

Forschungsprojekt im Auftrag des  
Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz

---

## Qualität in der rechtlichen Betreuung: Kapitel 10 – Zentrale Ergebnisse und Handlungsempfehlungen

*erstellt von*

Dr. Vanita Matta  
Dr. Dietrich Engels  
Dr. Regine Köller  
Alina Schmitz  
Christine Maur

*in Kooperation mit*

Prof. Dr. Dagmar Brosey  
Prof. Dr. Renate Kosuch  
Alexander Engel



**Technology**  
**Arts Sciences**  
**TH Köln**

**Köln, November 2017**

# **KURZES INHALTSVERZEICHNIS**

## **des Abschlussberichts „Qualität in der rechtlichen Betreuung“**

### **TEIL I: THEORETISCHE UND METHODISCHE ASPEKTE**

- 1 EINLEITUNG
- 2 KONZEPT VON QUALITÄT IN DER RECHTLICHEN BETREUUNG
- 3 ERHEBUNGS- UND AUSWERTUNGSMETHODEN

### **TEIL II: ERGEBNISDARSTELLUNG**

- 4 RAHMENINFORMATIONEN ZUR RECHTLICHEN BETREUUNG IN DEUTSCHLAND
- 5 EMPIRISCHE ERGEBNISSE ZUR QUALITÄT IN DER RECHTLICHEN BETREUUNG
- 6 FALLSTUDIEN ZUR BEZIEHUNG ZWISCHEN BETREUTEN UND BETREUERN
- 7 ZEITAUFWAND IN DER BERUFSBETREUUNG
- 8 VERGÜTUNGSSITUATION IN DER BERUFSBETREUUNG
- 9 ZUSAMMENHÄNGE ZWISCHEN AUSGEWÄHLTEN MERKMALEN UND DER QUALITÄT DER BETREUUNGSFÜHRUNG

### **TEIL III: ZUSAMMENFASSUNG UND HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN**

- 10 ZENTRALE ERGEBNISSE UND HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN
- 11 BEANTWORTUNG DER FORSCHUNGSLEITENDEN FRAGEN

### **TEIL IV: ANHANG**

- 12 ANHANG

# AUSFÜHRLICHES INHALTSVERZEICHNIS

## der ausschnittweisen Veröffentlichung von Kapitel 10 – Zentrale Ergebnisse und Handlungsempfehlungen

<b>10</b>	<b>ZENTRALE ERGEBNISSE UND HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN .....</b>	<b>1</b>
<b>10.1</b>	<b>Zentrale Ergebnisse und Handlungsempfehlungen zur Strukturqualität .....</b>	<b>1</b>
10.1.1	Strukturqualität beruflicher Betreuung .....	1
10.1.2	Strukturqualität ehrenamtlicher Betreuung .....	5
10.1.3	Sicherung der Strukturqualität durch die Aufgabenwahrnehmung der anderen Akteure .....	8
<b>10.2</b>	<b>Zentrale Ergebnisse und Handlungsempfehlungen zur Prozessqualität .....</b>	<b>18</b>
10.2.1	Prozessqualität beruflicher Betreuung .....	19
10.2.2	Prozessqualität ehrenamtlicher Betreuung .....	25
<b>10.3</b>	<b>Zentrale Ergebnisse zur Ergebnisqualität .....</b>	<b>30</b>
<b>10.4</b>	<b>Zentrale Ergebnisse weiterer Untersuchungsschritte .....</b>	<b>31</b>
10.4.1	Auswertung der Fallstudien .....	31
10.4.2	Ergebnisse der Zeitbudgeterhebung .....	34
10.4.3	Ergebnisse der Ausgaben-Einnahmen-Erhebung .....	35
10.4.4	Ergebnisse der Prüfung von Zusammenhängen zwischen ausgewählten Merkmalen und der Qualität der Betreuungsführung .....	36
<b>10.5</b>	<b>Fazit .....</b>	<b>38</b>

### Redaktionelle Hinweise:

Bitte beachten Sie, dass die Seitenangaben in diesem vorläufigen Dokument nicht den Seitenangaben des in Kürze erscheinenden vollständigen Abschlussbericht entsprechen.

Der Abschlussbericht enthält Seitenverweise, die zum derzeitigen Zeitpunkt noch nicht umgesetzt werden können, da die endgültigen Seitenzahlen noch nicht feststehen. Als Platzhalter wird „X“ angegeben, z.B. „Seite Xff.“.

Zitiervorschlag für dieses Dokument: Matta, Engels, Brosey, Köller, Schmitz, Maur, Kosuch und Engel. Qualität in der rechtlichen Betreuung: Kapitel 10 – Zentrale Ergebnisse und Handlungsempfehlungen. Ausschnittweise Veröffentlichung. Köln / Berlin: November 2017.

## 10 Zentrale Ergebnisse und Handlungsempfehlungen

Das vorliegende Kapitel fasst die empirischen Ergebnisse des im Auftrag des BMJV durchgeführten Forschungsvorhabens „Qualität in der rechtlichen Betreuung“ zusammen, ergänzt punktuell aus den Fallanalysen gewonnene Eindrücke und leitet aus beiden Handlungsempfehlungen ab. Die Grundlage der empirischen Untersuchung der Betreuungsqualität bildet das in Kapitel 2 dargestellte Qualitätskonzept. Darin werden ausgehend von den gesetzlichen Bestimmungen des Betreuungsrechts und der UN-BRK und unter Berücksichtigung der wissenschaftlichen und betreuungspraktischen Diskussion grundlegende Kriterien der Betreuungsqualität herausgearbeitet und den Dimensionen der Strukturqualität, Prozessqualität und Ergebnisqualität zugeordnet. In dem vorliegenden Kapitel werden zentrale Ergebnisse der Untersuchung in Orientierung an diesen Qualitätsdimensionen zusammengefasst. Die Handlungsempfehlungen, die im Rahmen der Untersuchung ebenfalls erarbeitet wurden, werden (durch Umrandung hervorgehoben) den jeweils zusammengefassten Ergebnissen zugeordnet, damit nachvollziehbar ist, auf welcher empirischen Grundlage sie beruhen. Dabei werden die Ergebnisse zu beruflich geführten Betreuungen und die zu ehrenamtlich geführten Betreuungen separat dargestellt.

Soweit die Umsetzung von Empfehlungen bei den entsprechenden Stellen zu einem zusätzlichen Aufwand führt, implizieren die Empfehlungen, dass die erforderlichen Personalkapazitäten geschaffen werden.

### 10.1 Zentrale Ergebnisse und Handlungsempfehlungen zur Strukturqualität

Die Strukturqualität beschreibt die Rahmenbedingungen der rechtlichen Betreuung und bezieht sich daher nicht nur auf die Betreuer, sondern nimmt alle Akteure des Betreuungssystems in den Blick. Im Folgenden werden die besonders wichtigen, auffälligen oder aussagekräftigen Ergebnisse zu den strukturellen Voraussetzungen der Betreuungsführung bei beruflichen und ehrenamtlichen Betreuern sowie im Hinblick auf die Aufgabenwahrnehmung der institutionellen Akteure zusammengefasst.

