsmittelgerichten behandelten Themen ist groß und reicht von A wie Aktienanlage unter Mündelsicherheit bis zu Z wie Zwangsmedikation während der Unterbringung. Die Rechtsmittelgerichte entscheiden neben sehr praxisnahen Themen zur Unterbringung und Vermögenssorge auch eher Exotisches, z.B. dass ein Betreuer mit einer Ferienimmobilie mittellos sein kann, oder zum unmöglichen „Ausgehverbot für halbseitig Gelähmte“.¹¹⁶ Bemerkenswert sind Entscheidungen zur Beziehung zwischen Betreuer, Betreutem und Betreuungsgericht, beispielsweise wenn sogar eine

112 Köller/Engels 2011: 18

113 Vgl. Adler 2012

114 Vgl. die Übersichten zur Sozialarbeit bei Merchel 2010: 33ff

115 Dass es eine wissenschaftliche Fachebene im Betreuungsbereich ohne Integration des BdB gibt, zeigen die Ergebnisse der ADEL-Konferenz, vom ISG mit Mitteln der Volkswagen Stiftung durchgeführt: <http://tinyurl.com/6bcfxxx>

116 Vgl. die Sammlung bei www.anwaltonline.net

betreuungsgerichtliche Genehmigung den Betreuer nicht vor Haftung schützt.¹¹⁷ Gerade solche Entscheidungen beleuchten die immanenten qualitätsbezogenen Widersprüche im Betreuungswesen und sollten von den Verbänden sorgfältig interpretiert werden: Sofern der Betreute als Kunde nicht entscheidungsfähig ist, müsste sich der Betreuer als Lieferant des Gerichts eigentlich auf die Genehmigung des Gerichtskunden verlassen können. Qualitätswissenschaftlich stellt die Gerichtsgenehmigung nämlich eine „Freigabe“ bzw. „Sonderfreigabe“ des Kunden dar, mit der ein Lieferant die Erlaubnis zur Fortführung eines Ablaufs bekommt. Durch Entscheidungen zur Haftung der Betreuer definieren die Rechtsmittelgerichte also wesentliche Prozesse der Betreuer. Dem Betreuer wird vermittelt, welchen haftungsrisikanten Prozessen besondere Aufmerksamkeit zu widmen ist.

Neben den Rechtsmittelentscheidungen zur Betreuungspraxis wirken sich jene zur Betreuervergütung massiv auf die Qualitätssicherung im Betreuungswesen aus. Hier wird geklärt was ein unqualifizierter, berufsqualifizierter und akademisch qualifizierter Betreuer ist. Beispielsweise, dass eine technische Ausbildung bei der Bundesbahn für die Betreuungsarbeit relevante Berufskennnisse zur Verfügung stellt. Oder dass man mit einem Biologiestudium keine akademischen Betreuungskennnisse hat, als Ingenieur oder Pastor dagegen schon. Die Rechtsmittelgerichte definieren die verschiedenen Professionsstufen im Betreuungswesen völlig autonom, ohne Koordination mit den kompetenten Akteuren des Betreuungswesens und ohne berufssoziologische Expertise.

Insoweit Professionalisierung als Beitrag zur Qualitätssicherung interpretiert wird, sind die Entscheidungen der Rechtsmittelgerichte zur Freiberuflichkeit der Berufsbetreuung von allergrößter Bedeutung. Erst über die Anerkennung als Freier Beruf kann eine Verkammerung als Option diskutiert werden. Nur dem Freien Beruf steht die Rechtsform der Partnerschaft offen, die eine enge kollegiale Kontrolle ohne gegenseitige Haftungsrisiken ermöglicht. Schließlich ist die Freiberuflichkeit eine Legitimationsgrundlage zur akademischen Ausbildung der Betreuer und zur wissenschaftlichen Beforschung der Betreuungswesens.

Folgerungen aus Qualitätsperspektive:

Das Umfeld der zentralen Akteure im Betreuungswesen beobachtet und beeinflusst die Qualitätssicherung im Betreuungswesen. Insbesondere die Hochschulen und die Politik haben erhebliche Potenziale, sich aus dem Umfeld ins Zentrum der Qualitätssicherung zu spielen. Lehre und Forschung wird ein wissenschaftlich eigenständiger Zugang zur rechtlichen Vertretung durch Betreuung empfohlen. Die Rechtsmittelgerichte spielen eine bedenkenswerte Rolle, da sie auf immanente Widersprüche des Betreuungsrechts reagieren. Sie liefern aber weder einen systematischen Beitrag zur Qualitätsentwicklung, noch ist eine verlässliche Integration in die Qualitätssicherung des Betreuungswesens zu erwarten. Das Verhindern von strittigen Entscheidungen durch eine Verbesserung der Qualitätssicherung im Betreuungswesens dürfte die beste Strategie sein, um den Einfluss der Rechtsmittelgerichte zu minimieren. Fachverbände und Forschung müssen deren Rechtsprechung jedenfalls genau beobachten und auswerten.

6.5 Zusammenfassung

Viele Elemente tragen zum Eindruck bei, dass im Betreuungswesen ein System der Qualitätssicherung wirkt. Mittels des Qualitätsmodells der ISO 9000/9001 wurden diese hier diskutiert: Das Betreuungsrecht liefert etliche Prämissen für die Qualitätspolitiken der Akteure. Damit das Betreuungsrecht als verbindliche Qualitätspolitik wirken kann, muss es relevante übergeordnete Absichten formulieren, den Betreuten aktiv in den Mittelpunkt stellen und die ständige Verbesserung als Ziel formulieren. Die Zulassungs-, Genehmigungs- und Sanktionsprozesse im Betreuungsrecht sind weder valide noch effektiv, insbesondere weil der Qualitätsbezug im Gesetz selbst nicht hergestellt wird. Die Berufsbetreuer sichern ihre Qualität sehr individuell und weitgehend ohne anerkanntes Modell. Die Berufsverbände bemühen sich um Qualitätssicherung im Rahmen des professionellen Paradigmas. Eine schlüssige Verschränkung der Berufsbetreuung als berufsautonome Profession und kundenorientierte Dienstleistung

117 Vgl. Urteil des BGH vom 18. September 2003, Aktenzeichen XII ZR 13/01

steht noch aus. Im Umfeld der zentralen Akteure beobachten und beeinflussen weitere Akteure wie Verlage, Verbände, Hochschulen oder Kooperationspartner der Betreuer die Qualitätssicherung, ohne systematischen Beitrag. Die Hochschulen sollten das Betreuungswesen als eigenständiges Forschungs- und Ausbildungsfeld begreifen, um aktiver in die Qualitätsentwicklung eingreifen zu können. Insbesondere die Rechtsmittelgerichte haben eine nicht zu unterschätzende, oft eher irritierende Bedeutung für die Qualitätssicherung im Betreuungswesen. Dass die Politik hier nur im Kontext auftaucht, hat sie sich selbst zuzuschreiben. Sie verhält sich nicht wie ein Kunde, der Erwartungen an seinen Lieferanten formuliert, dessen Leistungen kontrolliert und den Lieferanten bei Verbesserungen unterstützt. Die passive Qualitätsstrategie der Politik geht nicht auf, verschiedene Betreuergruppen im Wettbewerb gegeneinander antreten zu lassen. Bereits Max Weber sah die Überlegenheit des freien Unternehmers gegenüber der Verwaltung.¹¹⁸ Das Wachstum der Berufsbetreuung erfordert also die aktive Steuerung deren Professionalisierung.

Literatur

- Adler, R.: Berufsbetreuer als Freier Beruf, Nürnberg 1998
- Adler, R. (Hrsg.): Qualitätssicherung in der Betreuung. Qualitätssystem und Qualitätsmanagement bei der rechtlichen Betreuung Erwachsener, Köln 2003
- Adler, R.: Berufsbetreuung im Qualitätstrend des Sozial- und Gesundheitswesens, in: Adler (Hrsg.) 2003: 13-18
- Adler, R.: Konzepte der Qualitätssicherung für Betreuer, in: Adler (Hrsg.) 2003: 18-36
- Adler, R.: Umsetzung und Anwendung der DIN ISO Qualitätsnorm in der Betreuungspraxis, in: Adler (Hrsg.) 2003: 131-230
- Adler, R.: Anspruch und Beitrag des zweiten BtÄndG zur Qualitätsverbesserung im Betreuungswesen, BtPrax Spezial 2005: 22-23
- Adler, R.: Auf Wiedersehen Betreute! Bedeutung und Konsequenzen des zweiten Betreuungsrechtsänderungsgesetzes für soziotherapeutische Suchthilfeeinrichtungen und deren rechtlich betreute Klienten, Konturen 1/2006: 20-28
- Adler, R.: Die Betreuung der Multioptionsgesellschaft. Zur Entwicklung der rechtlichen Vertretung aus Perspektive der Betreuungssoziologie, Teil 1, BtPrax 2/2011, 49-56
- Adler, R.: Die Betreuung der Multioptionsgesellschaft. Zur Entwicklung der rechtlichen Vertretung aus Perspektive der Betreuungssoziologie, Teil 2, BtPrax 3/2011, 99-102
- Adler, R.: Die ehrenamtliche Betreuung - eine Erfolgsgeschichte? Evaluation aus betreuungssoziologischer Perspektive, FPR Zeitschrift für Familie, Partnerschaft und Recht, Heft 1-2/2012 in Druck
- Adler, R./Manser, T.: Das 2. Betreuungsrechtsänderungsgesetz. Empirische Relevanz für rechtlich betreute Klienten in soziotherapeutischen Einrichtungen der DeutschOrdensWerke, Konturen 2/2006, 33-39
- Barisch, S.: Die Privatisierung im deutschen Strafvollzug, Münster 2009
- Bayerische Staatsregierung 2009: Staatliche Anerkennung von Sozialpädagogen und Sozialpädagoginnen, Bekanntmachung des Bayerischen Staatsministeriums für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen vom 24. September 2009 Az.: VI5/7380/2/09
- BdB Berufsordnung vom 21.4.2006
- BdB (Hrsg.): Professionelle Berufsbetreuung. Standortbestimmung zwei Jahre nach Inkrafttreten des 2. BtÄndG. Ergebnisse der Mitgliederbefragung 2007, Köln 2009
- BdB Berufsethik und Leitlinien für ein professionelles Betreuungsmanagement, Hamburg 2009
- BdB "Strategie zur Übernahme von Vormundschaften", BdB Aspekte Heft 91 10/2011: 4-7
- BdB Schreiben des Vorstands an den Rechtsausschuss des Deutschen Bundestages vom 28.11.2011
- Bieback, K.-J.: Qualitätssicherung in der Pflege im Sozialrecht, Heidelberg 2004
- Birkhölzer, K. u.a. (Hrsg.): Dritter Sektor/Drittes System. Theorie, Funktionswandel und zivilgesellschaftliche Perspektiven, Wiesbaden 2005
- Bogumil, J. u.a. (Hrsg.): Zehn Jahre Neues Steuerungsmodell: Eine Bilanz kommunaler Verwaltungsmodernisierung, Berlin 2007
- Bokranz, R./Kasten, L.: Organisations-Management in Dienstleistung und Verwaltung, 4. Aufl. Wiesbaden 2003
- Bork, R. u.a. (Hrsg.): Recht und Risiko. Festschrift für Helmut Kollhosser, Band 2, Karlsruhe 2004
- Bundestagsdrucksache 15/4874: Beschlussempfehlung zum Gesetzentwurf des Bundesrates – Drucksache 15/2494 – Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Betreuungsrechts
- Dahme, H.-J./Rammstedt, O. (Hrsg.): Georg Simmel: Schriften zur Soziologie. Eine Auswahl, Frankfurt/M. 1992
- Dallmann, H.-U.: Ethik im systemtheoretischen Denken, in: Lob-Hüdepohl, A./Lesch, W. (Hrsg.): Ethik Sozialer Arbeit. Ein Handbuch, Paderborn 2007: 57-68
- Derleder, P. u.a. (Hrsg.): Handbuch zum deutschen und europäischen Bankrecht, Berlin 2004
- Dieckmann, J./Jurgeleit, A.: Die Reform des Betreuungsrechts, BtPrax 4/2002: 135-140
- Diekmann, A./Meier, S. (Hrsg.): Qualität im Betreuungswesen, Berichte vom 10. Vormundschaftsgerichtstag, Köln 2007
- Dodegge, G./Roth, A.: Betreuungsrecht. Systematischer Praxiskommentar, Köln 2007
- Eichenhofer, E.: Sozialrecht, 6. Aufl. Jena 2007
- Ergebnisse der Bund-Länder-Arbeitsgruppe 2009: Zur Beobachtung der Kostenentwicklung im Betreuungsrecht und Handlungsempfehlungen zur Optimierung des Betreuungsrechts, ohne Ort 2009
- Förster-Vondey, K.: Betreuungsmanagement für Menschen in komplexen Problemlagen durchgeführt von geeigneten Stellen und Personen, BdB-Aspekte 72/2008: 3-9
- Franken, S.: Verhaltensorientierte Führung: Handeln, Lernen und Diversity in Unternehmen, 3. Aufl. Wiesbaden 2010
- Fröschle, T./Rogalla, C.: Delegation von Betreueraufgaben, in: Diekmann/Meier 2007: 59-64
- Funk, W.: Die Professionalisierungsperspektive. Freiberuflichkeit in der Berufsbetreuung, BdB-Aspekte 86/2010: 10-16
- Gephardt, W.: Recht als Kultur. Zur kultursoziologischen Analyse des Rechts, Frankfurt/M. 2006
- Gissel-Palkovich, I.: Total Quality Management in der Jugendhilfe?, Münster 2002
- Göbl, M.: Die Beurteilung von Dienstleistungen: Grundlage für ein erfolgreiches Marketing am Beispiel Freier Berufe, Diss. Bundeswehr Uni. Hamburg 2002
- Hannemann, M.: Fürsorgliche Entmündigung, BrandEins 01/2007: 108-113
- Harm, U./Kästner, Ch.: Interne und externe Kontrolle des Betreuers, in: Diekmann/Meier 2007: 69
- Hartmann, H.: Arbeit, Beruf, Profession, in: Luckmann/Sprondel 1972: 36-52
- Holzhauser, H.: Das Betreuungsrecht vor geschichtlichem Hintergrund, in: Bork 2004: 241-256
- Illich, I.: Disabling Professions, London 1976
- Institut für Freie Berufe: Qualitätssicherung in Freien Berufen