#### 10.1.1 Strukturqualität beruflicher Betreuung

##### *Qualifikation, Fachkenntnisse, Kompetenzen und Vernetzung der Betreuer*

Die Berufsbetreuer sind weit überwiegend akademisch qualifiziert. 73% der Berufsbetreuer haben einen Hochschulabschluss, 26% haben höchstens einen beruflichen Abschluss und nur 1% der Berufsbetreuer hat weder das eine noch das andere. Betreuer mit Hochschulabschluss haben etwa zur Hälfte einen Abschluss in Sozialarbeit; an zweiter Stelle steht Jura (15%) und an dritter Stelle Betriebswirtschaft (9%); weitere häufige Studiengänge sind Pädagogik und Sozialwissenschaft sowie Studiengänge, die speziell auf die Tätigkeit als rechtlicher Betreuer vorbereiten sollen. Unabhängig von der Art und dem Inhalt ihres Abschlusses waren zwei Drittel der derzeitigen Berufsbetreuer vor ihrer Tätigkeit als Berufsbetreuer zehn oder mehr Jahre berufstätig, während nur gut jeder Zehnte vorher keine andere Tätigkeit ausgeübt hat. Zwei Drittel der Berufsbetreuer haben vor Einstieg in diesen Beruf praktische Erfahrungen durch ehrenamtliche Fremdbetreuungen oder durch ein Praktikum bei einem Betreuungsverein oder einem selbstständigen Berufsbetreuer gewonnen (Seite Xf.).

Die meisten Berufsbetreuer verfügen nach ihrer eigenen Einschätzung über gute Kenntnisse des Betreuungsrechts, aber nur teilweise über Kenntnisse in verwandten Spezialgebieten. Über zumindest gute fachliche Kenntnisse im Betreuungsrecht verfügen - ihrer Selbsteinschätzung zufolge - rund 90% der Berufsbetreuer, ein Drittel traut sich hier hohe Fachkennt-

nisse zu.<sup>1</sup> Ähnlich hoch werden die Fachkenntnisse zum Betreuungsverfahrenrecht eingeschätzt. Ihre Kenntnisse im Sozialrecht schätzen rund 70%, im Verwaltungsrecht rund 40%, im Zivilrecht rund 30% und im Strafrecht rund 20% der Berufsbetreuer als mindestens gut ein.

Im Hinblick auf betreuungspraktische Kenntnisse trauen sich rund 80% der Betreuer mindestens gute Kenntnisse in der Gesprächsführung zu, rund 70% zu Krankheitsbildern und Behinderungsarten, rund 60% in der Netzwerkarbeit sowie in der Fallsteuerung und Unterstützungsplanung sowie rund 50% jeweils im Bereich der Prozess- und Ergebnisevaluation sowie der Sozialdiagnostik.

In der Gesundheitsorge trauen sich jeweils rund 80% mindestens gute Kenntnisse bezüglich der hier relevanten Genehmigungspflichten sowie in Bezug auf Patientenrechte, Einwilligungsfähigkeit und Patientenverfügungen zu.

Bezüglich des Aufenthaltsbestimmungsrechts kennen rund 80% die Voraussetzungen einer öffentlich-rechtlichen Unterbringung sowie die Genehmigungs- und Anzeigepflichten bei der Aufgabe der Wohnung gut. Rd. 70% der Berufsbetreuer attestieren sich gute oder hohe Fachkenntnisse bei den Methoden zur Vermeidung von unterbringungsähnlichen Maßnahmen.

Im Bereich der Vermögenssorge sind Kenntnisse der Vermögensverwaltung, zum Einwilligungsvorbehalt, zur Geschäftsfähigkeit und den Genehmigungspflichten bei Rechtsgeschäften gut (rund 80-90% der Berufsbetreuer), während Kenntnisse der Schuldenregulierung und Privatinsolvenz sowie des Vertragsrechts weniger gut sind (Seite Xf.).

In den Fallanalysen werden vielfältige Fachkenntnisse von Berufsbetreuern, aber auch einzelne Defizite sichtbar. Vereinzelt Beispiele dafür sind ein unklares Verständnis der Bedeutung der Vertretungsbefugnis (Seite X), ein zweifelhafter Einsatz des Einwilligungsvorbehalts (Seite X), Akzeptanz von Kosten für die Bargeldverwaltung eines Heimbewohners (Seite X), Zweifel an der Ausschöpfung des Rechtsanspruchs auf Rehabilitation vor Pflege (Seite X) sowie Anhaltspunkte für Defizite hinsichtlich der Gesprächsführungskompetenzen (Seite X).

Neben dem erfreulich hohen Kenntnisstand in den meisten der abgefragten Fachgebiete fällt umgekehrt auf, dass sich in einigen Spezialgebieten viele Berufsbetreuer selbst höchstens fachliche Grundkenntnisse attestieren – manche sogar keine Kenntnisse, die über das Wissen hinausgehen, das man normalerweise durch Lebenserfahrung erwirbt. Es handelt sich um Kenntnisse, die nicht für alle Betreuungen notwendig sind, die aber in entsprechenden Betreuungsfällen ausgesprochen wichtig sind. So hat zum Beispiel gut jeder zehnte Berufsbetreuer nur höchstens fachliche Grundkenntnisse zum Einwilligungsvorbehalt oder zu den Genehmigungs- und Anzeigepflichten bei Aufgabe der Wohnung. Rund jeder fünfte Berufsbetreuer hat höchstens fachliche Grundkenntnisse zu den Genehmigungspflichten in der Heilbehandlung, den Voraussetzungen der öffentlich-rechtlichen Unterbringung sowie zu den Themen Patientenrechte, Einwilligungsfähigkeit und Patientenverfügung. Rund ein Drittel der Berufsbetreuer attestiert sich maximal Grundkenntnisse, wenn es um die Vermeidung von unterbringungsähnlichen Maßnahmen geht; ebenso viele haben keine guten Fachkenntnisse im Spezialgebiet der Schuldenregulierung und Privatinsolvenz.

Von den Sozialkompetenzen, die das Qualitätskonzept für rechtliche Betreuer als besonders wichtig einordnet (Seite X), verfügen die Berufsbetreuer ihrer Selbsteinschätzung nach vor allem über *Durchsetzungsvermögen* und *Kooperationsbereitschaft*. An zweiter Stelle stehen

---

1 Die intendierte Bedeutung der Stufen wurde in der Befragung ausführlich erläutert (Seite X).

*Frustrationstoleranz* und die *Fähigkeit zur Wertschätzung*. Die *Fähigkeit zur Selbstreflexion*, die *Konfliktfähigkeit* und die *Kommunikationsfähigkeit* stehen an dritter Stelle (Seite Xf.). In den Fallanalysen zeigt sich, dass die Fähigkeit zur Selbstreflexion nicht immer ausgeprägt ist und dass sich dies nachteilig auf die Prozessqualität auswirken kann (Seite X).

Wenn die Berufsbetreuer Fragen zu ihrer Tätigkeit als rechtlicher Betreuer haben, ist den meisten bewusst, an wen sie sich wenden können. Ebenfalls wissen die meisten Betreuer, wer in ihrer Region für ihre Betreuten Unterstützungsleistungen im sozialen Bereich oder im Gesundheitsbereich anbietet (Seite Xf.).

Die Mehrheit der Berufsbetreuer (rund 70%) hat in den letzten zwölf Monaten Beratung gesucht; die anderen berichten, dass keine Probleme aufgetreten sind oder zumindest keine Probleme, die sie nicht selbst lösen konnten. Selbstständige Berufsbetreuer (67%) suchen deutlich seltener Beratung als Vereinsbetreuer (82%). Beratung wurde am häufigsten bei anderen Berufsbetreuern, bei Kontakten im weiter gefassten Unterstützungssystem und bei anderen Akteuren des Betreuungswesens gesucht. Erst danach kommt Beratung durch gezielte kollegiale Fallbesprechung oder gezielte Supervision (Seite Xf.).

Vernetzung und fachlicher Austausch mit Kollegen werden zu den organisatorischen Anforderungen an eine Tätigkeit als Berufsbetreuer gezählt. 60% der selbstständigen Berufsbetreuer sind Mitglied des Bundesverbands der Berufsbetreuer e.V. (BdB), 11% von ihnen sind Mitglied des Bundesverbands freier Berufsbetreuer e.V. (BVfB), und in weiteren Organisationen sind jeweils unter 20% als Mitglied organisiert. An regelmäßigen Formen des Austauschs nehmen 29% der Berufsbetreuer wöchentlich teil, an spontanen Formen des Austauschs darüber hinaus die Hälfte der Berufsbetreuer wöchentlich (Seite Xf.).

Die Pflege der betreuungsrechtlichen Kenntnisse oder deren Erweiterung sind für eine angemessene Betreuungsführung unverzichtbar. Im Durchschnitt nahmen die Berufsbetreuer in den letzten zwölf Monaten an rund drei Fort- oder Weiterbildungen teil, wobei davon rund zwei maximal einen Tag dauerten. An Fort- oder Weiterbildungen, die mehr als einen Tag dauerten, nahm im Durchschnitt knapp jeder Berufsbetreuer in den letzten zwölf Monaten einmal teil (Seite Xf.).

*Handlungsempfehlung 1:* Es muss geprüft werden, ob Berufsbetreuer zu Beginn ihrer Tätigkeit über die für alle Betreuungsfälle erforderlichen Fachkenntnisse im rechtlichen und psycho-sozialen Bereich verfügen. Weiterhin muss sichergestellt werden, dass Berufsbetreuer dieses Wissen auf einem aktuellen Stand halten. Dafür könnte zum Beispiel die regelmäßige Teilnahme an Fort- und Weiterbildung, an organisiertem Erfahrungsaustausch und die Inanspruchnahme von Supervision als verpflichtendes Eignungskriterium von Berufsbetreuern gewertet werden.

Dabei wäre es wichtig sicherzustellen, dass gleiche Anforderungen an Bewerber gestellt werden und das Zulassungsverfahren transparent und fair ist. Um dies auf effiziente Weise zu erreichen, wäre die Vergabe dieser Aufgabe an eine zentrale Stelle (zum Beispiel die überörtlichen Betreuungsbehörden) zielführender als eine dezentrale Durchführung.

Nicht alle Berufsbetreuer können zu jedem Zeitpunkt ihrer Laufbahn und in jedem Kenntnisgebiet fachliche Experten sein. Die Untersuchung hat dieses Alltagswissen noch einmal bestätigt und z.B. gezeigt, dass sich etwa ein Drittel der Berufsbetreuer maximal fachliche Grundkenntnisse bei der Vermeidung unterbringungsähnlicher Maßnahmen attestieren.

*Handlungsempfehlung 2:* Das Betreuungsgericht und die Betreuungsbehörde sollten bei der Auswahl von Berufsbetreuern - gegebenenfalls mehr als bisher - darauf Acht geben, dass die Kenntnisse vorliegen, die für den entsprechenden Fall erforderlich sind oder absehbar wichtig werden könnten.

Insbesondere sollte bei der Auswahl von Berufsbetreuern für pflegebedürftige Betroffene starkes Gewicht auf Kenntnisse über die Vermeidung von unterbringungsähnlichen Maßnahmen gelegt werden, da dieses Wissen etwa einem Drittel der Berufsbetreuer fehlt.

#### *Organisatorische und weitere Qualitätsaspekte*

Die Qualität der Betreuungsführung wird auch durch weitere Aspekte wie Organisation und Umgang mit Datenschutz beeinflusst; in dieser Hinsicht werden größere Unterschiede deutlich. Der Mehrheit der Berufsbetreuer fällt es leicht, offizielle Schreiben aufzusetzen. Zu verstehen, was in Antragsformularen verlangt wird, fällt etwas weniger Berufsbetreuern leicht, was ein kritisches Schlaglicht auf die nutzerfreundliche Gestaltung von Anträgen wirft, eingedenk dessen, dass dies eine akademisch geprägte Berufsgruppe sagt, die sich alltäglich mit Antragsformularen beschäftigt (Seite Xf.).

Ihr Ablagesystem zur Ordnung der Buch- und Aktenführung schätzen die Berufsbetreuer so ein, dass ein anderer erfahrener Betreuer notfalls auch ohne vorherige Erläuterung schnell einen Überblick über die Situationen eines ausgewählten Betreuten gewinnen könnte (Seite Xf.).

Welche personenbezogenen Daten der Betreuten die Betreuer an andere Stellen weitergeben dürfen, ergibt sich aus speziellen Rechtsgrundlagen und dem allgemeinen Datenschutzrecht. Eine rechtliche Grundlage für eine Datenweitergabe kann eine Vereinbarung mit dem Betreuten sein, in der dieser in die Datenweitergabe an Dritte einwilligt. Rd. die Hälfte der Betreuer hat mit sehr wenigen oder keinen Betreuten eine solche Vereinbarung geschlossen. Nur ein knappes Drittel hat mit mehr als der Hälfte der Betreuten eine Vereinbarung hierzu (Seite Xf.).

*Handlungsempfehlung 3:* Den Betreuern sollten durch den Gesetzgeber klare Regelungen für den Umgang mit den Daten der Betreuten bereitgestellt werden.

Zum Beispiel sollten die Voraussetzungen einer Weitergabe an Dritte klar geregelt werden.

Mit den Betreuten werden teilweise hochprivate Details ihrer Lebenssituation besprochen, was es erforderlich macht, dass diese Gespräche zumindest ohne weitere Zuhörer stattfinden *können*. Bezüglich der Räumlichkeiten, die den Berufsbetreuern zur Verfügung stehen, ist bemerkenswert, dass 11% der Vereinsbetreuer in einem Büro arbeiten, in welchem weder Einzelbüros noch ein Besprechungsraum zur Verfügung stehen, und damit keine Möglichkeit für ein ungestörtes und unbeobachtetes Gespräch besteht. 43% der selbstständigen Berufsbetreuer haben ein eigenes Arbeitszimmer oder ein Büro außerhalb der Privatwohnung. Insgesamt steht einem Viertel der selbstständigen Berufsbetreuer jedoch kein gesonderter Raum für Gespräche unter vier Augen zur Verfügung (Seite Xf.).