- fen, Köln 1988
- Kieser, A. (Hrsg.): Organisationstheorien, 3. Aflg. Stuttgart 1999
- Kilian, M.: Die Zukunft der freien Berufe – ein kritischer Blick auf die Anwaltschaft, Anwaltsblatt 8+9/2010: 544-550
- Kleine-Cosack, M.: Berufsständische Autonomie und Grundgesetz, Baden-Baden 1986
- Kleine-Cosack, M.: Sonderstatus Freiberufler, Anwaltsblatt 8+9/2010: 537-543
- Klie, Th.: Qualität in der Betreuung: Perspektiven und Strategien, in: Diekmann/Meier 2007: 19-27
- Kluth, W.: Kammern ohne Pflichtmitgliedschaft – eine tragfähige Alternative? Institut für Kammerrecht vom 01.02.2006
- Krieger, W.: Der allgemeine Sozialdienst: Rechtliche und fachliche Grundlagen für die Praxis des ASD, Weinheim 1994
- Köller, R./Engels, D.: Ausgabenmonitoring und Expertisen zum Betreuungsrecht, BtPrax Sonderheft 2011
- König, J.: Was die PDL wissen muss : Das etwas andere Qualitätshandbuch in der Altenpflege, 3. Aflg. Hannover 2007
- Lach, A.: Umgekehrte Diskriminierung im Gemeinschaftsrecht, Diss. Uni. Potsdam 2007
- Liebig, R.: Strukturveränderungen des Jugendamts. Kriterien für eine 'gute' Organisation der öffentlichen Jugendhilfe, Weinheim 2001
- Liesegang, A./Pischon, D. (Hrsg.): Integrierte Managementsysteme für Qualität, Umweltschutz und Arbeitssicherheit, Berlin: 1999
- Lipp, V.: Freiheit und Fürsorge: Der Mensch als Rechtsperson, Habil. Uni Mannheim, Tübingen 2000
- Löhnig, M.: Treuhand: Interessenwahrnehmung und Interessenkonflikte, Tübingen 2006
- Luckmann, Th./Sprondel, W. (Hrsg.): Berufssoziologie, Köln 1972
- Luhmann, N.: Legitimation durch Verfahren, 6. Aflg. Frankfurt/M. 2001
- Luhmann, N.: Ökologische Kommunikation. Kann die Gesellschaft sich auf ökologische Gefährdungen einstellen? 5. Aflg. Wiesbaden 2008
- Luhmann, N.: Organisation und Entscheidung, 3. Aflg. Wiesbaden 2011
- Lütgens, K.: Anmerkung zur Entscheidung des Bundesfinanzhofes über die Gewerbesteuerpflicht für Berufsbetreuer und Verfahrenspfleger, BtPrax 5/2010: 219-22
- Maaß, O.: Die Soziale Arbeit als Funktionssystem der Gesellschaft? Eine systemtheoretische Analyse, Diss. Uni. Jena 2007
- Mann, Th.: Was bleibt heute vom Freien Beruf? Die Zukunft der Freien Berufe zwischen Deregulierung und Neuordnung, Anwaltsblatt 8+9/2010: 551-555
- May, A.: Autonomie und Fremdbestimmung bei medizinischen Entscheidungen für Nichteinwilligungsfähige, Diss. Uni. Bochum 2001
- Mayntz, R./Scharpf, F.: (Hrsg.): Gesellschaftliche Selbstregulierung und politische Steuerung, Frankfurt/M. 1995
- Merchel, J.: Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit, 3. Aflg. Weinheim 2010
- Mittag, S.: Qualitätssicherung an Hochschulen. Eine Untersuchung zu den Folgen der Evaluation von Studium und Lehre, Diss. Uni. Kassel 2006
- Pardey, K.D.: Betreuung Volljähriger: Hilfe oder Eingriff. Anspruch und Leistungsfähigkeit des Betreuungsrechts im Lichte des Grundgesetzes, Sarstedt 1989
- Pitschas, R.: Betreuung als Beruf. Professionalisierung der entgeltlichen Betreuung und Abschied von der Betreuungsverwaltung, BtPrax 2/2001: 47-50
- Porter, M.: Wettbewerbsstrategie: Methoden zur Analyse von Branchen und Konkurrenten, 10. Aflg. Frankfurt/M. 1999
- Raiser, T.: Grundlagen der Rechtssoziologie, 4. Aflg. Tübingen 2007
- REFA Verband: Methodenlehre der Betriebsorganisation: Aufbauorganisation, München 1992
- Reinhart, G./Schnauber, H. (Hrsg.): Qualität durch Kooperation: Interne und externe Kunden-Lieferanten-Beziehungen, Berlin 1997
- Rogers, C.R.: A Way of Being, New York 1980
- Schein, E.: Unternehmenskultur, 2. Aflg. Frankfurt/M. 1995
- Schilling, J./Zeller, S.: Soziale Arbeit. Geschichte – Theorie – Profession, 3. Aflg. München 2007
- Schlüter, W.: BGB-Familienrecht, 13. Aflg. Heidelberg 2009
- Schmidt, I.: Wettbewerbspolitik und Kartellrecht, 8. Aflg. Stuttgart 2005
- Schüllein, A./Brunner, K.N.: Soziologische Theorien. Eine Einführung für Amateure, Wien 2001
- Seichter, J.: Einführung in das Betreuungsrecht, Heidelberg 2010
- Seithe, M.: Schwarzbuch Soziale Arbeit, 2. Aflg. Wiesbaden 2012
- Simmel, G.: Philosophie des Geldes, Berlin 1900
- Simmel, G.: Soziologie der Konkurrenz. (1903), in: Dahme/Rammstedt 1992: 173-193
- Sodan, H.: Freie Berufe als Leistungserbringer im Recht der gesetzlichen Krankenversicherung, Tübingen 1997
- Stecker, Ch./Nährlich, S.: Die 'dunkle Seite' von Dritte-Sektor-Organisationen. Funktionen, Effekte und Konsequenzen, in: Birkhölzer 2005: 177-188
- Stieglitz, N.: Strategie und Wettbewerb in konvergierenden Märkten, Wiesbaden 2004
- Stober, R.: Besonderes Wirtschaftsverwaltungsrecht, 14. Aflg. Stuttgart 2007
- Tag, B.: Der Körperverletzungstatbestand im Spannungsfeld zwischen Patientenautonomie und Lex artis, Habilitation Uni. Heidelberg 2000
- Tänzer, J.: Das neue Betreuungsrecht: Vorsorgevollmacht, Vergütung, Verfahren, Freiburg 2005
- Taupitz, J.: Die Standesordnungen der Freien Berufe, Habil. Uni. Göttingen 1989
- TZ vom 25.11.2010: Vorsicht vor der Betreuungsfalle
- VGT: Stellungnahme zu den Empfehlungen der ISG-Evaluationsstudie zum 2. Betreuungsrechtsänderungsgesetz, Bochum 15.09.2009
- Walther, G.: Vorfürhungen und Zuführungen – eine neue