*Handlungsempfehlung 4:* Die Mitarbeiter der Betreuungsbehörden sollten bei der Überprüfung der Eignung eines bestimmten Berufsbetreuers für einen bestimmten Betreuten auch beachten, dass in dem konkreten Betreuungsverhältnis geeignete Räumlichkeiten für ungestörte Gespräche zur Verfügung stehen.

Ein unverzichtbares Qualitätsmerkmal stellt die versicherungsrechtliche Absicherung des Betreuerhandelns dar. Allerdings haben 6% der selbstständigen Berufsbetreuer *keine* Be-

rufs-, Betriebs- oder Büro-Haftpflichtversicherung und ein weiteres Prozent weiß nicht, ob er versichert ist. Auch die Verbreitung von Vermögensschadenhaftpflichtversicherungen ist zwar sehr hoch, aber auch hier gibt es Ausnahmen: 2% der selbstständigen Berufsbetreuer haben keine solche Versicherung und 1% wissen es nicht (Seite Xf.).

*Handlungsempfehlung 5:* Die Betreuungsbehörden und Betreuungsgerichte sollten bei der Überprüfung der Eignung eines Berufsbetreuers das Bestehen eines angemessenen Versicherungsschutzes als zwingende Voraussetzung behandeln. Die Gerichte sollten den Versicherungsschutz jeweils bei einem Verlängerungsverfahren überprüfen. Der Gesetzgeber sollte die Versicherungspflicht durch Ergänzung von § 1897 BGB präzisieren.

#### *Erreichbarkeit der Betreuer*

Technisch sind die Berufsbetreuer gut genug ausgerüstet, um für ihre Betreuten erreichbar zu sein: So gut wie alle Berufsbetreuer besitzen einen Festnetzanschluss, einen Anrufbeantworter und ein E-Mail-Konto für ihre Tätigkeit; drei Viertel haben ein Mobiltelefon, auf dem sie für ihre Betreuten zumindest zeitweise erreichbar sind. Organisatorisch unterscheiden sich die Berufsbetreuer untereinander im Hinblick auf regelmäßige Sprechzeiten und zeitnahe Rückmeldungen (Seite Xf.). Auch in den Fallanalysen stellte sich die Erreichbarkeit der Berufsbetreuer nicht als problematisch dar, es ergaben sich aber Unterschiede bezüglich der zeitnahen Rückmeldung (Seite Xf.).

Für den Fall einer gegebenenfalls auch unerwarteten Verhinderung eines Betreuers muss es eine klare Vertretungsregelung geben. Der Vertreter muss über die Situation des Betreuten informiert sein und sich gegebenenfalls Zugang zu Unterlagen verschaffen können. Bemerkenswert ist, dass rund 20% der Berufsbetreuer sagen, dass sie für so gut wie keinen ihrer Betreuten eine Vertretungsregelung haben. Weiterhin ist unter den übrigen Berufsbetreuern die verbreitetste Regelung, dass der Betreuer *bei Bedarf* eine Person anbietet, die für die Betreuten erreichbar ist. Fast ebenso verbreitet ist zum anderen die Regelung, dass eine bestimmte Person allgemein für den Fall einer tatsächlichen Verhinderung für die Betreuten erreichbar ist. Eher selten besteht die bisher einzige rechtlich klar geregelte Variante eines gerichtlich bestellten Verhinderungsbetreuers (Seite Xf.).

*Handlungsempfehlung 6:* Der Gesetzgeber sollte mögliche Vertretungsregelungen bei beruflichen Betreuungen klären.

Auf dieser Grundlage wird empfohlen, dass das Betreuungsgericht entweder einen Verhinderungsbetreuer bestellt oder der Berufsbetreuer verpflichtet ist, seine Vertretung für den Verhinderungsfall selbst zu regeln. Die so getroffene Vertretungsregelung sollte zu einem Pflichtelement des Jahresberichts gemacht werden und dem Betreuten bekannt gemacht werden.

### 10.1.2 Strukturqualität ehrenamtlicher Betreuung

#### *Kenntnisse, Kompetenzen und Vernetzung der Betreuer*

Viele ehrenamtliche Betreuer berichten über unzureichende Informationen und Kenntnisse. Fast zwei Drittel der Angehörigenbetreuer und die Hälfte der Fremdbetreuer geben an, dass sie (sehr) oft oder zumindest manchmal das Gefühl haben, dass sie in bestimmten Bereichen zu wenige Kenntnisse haben und sich daher gern stärker informieren würden. Mehr als zwei Drittel der Fremdbetreuer und etwa die Hälfte der Angehörigenbetreuer haben in den letzten zwölf Monaten mindestens eine Informationsveranstaltung besucht, die für ihre Tätigkeit als rechtliche Betreuer von Bedeutung ist. Ein Drittel der Angehörigenbetreuer und fast



ebenso viele Fremdbetreuer, die keine solche Veranstaltung besucht haben, begründen dies damit, dass sie keine interessanten Angebote zur Weiterbildung kennen. Andere hielten dies dagegen nicht für nötig, da sie bereits über alle notwendigen Kenntnisse verfügten (Seite X). Themenbereiche, zu denen sich ehrenamtliche Betreuer künftig fortbilden möchten, beziehen sich auf juristisches Fachwissen, Gesundheit und Pflege, behinderungsbezogene Themenbereiche sowie auf Techniken zum Konfliktmanagement oder zur Stressbewältigung (Seite X). In den Fallanalysen zeigen sich vereinzelt erhebliche Auswirkungen mangelhafter Fachkompetenz der ehrenamtlichen Betreuer, so zum Beispiel auch hinsichtlich des Rechtsanspruchs auf Rehabilitation vor Pflege (Seite X) oder im Umgang mit einer Betreuten, die sich schlecht verständlich machen kann (Seite X).

Die Selbsteinschätzung der Angehörigen- und Fremdbetreuer in Bezug auf verschiedene für die Betreuungsführung relevante soziale Fähigkeiten fällt überwiegend positiv aus: Eine Mehrheit der Angehörigen- und Fremdbetreuer gibt an, ihr eigenes Verhalten kritisch zu reflektieren sowie über Kritik an den eigenen Verhaltensweisen nachzudenken. Eine Mehrheit der Befragten gibt darüber hinaus an, auch in schwierigen Situationen durchzuhalten und Dinge zu Ende zu bringen. Auch die eigene Konflikt- und Empathiefähigkeit wird überwiegend positiv bewertet. Fremdbetreuer geben häufiger als Angehörigenbetreuer an, den Betreuten auch dann bei der Umsetzung seiner eigenen Pläne zu unterstützen, wenn der Betreuer meint, besser selbst für ihn entscheiden zu können. Der Anteil der zustimmenden Antworten der Fremdbetreuer gleicht dem der Berufsbetreuer eher als dem der Angehörigenbetreuer (Seite X). Es zeigt sich in den Fallanalysen, dass das Rollenbewusstsein bei manchen Angehörigenbetreuern (insbesondere Eltern) z.T. eher unzureichend ausgeprägt ist (Seite X).