- Aufgabe örtlicher Betreuungsbehörden. Ein Praxisbericht, BtPrax 2/1997: 42-48
- Weber, M.: Wirtschaft und Gesellschaft, Frankfurt/M. 2005
- Welti, F.: Behinderung und Rehabilitation im sozialen Rechtsstaat, Tübingen 2005
- Wendt, W.: Betreuung aus der Sicht des Sozialen, BdB-Aspekte 72/2008: 10-15
- Zollondz, H.-D. : Grundlagen Qualitätsmanagement: Einführung in Geschichte, Begriffe, Systeme, 2. Aflg. München 2006

7 Fragen & Antworten zum Berufseinsteig, Moderation: Prof. Adler

Protokoll Fr. Zeymer

Prof. Adler vergleicht den Berufseinsteigertag mit seiner ersten Fortbildung als Berufsbetreuer 1993: „Damals kam man auf Fortbildungen nie mit Richtern in Kontakt. Rechtspfleger oder Richter waren kaum bereit, sich mit den Betreuern über die Entwicklung und Anwendung des Betreuungsrechts unmittelbar auseinander zu setzen. Bei jeder Reform hatten sich alle verkrochen, bis die Wogen wieder geglättet waren.“

Eine Teilnehmerin fand es interessant zu hören, aus welcher Sicht man das Thema 'Qualität der Betreuung' im Workshop beleuchtet hatte: „Das eben unserer Kunde das Gericht ist. Das muss man immer wieder für sich selbst reflektieren und im praktischen Alltag für sich analysieren. Also Kunde ist nicht nur der Betreute an sich, wo für mich eigentlich immer der Schwerpunkt liegt. Aber aus betriebswirtschaftlicher Sicht ist das Gericht der Kunde! Und deshalb ist es wichtig, wie ich dem Kunden gegenüber trete und welche Erwartungen für die Qualität wichtig sind.“

Eine Studierende äußert sich überrascht, „dass die Betreuungsplanung nicht zum Alltäglichen für Berufsbetreuer gehört. Uns wird im Studium ständig vermittelt, dass man in den meisten Bereichen Betreuungspläne erstellt. Wir haben zum Beispiel ein Projekt gemacht mit straffälligen Jugendlichen im Jugendarrest, wo wir auch Betreuungspläne integriert haben. Somit war es mir eigentlich recht neu, dass es bei Betreuern nicht der Fall ist.“

Ein Teilnehmer berichtet aus der Kooperation mit Betreuungsbehörden, „wie verschieden der Wissensstand oder die Herangehensweise in den unterschiedlichen Betreuungsbehörden ist.“ Er hat mit drei unterschiedlichen Behörden zu tun, „und es war alles unterschiedlich. Obwohl eigentlich in Thüringen alles nah aneinander liegt.“

Prof. Adler bedankt sich bei der Leiterin der Jenaer Betreuungsbehörde für ihr Kommen und „dass sich als Behördenchefin den Fragen der Betreuungsinteressierten stellt. Da wird man natürlich auch konfrontiert mit Aussagen, wie zum Beispiel: 'Bei uns läuft das anders!'“ **Frau Lindner weißt** darauf hin, dass „die Thüringer Empfehlungen überall gelten, aber die Betreuungsbehörden im Einzelnen manches ein bisschen anders machen und ihr eigenes Konzept erarbeiten.“