Den selbst attestierten Informationsdefiziten begegnen die ehrenamtlichen Betreuer nur unzureichend durch die Inanspruchnahme von Beratung. Während nur etwa die Hälfte der Angehörigenbetreuer in den letzten 12 Monaten Beratung in Anspruch genommen hat, sind dies rund zwei Drittel der Fremdbetreuer. Wenn Beratung genutzt wird, dann ist der Betreuungsverein hierfür die wichtigste Anlaufstelle (jeweils 75% der Angehörigen- und Fremdbetreuer). Beratung durch Betreuungsgerichte oder -behörden wird dagegen von einem geringeren Anteil der Angehörigen- und Fremdbetreuer (jeweils etwa 25%) in Anspruch genommen. Von eher untergeordneter Rolle ist für beide Betreuergruppen die Beratung durch andere ehrenamtliche Betreuer oder durch Berufsbetreuer. Die Zufriedenheit mit den genutzten Beratungsangeboten ist insgesamt hoch, wobei die Beratung von Fremdbetreuern offenbar als bedarfsgerechter empfunden wird: Während etwas mehr als ein Drittel der Angehörigenbetreuer nicht oder nur teilweise zufrieden mit der genutzten Beratung ist, ist dieser Anteil bei den Fremdbetreuern mit 20% geringer. Ehrenamtliche Betreuer, die in den vergangenen 12 Monaten keine Beratung in Anspruch genommen haben, geben als Grund hierfür überwiegend an, dass dies bisher nicht nötig war. Immerhin fast 10% der Angehörigenbetreuer geben aber an, dass ihnen kein Ansprechpartner bekannt ist, an den sie sich bei Problemen wenden können (Seite X).

*Handlungsempfehlung 7:* Das Betreuungsgericht sollte dafür Sorge tragen, dass es für ehrenamtliche Betreuer auf einfache Weise möglich ist, Kontakt zu den für ihre Anliegen zuständigen Personen bei Gericht aufzunehmen.

Dafür könnte zum Beispiel - falls noch nicht vorhanden - eine zentrale Anlaufstelle (des Gerichts oder gegebenenfalls der Abteilung für Betreuungssachen) eingerichtet werden, welche die Weiterleitung an die konkreten zuständigen Personen übernimmt. Die Anlaufstelle sollte den ehrenamtlichen Betreuern bei Einrichtung der Betreuung genannt werden.

Auch die mögliche Begleitung durch einen Betreuungsverein, welche das wichtigste Unterstützungsangebot ist, nehmen ehrenamtliche Betreuer noch unzureichend in Anspruch. Sie haben im Rahmen ihrer Tätigkeit am häufigsten Kontakte zu Pflegeeinrichtungen, Personen aus dem sozialen Umfeld des Betreuten sowie zu Einrichtungen des Betreuten Wohnens. Kontakte zu Ärzten, Krankenkassen, Pflegediensten und begleitenden Sozialdiensten sind ebenfalls relativ häufig. Mit dem Sozialamt, der Pflegekasse und auch mit den Betreuungsvereinen haben ehrenamtliche Betreuer dagegen seltener Kontakt (S X).

*Handlungsempfehlung 8:* Es sollte auch bei ehrenamtlich geführten Betreuungen erreicht werden, dass *alle* Betreuer die wichtigsten rechtlichen und psycho-sozialen Kenntnisse, die im entsprechenden Betreuungsfall gebraucht werden, möglichst vor Beginn der Betreuung (Fremdbetreuer) oder rasch nach der Bestellung (Angehörigenbetreuer) erwerben und dass diese Kenntnisse in regelmäßigen Abständen aufgefrischt und aktualisiert werden.

Zum Beispiel sollte durch regional geeignete Prozesse erreicht werden, dass zumindest regelmäßig ein Erstkontakt zu einem Betreuungsverein *stattfindet*, besser wäre allerdings die *verpflichtende* Teilnahme an einer Einführungsschulung oder sogar die dauerhafte Anbindung an einen Betreuungsverein. Dabei sollte auch erwogen werden, bestehende ehrenamtliche Betreuungen einzubeziehen oder diese zumindest flächendeckend und regelmäßig über rechtliche Änderungen und aktuelle Schulungsangebote zu informieren.

#### *Organisatorische und weitere Qualitätsaspekte*

Hinsichtlich des Verständnisses von Antragsverfahren, der Einhaltung des Datenschutzes und der Dokumentation der Betreuungsführung werden Defizite der ehrenamtlichen Betreuer (insbesondere der Angehörigenbetreuer) deutlich. Die Erledigung von förmlichem Schriftverkehr ist für die Mehrheit der Fremdbetreuer und ebenso für mehr als zwei Drittel der Angehörigenbetreuer keine größere Herausforderung. Das Verständnis von Antragsformularen stellt ehrenamtliche Betreuer dagegen vor etwas größere Schwierigkeiten. So gibt ein relativ großer Anteil an, dass es ihnen (zumindest teilweise) schwer fällt, Formulare zur Beantragung von Leistungen zu verstehen (Seite X).

Die Weitergabe persönlicher Daten besprechen rund zwei Drittel der Angehörigen- und Fremdbetreuer von Fall zu Fall mit den Betreuten. Einige wenige Betreuer haben dagegen mit dem Betreuten eine allgemeine Regelung hierzu getroffen (Seite X).

Wenn es um die Dokumentation von Tätigkeiten im Rahmen der Betreuungsführung geht, zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den Formen ehrenamtlicher Betreuung: Während mehr als ein Drittel der Angehörigenbetreuer keinerlei Dokumentation führt, ist dieser Anteil bei den Fremdbetreuern weitaus geringer. Wenn eine Dokumentation geführt wird, vermerken Angehörigenbetreuer weitaus seltener als Fremdbetreuer das Datum von Kontakten mit dem Betreuten oder die Ergebnisse wichtiger Gespräche mit dem Betreuten. Wichtige Ergebnisse von Gesprächen mit Dritten dokumentieren Angehörigen- und Fremdbetreuer dagegen gleichermaßen (Seite X). Nahezu sämtliche Angehörigen- und Fremdbetreuer verwahren wichtige Unterlagen des Betreuten in einem separaten Ordner (Seite X).

*Handlungsempfehlung 9:* Bereits bei der Betreuerbestellung sollten ehrenamtliche Betreuer von der Betreuungsbehörde Informationsmaterial bezüglich der Leistungsbeantragung für den Betreuten sowie Kontaktadressen von entsprechenden Beratungsstellen erhalten. Im Rahmen des Verpflichtungs- oder Einführungsgesprächs sollte darauf hingewiesen werden, dass eine regelmäßige Dokumentation von wichtigen Gesprächsergebnissen mit dem Betreuten oder weiteren Personen dabei helfen kann, den Verlauf der Betreuungsführung für die beteiligten Personen transparent zu machen.

#### *Erreichbarkeit der Betreuer*

Die Möglichkeit zu persönlichem Kontakt zwischen Betreuer und Betreutem besteht in den meisten Fällen. Die Mehrheit der Angehörigen- und Fremdbetreuer hat keine Probleme, ihren Betreuten persönlich aufzusuchen. Immerhin etwa 10% der Angehörigenbetreuer fällt es dagegen aufgrund der großen Entfernung zum Wohnort der Betreuten und der damit einhergehenden langen Fahrtzeit schwer, den Betreuten persönlich aufzusuchen (Seite X).

Dass die Betreuten bei Krankheit oder Urlaub des ehrenamtlichen Betreuers auf einen anderen Ansprechpartner zurückgreifen können, ist nicht immer sichergestellt: Zwei Drittel der Fremdbetreuer geben an, dass sie keine Vertretung für Krankheits- oder Urlaubszeiten haben. Bei den Angehörigenbetreuern trifft dies immerhin auf ein Drittel der Befragten zu (Seite X).

*Handlungsempfehlung 10:* Der Gesetzgeber sollte mögliche Vertretungsregelungen auch bei ehrenamtlichen Betreuungen klären.

Auf dieser Grundlage wird empfohlen, dass das Betreuungsgericht entweder einen Verhinderungsbetreuer bestellt oder der Betreuer verpflichtet ist, seine Vertretung für den Verhinderungsfall selbst zu regeln. Die so getroffene Vertretungsregelung sollte zu einem Pflichtelement des Jahresberichts gemacht und dem Betreuten bekannt gemacht werden.

Eine andere Möglichkeit wäre, bei ehrenamtlich geführten Betreuungen generell einen Verein als Verhinderungsbetreuer zu bestellen. Dies hätte die Anbindung und Zuordnung von ehrenamtlichen Betreuern zu Vereinen als positiven Nebeneffekt zur Folge.

#### *10.1.3 Sicherung der Strukturqualität durch die Aufgabenwahrnehmung der anderen Akteure Einrichtung und Verlängerung einer Betreuung und Auswahl geeigneter Betreuer*

Die Betreuungsgerichte tragen durch ihr Vorgehen bei der Einrichtung, Aufhebung oder Verlängerung einer Betreuung sowie bei der Auswahl geeigneter Betreuer und durch die laufende Aufsicht und Kontrolle der eingesetzten Betreuer maßgeblich zur Strukturqualität der rechtlichen Betreuung bei. Der Anteil der Verfahren, in denen eine Betreuung für erforderlich gehalten und deshalb eingerichtet wird, unterscheidet sich zwischen den Bundesländern und zwischen einzelnen Gerichten. Möglicherweise hängt dies mit unterschiedlich gründlichen Verfahren der Vorklärung zusammen, in denen etwa das Vorliegen einer Vorsorgevollmacht oder alternative Unterstützungsformen schon vor der Einleitung eines gerichtlichen Verfahrens durch die Betreuungsbehörde geprüft werden (Seite Xf.).

Die Betreuerauswahl seitens der Gerichte erfolgt unter anderem aufgrund eines Vorschlags der Betreuungsbehörden. Durch diese Kooperation des Betreuungsgerichts mit der Betreuungsbehörde soll die Qualität der rechtlichen Betreuung gesichert werden. Die empirische Abfrage ergibt allerdings, dass die Gerichte die Behörden nicht bei allen Betreuerbestellungen einbeziehen, sondern durch Anforderung eines Sozialberichts nur bei 89% der beruflichen beziehungsweise 87% der ehrenamtlichen Erstbestellungen sowie bei 86% der berufli-

chen beziehungsweise 87% der ehrenamtlichen Betreuerwechsel. Eher selten werden die Betreuungsbehörden bei der Verlängerung einer Betreuung einbezogen (Seite Xff.).

Eine wichtige „Stellschraube“ zur Qualitätssicherung stellen die Kriterien zur Auswahl eines geeigneten Betreuers dar. Die Betreuungsbehörden orientieren sich bei der Auswahl eines Betreuers für den Betreuervorschlag in der Regel an allgemeinen Empfehlungen und Richtlinien. In diesem Zusammenhang sprechen sich die meisten Betreuungsbehörden für bundeseinheitliche Richtlinien aus. Die meisten Richter greifen den Betreuervorschlag der Behörden auf; diejenigen Richter, die Betreuer auch manchmal ohne Rückgriff auf einen Vorschlag auswählen, orientieren sich bei ihrer Auswahl kaum an derartigen Richtlinien (Seite Xf.).

Bei erstmaligen Bewerbungen von Berufsbetreuern berücksichtigen die Betreuungsbehörden weitere Unterlagen wie Lebenslauf, Schul- und Ausbildungszeugnisse sowie die Teilnahme an Fortbildungen. Weiterhin wird hier in der Regel ein persönliches Vorstellungsgespräch geführt. (Seite Xff.). Bei der Erstbestellung ehrenamtlicher Betreuer werden deren Sprachkenntnisse häufig geprüft, während Auskünfte in Form eines polizeilichen Führungszeugnisses oder aus dem Schuldnerverzeichnis nur in geringerem Maße eingeholt werden (Seite Xf.).

Die Verfügbarkeit von Berufsbetreuern schätzen Richter und Betreuungsbehörden überwiegend als gut ein und geben die gleiche Einschätzung, wenn nach „ausreichend qualifizierten“ Berufsbetreuern gefragt wird. Die Verfügbarkeit ehrenamtlicher Betreuer wird demgegenüber etwas schlechter eingeschätzt (Seite Xf.).

*Handlungsempfehlung 11:* Die Qualifikationsanforderungen an die Berufsbetreuer sollten in Gestalt von bundeseinheitlichen und klar überprüfbaren gesetzlichen Kriterien definiert und konsequent angewendet werden. Durch eine gesetzliche Regelung sollte sichergestellt werden, dass mit jedem Erstbewerber ein persönliches Gespräch geführt wird.

Dabei wäre es wichtig sicherzustellen, dass gleiche Anforderungen an Bewerber gestellt werden und das Zulassungsverfahren transparent und fair ist. Um dies auf effiziente Weise zu erreichen, wäre die Vergabe dieser Aufgabe an eine zentrale Stelle (zum Beispiel die überörtlichen Betreuungsbehörden) zielführender als eine dezentrale Durchführung.

Ein im Gesetz verankertes Kriterium ist die Zahl und der Umfang der Betreuungen, die ein in Betracht gezogener Berufsbetreuer bereits führt, da sich die Betreuungsqualität durch Überlastung verschlechtern könnte. Nur der Hälfte der Richter ist bei allen oder den meisten der vorgeschlagenen Berufsbetreuer bekannt, wie viele Fälle diese bereits betreuen, obwohl jeder Berufsbetreuer sich vor einer neuen Bestellung über die Zahl und den Umfang seiner berufsmäßig geführten Betreuungen zu erklären hat (§ 1897 Absatz 8 BGB). Möglicherweise wird dies auch deshalb nicht genauer erhoben, weil die Eignung dieses Kriteriums für die Bestimmung der Qualität von den Richtern ambivalent und von den Betreuungsbehörden eher kritisch gesehen wird (Seite Xf.). Auch im Rahmen der vorliegenden Untersuchung wurden weder bzgl. der Kontakthäufigkeit (Seite Xff.) noch bzgl. weiterer Kriterien (Seite Xff.) Qualitätsunterschiede festgestellt, die sich in einfacher Weise an der Anzahl der Betreuungen festmachen lassen. Es zeigen sich aber tendenzielle Ergebnisse dahingehend, dass Betreuer, die Mitarbeiter haben, mit höherer Anzahl der Betreuungen eine bessere Strukturqualität aufweisen. Weiterhin weisen danach Betreuer, die keine Mitarbeiter haben, mit höherer Anzahl der Betreuungen tendenziell eine schlechtere Prozessqualität auf (Seite Xff.).