Prof Adler bittet Herrn Kristen um Erläuterung seiner Aussage. „die Professionstheorien können wir gar nicht gebrauchen.“ **Herr Kristen verdeutlicht**, Professionstheorien bräuchte man „bei einem gesicherten Beruf, der sich zur Profession entwickeln will. Wenn wir irgendwann mal die Reputation von Ärzten, Juristen und Pfarrern usw. erreichen möchten, können wir uns um die Kriterien einer Profession kümmern. Bisher ist es eher so, dass wir zum Beruf werden wollen. Und deswegen machen wir ja auch diesen Berufseinsteigertag, um überhaupt erst einmal eine Kommunikation zwischen Behörden, Gericht und Berufseinsteigern herzustellen - auch innerhalb des Berufsverbands. Wir wollen, dass der Verband bestärkend wirkt. Frau Richter Daubitz hat ja schon ein wenig für uns geworben. Ein Verband ist nur stark wenn seine Mitglieder auch stark sind. Der Verband kann nur Dinge durchsetzen für seine Mitglieder, wenn die Mitglieder mitziehen. Das ist eigentlich unser Anliegen: Wenn wir fast alle Berufsbetreuer im Qualitätsregister haben, dann ist das schon eine Stimme, die sagt: 'Wir kümmern uns um Qualität.' Das wäre dann auch für die Berufseinsteiger eine Möglichkeit zu zeigen: Wir beweisen, was wir können - auch gegenüber den Behörden und den Gerichten.“

Ein Teilnehmer fragt, welche Prüfungen als Berufszugang abgelegt werden müssen: „Oder kann ich gleich als Ehrenamtlicher bei Gericht einen Antrag als Berufsbetreuer stellen?“ **Herr Kristen** weist darauf hin, dass es im Moment noch keine Vorschriften zu bestimmten Qualifikationen gibt. Wer gar keine Qualifikationen hat, verdient nur 27€ die Stunde. „Eigentlich ist schon ein abgeschlossener Beruf nötig, um Betreuer zu sein: Weil die Fälle, denen man als Betreuer helfen muss, meist so kompliziert sind, dass ein bestimmtes Wissen nötig ist.“

Frau Richterin Daubitz hält es, selbst wenn keine Qualifikation vorgeschrieben ist, für zweckmäßig, auf bestimmten Gebieten als Betreuer relevante Qualifikationen zu erwerben. Bei jedem neuen Sachverhalt wird man vor die Frage gestellt, wie die eigenen Informationen zu bewerten sind. Qualifizierung ist also angeraten. Aber zur Frage, in welcher Weise man das erreicht, gibt es keinerlei Vorschriften. Man kann nutzen, was vom Berufsverband und anderen Trägern angeboten wird. Man sollte das Hauptaugenmerk genau auf den Bedarf und die kommenden Belastungen ausrichten, um sich so nach und nach Qualifikationen zu erwerben. Man wird es zwar neben der zu erledigenden Betreuungstätigkeit kaum schaffen, sich nebenher umfangreich weiterzubilden. Aber es sollte auch keinen Stillstand geben, weil immer Anforderungen dazu kommen, und man sich daraufhin laufend fachlich weiterentwickeln muss.

Frau Lindner gibt zu bedenken, dass bei der hohen Klientenzahl im Betreuungsberuf von den Behörden und Gerichten öfter ein qualifizierendes Zertifikat erwartet wird. Insbesondere, weil der Wettbewerb unter den Betreuern zunimmt: „Wir haben jetzt die Auswahl.“

Herr Kristen weist darauf hin, dass die Workshops beim Berufseinstiegsertag als Qualifizierung im Sinne des Qualitätsregisters gelten. Für die Teilnahme an der Tagung vergibt der Berufsverband seinen Mitgliedern drei Qualitätspunkte. Es kommt nicht nur darauf an, eine adäquate Erstausbildung vorweisen zu können. Man muss als Berufsinhaber nachweisen, dass man sich um die laufende Qualifikation und ständige Weiterbildung bemüht, um den Anforderungen auch gerecht zu werden: "Selbst ich bilde mich nach 16 Jahren Tätigkeit immer noch kontinuierlich weiter. Die Mitarbeiter im Verein ebenso und das sollte eigentlich zum Standard gehören."

Eine Teilnehmerin gibt an, als ehrenamtliche Betreuerin 18 Betreuungen zu führen. Hauptamtlich arbeitet sie in einem Anwaltsbüro. Sie möchte wissen, was auf sie zukommt, wenn sie von heute auf morgen angibt, als Berufsbetreuerin vergütet zu werden. Sie fragt sich, ob sie beim Übergang in die Berufsbetreuung nicht ein finanzielles Risiko eingeht, weil sie augenblicklich ja noch ihr Einkommen als Angestellte hat.

Herr Kristen empfiehlt ihr: „Bleiben Sie auf dem zweiten Bein erst mal stehen, bevor Sie auf dem anderen stehen können.“ Herr Kristen weiß aus Erfahrung durch die Beratung von vielen Existenzgründern in der Berufsbetreuung: „Es ist natürlich am Anfang eine Investition. Man steckt ja auch viel mehr Zeit rein, als man dann vergütet bekommt. Gerade am Anfang hat man tatsächlich mehr zu tun, als man über die Pauschale erhält. Das heißt extra Arbeit und bei einer geringen Fallzahl ist das Einkommen so gering, das man tatsächlich nicht davon leben kann. Deswegen ist es gerade gut, eine bestehende Anstellung nicht gleich aufzugeben.“

Frau Richterin Daubitz weiß, dass der Berufseinstieg ein schwieriges Thema ist und viele Berufsbetreuer beim Übergang von der Ehrenamtlichkeit in die Berufstätigkeit gewisse Hemmungen haben. Sie verweist nochmals auf das Gesetz, nach dem Anspruch auf Vergütung ab zehn Betreuungen besteht. Die Berufsbetreuer sollten sich nicht damit beschäftigen, ob die Feststellung der Berufsmäßigkeit für das Gericht ein großer Aufwand ist. Auch wenn manche Gerichte dazu abweichende Praxen haben und sich ein wenig zögerlich verhalten, sollte man sich auf das Gesetz berufen und den Vergütungsantrag entsprechend stellen. Das Gesetz gibt jedenfalls keine Grundlage dafür, unnötig mit dem Vergütungsantrag und der Anerkennung als Berufsbetreuer zu warten. Frau Richter in Daubitz gibt allerdings zu bedenken: „Sie müssen für die Vergütungsbeantragung den Zeitraum von 18 Monaten beachten!“

Eine Teilnehmerin empfiehlt, sich schnellstmöglich in eine Software für Berufsbetreuer einzuarbeiten. Damit sei die Abrechnung in terminlicher und rechnerischer Hinsicht kein Problem mehr. Auch lassen sich die geführten Betreuungen damit sehr einfach belegen.