**Handlungsempfehlung 12:** Den Betreuungsbehörden und Betreuungsgerichten wird empfohlen, die Anzahl der geführten Betreuungen in *jedem* Verfahren zur Kenntnis zu nehmen und bei hohen Zahlen nachzuforschen, ob und wie der Betreuer seiner Verantwortung nachkommt und ob seine Arbeitsweise in der konkreten Betreuung passend ist.

Die Eignung eines vorgeschlagenen Betreuers ist auch Gegenstand des Sozialberichts, den die Betreuungsbehörde erstellt. Überwiegend werden diese Sozialberichte unter Nutzung von Leitfäden oder Formularen erstellt und beruhen auf Gesprächen mit den Betreuten sowie deren Angehörigen. Dabei steht die Lebenssituation des Betreuten im Vordergrund, aber auch der Betreuervorschlag und die Sichtweise des Betreuten hierzu haben darin einen hohen Stellenwert (Seite Xf.).

Die (obligatorische) Einbeziehung der zu Betreuenden in die Betreuerauswahl kann dadurch erschwert werden, dass diese ihre Präferenz nicht immer klar äußern können. In solchen Fällen verschaffen sich rund 80% der Richter und der Betreuungsbehörden so gut wie immer einen unmittelbaren Eindruck von dem zu Betreuenden. Viele beziehen auch Angehörige mit ein. Vor allem aber nutzen Richter die Möglichkeit, die Betreuungsbehörden um eine Sachverhaltsermittlung zu bitten (Seite Xff.).

**Handlungsempfehlung 13:** Der Sozialbericht und insbesondere die darin erhobene Sichtweise des zu Betreuenden sollten im Rahmen der Betreuerauswahl stärker gewichtet werden als bisher.

Die Fallstudien legen weiterhin nahe, dass sich ein glaubhaftes Mitspracherecht des Betroffenen bei Einrichtung der Betreuung und Auswahl des Betreuers, insbesondere indem Bedenkzeit gewährt wird, positiv auf dessen Einstellung zu der Betreuung auswirkt und die Selbstbestimmung der betreuten Menschen auch in dieser Hinsicht stärkt (Seite Xff.).

**Handlungsempfehlung 14:** Es sollte durch die Betreuungsbehörden sichergestellt werden, dass der zu Betreuende in der Regel vor der Betreuerbestellung die Gelegenheit erhält, den vorgeschlagenen Berufsbetreuer oder ehrenamtlichen Fremdbetreuer persönlich kennenzulernen und sich zu dem Vorschlag zu äußern.

Es wurde festgestellt, dass die meisten Betreuungsbehörden und -vereine durch regelmäßige Teilnahme an den regionalen Arbeitsgemeinschaften miteinander vernetzt sind, was für Richter und Rechtspfleger aber nicht in gleicher Weise gilt. Bei der Auswahl ehrenamtlicher Betreuer nutzen die Betreuungsbehörden die von einem Betreuungsverein zu einem ehrenamtlichen Betreuer gegebenen Informationen, greifen aber nur selten auf Vermittlungsvorschläge der Betreuungsvereine zurück. In Experteninterviews wurde dieses Ergebnis so gedeutet, dass die vorhandenen Vermittlungsvorschläge der Vereine von den Betreuungsbehörden deshalb nicht genutzt werden, weil hierzu in vielen Regionen keine Absprachen mit den Gerichten getroffen werden können. (Seite Xff.).

**Handlungsempfehlung 15:** Die Teilnahme an regionalen Arbeitsgemeinschaften sollte als Aufgabe der Betreuungsrichter und -rechtspfleger anerkannt und als Arbeitszeit berücksichtigt werden, um das notwendige regional vernetzte Arbeiten zu fördern.

Hinsichtlich des Umfangs der angeordneten Aufgabenkreise erscheint bedenklich, dass in 53% der Berufsbetreuungen das Aufenthaltsbestimmungsrecht angeordnet ist (Kap. 4). Denn aus den Fallstudien ergibt sich, dass die Anordnung der Aufenthaltsbestimmung als Aufgabenkreis auch in Fällen erfolgt, in denen dies nicht erforderlich ist. Weiterhin ergeben die Angaben der Berufsbetreuer mit 14% einen sehr hohen Anteil von Berufsbetreuungen, in

denen der Betreuer ausdrücklich für alle Angelegenheiten bestellt ist. Der Anteil ist auch dann hoch, falls einige Betreuer die Frage falsch verstanden oder die Anzahl der Vollbetreuungen überschätzt haben sollten. Insgesamt erweckt auch die Häufigkeit von sehr umfangreichen Berufsbetreuungen den Eindruck, dass Richter stärker für den Erforderlichkeitsgrundsatz sensibilisiert werden sollten.

*Handlungsempfehlung 16:* Die Richter sollten bei der Einrichtung und der Verlängerung von Betreuungen stärker prüfen, ob die Anordnung der in Betracht gezogenen Aufgabenkreise wirklich erforderlich ist. Dies gilt insbesondere für die Anordnung der Aufenthaltsbestimmung und eine Betreuung in allen Angelegenheiten.

Die Umsetzung des Erforderlichkeitsgrundsatzes kann des Weiteren dadurch optimiert werden, dass für die Überprüfung, die einer Verlängerung vorgeschaltet ist, die gesetzliche Überprüfungshöchstfrist von sieben Jahren unterschritten wird. Nur 30% der Richter setzen bei mehr als der Hälfte der beruflichen Betreuungen eine kürzere Überprüfungsfrist fest, während 43% der Richter bei weniger als der Hälfte der Fälle oder so gut wie nie eine Verkürzung vornehmen (Seite Xff.).

*Handlungsempfehlung 17:* Die Betreuungsrichter sollten den Entscheidungszeitpunkt über Aufhebung oder Verlängerung der Betreuung stärker als bisher am Erforderlichkeitsgrundsatz ausrichten und die Entscheidung über den Zeitpunkt inhaltlich begründen. Der Gesetzgeber sollte die gesetzlich festgelegte Überprüfungshöchstfrist verkürzen (gegebenenfalls mit der Option, in begründeten Fällen in Richtung einer längeren Frist abzuweichen).

Dass ein Betreuer gegen seinen Willen von der Betreuung entbunden wird, kommt relativ selten vor. Wenn dies vorkommt, so ist in den meisten Fällen der Wunsch des Betreuten der Grund. Weniger sind die Möglichkeit, einen ehrenamtlichen Betreuer einzusetzen, oder Pflichtwidrigkeiten bei der Vermögenssorge die dafür ausschlaggebenden Gründe. Eine vorzeitige Überprüfung der Betreuung erfolgt meist auf Anregung der Betreuten oder der Betreuer, seltener auf Anregung von Angehörigen oder Institutionen (Seite Xf.).