Auf die Frage nach der Umsatzsteuerpflicht für Berufsbetreuer weiß **Herr Kristen**: „Umsatzsteuerpflichtig sind Sie auf jeden Fall erst mal. Aber es besteht die Möglichkeit der Kleinunternehmerregelung. Deshalb sollten Sie die Umsatzsteuer nur dann in ihren Rechnungen ausweisen, wenn sie sich über die zu erwartenden Umsätze im laufenden und kommenden Jahr im Klaren sind. Mit elf Betreuungen hat man nicht so hohe Einnahmen, da dürfte man unter 50.000 Euro Umsatz im ersten Jahr und 17.500 Euro im zweiten Jahr bleiben, dann ist man umsatzsteuerbefreit. Generell lohnt sich bei Berufseinsteigern ein Termin beim Steuerberater, auch hinsichtlich der aktuell geänderten Rechtsprechung zur Gewerbesteuer für Berufsbetreuer.“

Zu möglichen Aussagen über erwartbare Fallzahlen äußert sich **ein Teilnehmer** skeptisch. Am Anfang weiß man gar nicht, wie hoch der Arbeitsaufwand für die Betreuungen wirklich wird. Bis es sich um wirklich eingespielte Arbeitsabläufe handelt, muss man viele Abläufe erst einmal testen und sich verinnerlichen. Viele Schritte wird man bis dahin wohl mehrfach machen müssen.

Eine Teilnehmerin ist skeptisch gegenüber Fallzahlen, die sich zu schnell zu hoch entwickeln: „Es soll ja auch menschlich bleiben. Solange man noch einen Nebenjob hat und das ehrenamtlich macht, geht das. Wenn man dann Berufseinsteiger wird, dann sieht das auch wieder anders aus.“

Herr Kristen fragt die Teilnehmer, wo sie sich für den Berufsstart Unterstützung holen könnten. Darauf erhält er eine eher skeptische Antwort: „Bei anderen Betreuern jedenfalls nicht. Ich habe es versucht bei uns im Ort. Da war kein Betreuer bereit, mir irgendetwas zu erklären oder zu sagen. Die zanken sich um die Fälle. Da geht es nur darum, wer das meiste abrechnen kann. Nicht einer hat mir Auskunft gegeben. Ich wollte ganz am Anfang mal über Aktenführung sprechen, wenn man das erste Mal so einen Fall übernommen hat. Es hat mir niemand geholfen, außer den Behörden. Mir ging es um den Aktenaufbau, was hab ich da wo in der Akte. Mir ging es um Kleinigkeiten zum Beispiel die GEZ Befreiung, Sachen die man sofort abklären muss, Sachen die man einfach nicht weiß. Man hat ja keine Ausbildung, man hat ja nichts. Man steht da mit den Akten und dann geht's los!“

Frau Lindner weist darauf hin „dass man zumindest in Jena von der Betreuungsbehörde viel Unterstützung mittels Checklisten für bestimmte Aufgabenkreise oder zur Aktenführung erhält. Beratung ist Aufgabe der Betreuungsbehörde. Einfach mal anfragen. Das ist auch unsere Aufgabe.“

Eine Teilnehmerin fragt, ob es von der Betreuungsbehörde Angebote mit Schulungen für Berufseinsteiger gibt. Das wäre auch für die Behörde einfacher, um nicht immer von Anfängern unterbrochen zu werden. Frau Lindner ist skeptisch, denn nach ihren Erfahrungen kommen zu Schulungen bestenfalls ein oder zwei Personen. Deshalb werden solche Schulungen kaum mehr angeboten. Allerdings gibt es für Einzelbetreuer individuelle Beratung. Eine Teilnehmerin äußert sich überrascht: „Ja, also kann man sich da individuell beraten lassen?“

Auf die Zeitschriften vom Bdb mit vielen Themen für Berufsanfänger weist **Herr Kristen** hin. Über das Internet kann man Zeitschriften auch nachbestellen. Ein Teilnehmer möchte wissen, was die Mitgliedschaft im Berufsverband pro Jahr kostet. Der Jahresbetrag beträgt laut Herr Kristen derzeit 175 Euro. Das ist ein steuerlich abzugsfähiger Betrag. Darin enthalten sind mindestens vier Zeitschriften im Jahr, und es kommen noch Sonderausgaben hinzu, z.B. zu Versicherungen, die man unbedingt und nicht nur als Berufsanfänger braucht. Es gibt auch eine Hotline mit Beratungsangeboten zu medizinischen und rechtlichen Problemen der Betreuungsführung für Verbandsmitglieder.

Um ein einigermaßen vergleichbares Einkommen zu haben, muss man zwischen 40-50 Betreuungen führen. Es kommt auch auf die Zusammensetzung der Betreuten an, wie viele im Heim leben, wie viele außerhalb vom Heim. Es kommt auch drauf an, ob man alleine arbeitet oder eine Verwaltungskraft hat. Und auch auf die Vergütungsstufe kommt es an. Herr Kristen geht davon aus, dass man mit der Vergütungsstufe 1, also ganz ohne relevante Ausbildung, kaum unternehmerisch sinnvoll als Berufsbetreuer arbeiten kann.

Prof. Adler weist auf die geänderten Bedingungen zur Gewerbesteuerpflicht für Berufsbetreuer hin. Er empfiehlt eine genaue betriebswirtschaftliche Beobachtung des Berufseinstiegs. „Sie müssen sich die Frage stellen, wie groß Ihr Betreuungsbüro werden soll. Legen Sie eine Tabelle an und dokumentieren sie differenziert, wie viele Betreuungen sie momentan haben. Unterscheiden Sie die Betreuten, die zu Hause leben oder im Heim betreut werden und in welchem Quartal die Betreuung seit der Bestellung liegt. Erkundigen Sie sich im Vorfeld über einen neuen Fall und klären sie, wie der Betreute in ihr 'Portfolio' passt, also in die Zusammensetzung der Betreutengruppen aus wirtschaftlicher und strategischer Sicht.“

Prof. Adler hält es für nicht akzeptabel, dass manche Betreuer immer nur für die stationär Untergebrachten im zweiten Jahr bestellt werden, mit ca. 1.000 Euro im Jahr Umsatz pro Betreuten: „Wir haben beim Deutschen Orden eine Untersuchung gemacht und fanden im Durchschnitt 50 Minuten Fahrzeit je Betreuten, nur um in die Einrichtung zu kommen. Wie viel Zeit hat man dann noch für ein Gespräch? Nebenbei laufen freilich noch die Berichte an die Gerichte usw. Da muss man wirklich mitdenken, denn Sie haben die Betreuung natürlich für lange Zeit. Sie können die Betreuten nicht relativ leicht auswechseln, wie andere Anbieter ihre Kunden. Deshalb nochmals die Empfehlung einer Tabelle, mit der verschiedene Szenarien berechnet werden können.“ Auch wer sich um Mittel der Arbeitsagentur kümmert, muss einen Businessplan vorlegen. In diesem sieht man die Liquiditätsplanungen. Man braucht den Überblick und muss sich auch gegen einen herangetragenen Fall entscheiden können, um nicht plötzlich 70 Betreuungen zu führen. Die Betreuungsbehörden müssen solche Erwägungen der Betreuer aber auch kennen, darauf weist **Frau Lindner** hin. „Wir kontrollieren nicht im Einzelnen, wie der Betreuer dasteht und ob er nur die gering vergüteten Fälle hat. Das würde natürlich in gewisser Weise mit berücksichtigt werden können.“

Herr Kristen fragt die Betreuungsbehördenleiterin Fr. Lindner, wie die Fallverteilung in Jena geregelt wird? „Ist es so, dass die guten Betreuer die schwierigen Fälle bekommen und die Schlechten die Einfachen? Das ist eine provokante These, denn bei einem solchen System würden die guten Betreuer sozusagen bestraft.“

Frau Lindner kann diese These nicht unterstützen: „Wenn ein sehr guter Betreuer nur mittellose, schwierige und im Heim lebende Betreute hat, dann versuchen wir ein Gleichgewicht herzustellen. Wenn jemand klagt und seine Situation nachvollziehbar darstellt, dann sehen wir da kein Problem. Wir müssen es halt nur wissen.“

Prof. Adler bedankt sich, dass in den Gesprächen des Berufseinstiegtages eine partnerschaftliche Kommunikation mit den Gerichten und Behörden deutlich wird: „Ich fand es sehr wichtig und ermutigend zu zeigen: 'Wir sind ja auch für Sie da und hängen auch von Ihnen ab; das ist keine Einbahnstraße.' Es ist eine wichtige Information für die Berufseinsteiger, dass keine Grenzziehungen gemacht werden nach dem Motto: Wir stehen gegen das Gericht und deshalb traue ich mich nicht, dort um Hilfe zu bitten. Freilich sind nicht alle Gerichte gleich. Aber die Perspektiven haben sich scheinbar positiv verändert.“

An die Leitung der Betreuungsbehörde Jena, Frau Lindner, stellt Prof. Adler die Frage nach der Einschätzung des Bedarfs für Neueinsteiger in den Betreuungsberuf. Besonders interessiert ihn, wie sich die Marktsituation aufgrund zunehmend sozialarbeiterisch qualifizierter Absolventen der Hochschulen gestaltet. „Führt das zu Verschiebungen, weil Sie natürlich überlegen müssen, ob man eher studierte Betreuer vorschlagen soll? Oder achten Sie darauf, dass unterschiedliche Qualifikationen eine Rolle spielen? Wie schätzen Sie die professionelle Zukunft im Berufsfeld ein?“

Frau Lindner stimmt der ersten These grundsätzlich zu: „Man bevorzugt bestimmte Berufe, höchste Abschlüsse, gute Qualifikationen speziell in Richtung Soziales und Medizin. Das wird in Zukunft zunehmen. Natürlich wird es auch immer wieder andere Berufsgruppen mit dem Berufswunsch Betreuer geben, die in der mittleren Vergütungsgruppe sehr gute Arbeit leisten und sicherlich auch gute Chancen hätten. Aber vorrangig wird der Bedarf bei den akademisch Qualifizierten gesehen.“

Herr Adler deutet die Folgen für Neueinsteiger ohne sozialarbeiterische Qualifikation: „Sie müssen mehr Argumente für sich sammeln und sich gezielt auf den Einstieg in einem strengeren Wettbewerb vorbereiten. In allen Branchen wird es eng, wenn Billigere und Bessere gleichzeitig einsteigen.“

Frau Lindner hält ein vorangehendes Praktikum beispielsweise in einem Betreuerbüro für geeignet, um bei der Auswahl als Berufsbetreuer einen Sonderbonus zu bekommen.

Herr Kristen stimmt Frau Lindner zu, dass zunehmend Bewerber mit einer Ausbildung in der Sozialarbeit bevorzugt werden. Vor allem für die komplizierteren Fälle.

8 Pressemitteilung zum Berufseinstiegsertag

Berufseinstiegsertagung zur Praxis des Betreuungswesens in der FH Jena, von Sigrid Neef, Pressestelle der FH Jena

Die erste „Applied-Science-Tagung zur Theorie und Praxis des Betreuungswesens“ fand Ende September in der Fachhochschule Jena statt. Der Fachbereich Sozialwesen und die BdB-Landesgruppe Thüringen hatten angehende und neue Berufsbetreuer eingeladen, um sie auf ihre verantwortungsvolle Tätigkeit vorzubereiten. Mehr als 1,3 Millionen Menschen in Deutschland haben vom Betreuungsgericht einen Betreuer oder eine Betreuerin als rechtlichen Vertreter bestellt. Das betrifft Menschen, die ihre Angelegenheiten wegen einer psychischen Erkrankung oder geistigen Behinderung nicht regeln können. Mitnichten sind das aber nur ältere Demenzkranke, auch nach einem schweren Unfall, einer Suchterkrankung oder einer langwierigen psychischen Krankheitsphase ist man auf einen rechtlichen Vertreter angewiesen.

Oft sind das dann selbstständige Berufsbetreuer, die neben Lebenserfahrung und persönlicher Reife vor allem eine fundierte rechtliche Ausbildung, sehr gute Kenntnisse in psychiatrischen und anderen Gesundheitsthemen haben müssen. Denn von deren Aktivitäten und Fachlichkeit kann das Schicksal der Betroffenen abhängen. Das Betreuungswesen spielt zunehmend für die Sozialarbeit eine wichtige Rolle. In der FH Jena gibt es deshalb seit Jahren gezielte Seminare, um sich mit diesem Berufsfeld vertraut zu machen.

Wie aber gelingt der Berufseinstieg und worauf ist als Freiberufler zu achten? Wieso sollte in der Betreuungskanzlei ein Qualitätsmanagement nach ISO 9001 eingeführt werden? Welche Erwartungen und Stellung im Betreuungswesen haben die Gerichte und Behörden? Wie können CASE-Management und Betreuungs-Software im Alltag eingesetzt werden? Diese Fragen standen in den Workshops und Vorträgen zum ersten Berufseinstiegsertag an der FH Jena im Vordergrund. In einem Theorieseminar mit Studierenden mussten aber zuerst die rechtlichen und fachlichen Grundlagen gelegt werden, danach konnte die Tagung mit den Berufseinstiegern starten.

Rund 60 Teilnehmer folgten dem innovativen Angebot an der Schnittstelle von Wissenschaft und Berufspraxis. „Ein entscheidender Impuls war, dass wir perspektivisch einen Fachkräftemangel erwarten, da ältere Betreuerinnen und Betreuer gehen und zu wenig junge nachkommen. Daher sind die Studierenden der Sozialen Arbeit eine wichtige Zielgruppe für unsere Profession“, sagte Martin Kristen, Sprecher der Landesgruppe Thüringen und Mitinitiator der Veranstaltung.

Der Berufseinstiegsertag war auch Ergebnis langjähriger Zusammenarbeit von Landesgruppe und Fachhochschule Jena. Professor Reiner Adler vom Fachbereich Sozialwesen nimmt sich schon länger auch als ehemaliger Berufsbetreuer des akademischen Nachwuchses an. „An Hochschulen herrschen Defizite, was die Ausbildung zum Thema Betreuung angeht. Curricula sind dünn, und auch die empirische Erfassung des Berufsfeldes ist lückenhaft“, so seine Erkenntnis. Die gute Resonanz auf den von ihm verantworteten Berufseinstiegsertag zeige den offensichtlichen Bedarf nach Information und Austausch.

Für Adler kristallisierten sich am 22. September auch bekannte Problemfelder heraus: „Es gibt eine Grauzone im Hinblick auf den Berufszugang. Für viele Betreuer entsteht ein unerträglich langes Praktikum, wenn sie von Gerichten und Behörden an der Grenze von zehn Betreuungen gehalten werden, eine Art Langzeit-Assessment-Center für zum Teil hochqualifizierte Kräfte. Das ist unerträglich.“ Auch erlebten viele einen Praxisschock im Umgang mit Behörden und Gerichten. Den Eindruck teilt Berufsbetreuerin und Landesgruppen-Vorstandsmitglied Heike Reinhard: „Mir wurde klar, wie unterschiedlich der Umgang mit Berufsbetreuern in einigen Regionen ist.“

In punkto Verständigung schaffte die Veranstaltung Abhilfe: Durch die Einbindung der Leiterin der örtlichen Betreuungsbehörde, Frau Dipl. Psychologin Lindner, und der Gothaer Betreuungsrichterin Frau Daubitz, bekamen die am Betreuungsprozess beteiligten Stellen nicht nur ein Gesicht, „sie konnten den Einsteigern auch Rückgrat mitgeben“, lobte Siegmund Mücke, Berufsbetreuer aus Erfurt.

Ein allseits positives Fazit bestärkt die Initiatoren, eine Neuauflage des Berufseinsteigertages ins Auge zu fassen, „vielleicht auch länderübergreifend“, so Martin Kristen. Adlers Empfehlung für andere Veranstalter liegt klar in einer Verzahnung von Wissenschaft und Praxis sowie der richtigen Inhalte: „Neulinge brauchen vor allem Informationen, um das System zu verstehen.“

9 ReferentInnen beim Thüringer Einsteigertag für BetreuerInnen:

Fr. Richterin Daubitz ist seit 1992 Richterin am Amtsgericht Gotha. Bei vielen Aktionen und Fortbildungen wirkt sie seit Jahren beruflich und ehrenamtlich an der Verbesserung von Qualität und Kooperation im Betreuungswesen aktiv mit.

Fr. Lindner ist Diplom Psychologin und seit 1992 Leiterin der Betreuungsbehörde Jena. Sie engagiert sich unter anderem auch im Bundesverband der Betreuungsbehördenleitungen.

Hr. Kristen ist Diplom Sozialwirt und Sozialbetriebswirt (FH). Neben seiner Tätigkeit als Geschäftsführer im Betreuungsverein e.V. Weimar ist er Landesgruppensprecher im Bundesverband der Berufsbetreuer BdB für Thüringen

Prof. Dr. Reiner Adler ist seit 1999 Professor für Sozialmanagement an der FH Jena. Er war selbst von 1993 bis 2000 Berufsbetreuer und ist Mitglied im Qualitätsbeirat des Bundesverbands der Berufsbetreuer BdB.

Herzlichen Dank für die Transkriptionen an die Studierenden Fr. Erdenberger, Fr. Bergert und Fr. Zeymer. Für das Layout und die elektronische Publikation wird Herrn Böttge gedankt.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Kunde oder nicht Kunde...	31
Abb. 2: Kunden-Lieferanten-Ketten im Betreuungswesen, eigene Abb.....	33
Abb. 3: Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9000/9001.....	34
Abb. 4: Übersicht zur Qualitätssicherung im Betreuungswesen.....	39
Abb. 5: Qualitätsdruck auf Berufsbetreuer durch Wettbewerb im Betreuungswesen	48
Abb. 6: Genehmigungsquoten nach § 1904 BGB für 2008	54
Abb. 7: Genehmigungsquoten in 2008 nach § 1906 Abs.1 BGB	54
Abb. 8: Genehmigungsquoten in 2008 nach § 1906 Abs.4 BGB	55

Abkürzungsverzeichnis

Aflg.	Auflage
BdB	Bundesverband der Berufsbetreuer
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BtÄndG	Betreuungsrechtsänderungsgesetz
BVerwG	Bundesverwaltungsgericht
DIN	Deutsches Institut für Normung
Diss.	Dissertation
FamFG	Gesetz über Familiensachen und freiwillige Gerichtsbarkeit
FH	Fachhochschule
Habil.	Habilitation
Hrsg.	Herausgeber
ISO	Internationale Standardisierungsorganisation
SGB	Sozialgesetzbuch
Uni	Universität
VBVG	Berufsvormündervergütungsgesetz
Vgl.	vergleiche
VGT	Vormundschaftsgerichtstag