#### *Einführung und Begleitung von Betreuern*

Eine fachlich fundierte Einführung zu Beginn der Betreuertätigkeit ist für deren Qualität ebenso wichtig wie eine fortlaufende Begleitung durch Weiterbildung und Beratung in Konfliktsituationen. In welcher Hinsicht die Betreuer einen Beratungsbedarf haben, erfahren die Betreuungsbehörden in erster Linie durch Anfragen der Betreuer selbst. Weniger als die Hälfte der Betreuungsbehörden führen diesbezügliche Umfragen bei Berufsbetreuern durch, nur ein Fünftel auch bei ehrenamtlichen Betreuern. Etwa ein Drittel der Betreuungsbehörden erfahren von den Gerichten, welcher Beratungsbedarf besteht. Die Betreuungsvereine geben den Behörden vor allem Hinweise zum Beratungsbedarf von ehrenamtlichen Betreuern und deutlich weniger zu dem von Vereinsbetreuern. Auch die Rechtspfleger erfahren vorwiegend durch Anfragen der Betreuer, welchen Beratungsbedarf diese haben. Ein Drittel von ihnen tauscht sich darüber mit den Behörden aus; eigene Umfragen führen sie kaum durch.

Speziell für Ehrenamtliche bieten Betreuungsvereine Beratung an. Viele ehrenamtliche Betreuer, die dieses Angebot annehmen, haben den Kontakt zu den Betreuungsvereinen selbst gesucht, nur zu geringeren Anteilen wurden sie durch die Betreuungsgerichte oder Betreuungsbehörden hierhin vermittelt (Seite Xf.).

**Handlungsempfehlung 18:** Die Betreuungsbehörden sollten regelmäßig und systematisch Befragungen der Betreuer dazu durchführen, welchen inhaltlichen Beratungsbedarf sie haben und in welcher Form sie eine entsprechende Unterstützung als hilfreich empfinden. Diese Befragungen sollten auf die unterschiedlichen Bedingungen und Arbeitsweisen von beruflichen und ehrenamtlichen Betreuern zugeschnitten sein. Hierzu ist es notwendig, dass die Behörden Kontaktverzeichnisse über alle beruflichen und ehrenamtlichen Betreuer in ihrem Zuständigkeitsbereich pflegen oder ein solches im Austausch mit den Gerichten in ihrer Region aktuell halten.

Einen Verbesserungsbedarf der bestehenden Angebote zur Einführung, Beratung und Fortbildung von Berufsbetreuern sieht ein Viertel der Betreuungsbehörden. Bezogen auf ehrenamtliche Betreuer liegt der Anteil der Betreuungsbehörden und der Betreuungsvereine, die zusätzlichen Bedarf sehen, mit rund 30% etwas höher. Nur ein Drittel der Betreuungsbehörden sehen keinen Verbesserungsbedarf dieser Angebote, und rund 20% der Betreuungsvereine sehen keinen Verbesserungsbedarf der Angebote für Ehrenamtliche. Allerdings überprüfen 40% der Betreuungsbehörden und 20% der Betreuungsvereine *nicht* systematisch, ob ein Bedarf an weiteren Angeboten zur Einführung, Beratung und Fortbildung besteht (Seite Xf.).

Die Betreuungsgerichte bieten selbst Informationen und Einführungen für ehrenamtliche Betreuer an. Weiterhin gibt es nach Einschätzung der Richter und Rechtspfleger in der Regel auch Beratungsangebote für ehrenamtliche Betreuer durch die Betreuungsbehörden und Betreuungsvereine, in manchen Bezirken gibt es noch andere Anbieter. Allerdings weiß ein Fünftel der Richter und Rechtspfleger nicht, ob es in ihrem Bezirk weitere Informations- und Beratungsangebote neben denen des Gerichts gibt. Unklar ist häufig auch, wer diese Angebote koordiniert (Seite Xf.).

**Handlungsempfehlung 19:** Die Betreuungsbehörden sollten das bestehende Angebot an Information, Beratung und Fortbildung für berufliche und ehrenamtliche Betreuer regelmäßig und systematisch auf Aktualität und Bedarfsgerechtigkeit hin überprüfen. Die Koordination der Angebote innerhalb eines Gerichtsbezirks sollte durch die Behörden sichergestellt werden, zum Beispiel indem sie dafür sorgen, dass die regionale Arbeitsgemeinschaft regelmäßig zusammentrifft und die Thematik der Information, Beratung und Fortbildung behandelt.

Die verbreitetsten Informations- und Beratungsangebote für Berufsbetreuer sind die individuelle Beratung durch Betreuungsbehörden nach Terminvereinbarung (von 81% der Behörden genannt), Informationsveranstaltungen und Fortbildungen zu Spezialthemen der Betreuung (60%) und regelmäßige Gesprächskreise zum Erfahrungsaustausch (56%; Seite Xff.). Ehrenamtliche Betreuer werden seitens der Gerichte vor allem im Rahmen des Verpflichtungsgesprächs informiert, und auch von dieser Seite wird die individuelle Beratung nach Terminvereinbarung häufig angeboten. Die Betreuungsvereine bieten für ehrenamtliche Betreuer ein breites Spektrum von Unterstützungsleistungen, die neben der individuellen Beratung nach Terminvereinbarung (96% der Vereine) weiterhin Informations- und Fortbildungsveranstaltungen (87%), individuelle Einführungen, regelmäßige Gesprächskreise (jeweils 81%), regelmäßige Einführungsveranstaltungen für neue Betreuer (79%) und einiges mehr. Informationen über Handreichungen und übers Internet geben darüber hinaus viele Betreuungsbehörden und Betreuungsvereine (Seite Xf.).

Die meisten Behörden bieten allerdings keine Einführungsschulungen an: 51% haben kein derartiges Angebot für ehrenamtliche Betreuer und 72% haben keines für berufliche Betreuer. Fortbildungen werden für Berufsbetreuer häufiger angeboten: 59% der Behörden bieten

diese für Berufsbetreuer, aber nur 48% der Behörden bieten Fortbildungen für ehrenamtliche Betreuer an, 52% der Behörden machen kein solches Angebot. Die Möglichkeit, den Aufwand solcher Veranstaltungen durch die Nutzung von Standardkonzepten zu reduzieren, nutzt nur eine Minderheit der Behörden (Seite Xf.).

Arbeitshilfen zur Information und Beratung von ehrenamtlichen Betreuern sind etwa der Hälfte der Rechtspflegern und Behörden sowie etwa drei Vierteln der Vereine bekannt und werden von diesen auch überwiegend genutzt (Seite Xf.).

*Handlungsempfehlung 20:* Einführende Informationsangebote für berufliche und ehrenamtliche Betreuer sollten stärker ausgebaut werden. Zur Begrenzung des damit verbundenen Aufwands sollten vorhandene, standardisierte Konzepte stärker genutzt werden.

Diese Angebote werden aber nicht alle gleichermaßen von der Zielgruppe angenommen. Von den Informations- und Beratungsangeboten der Betreuungsbehörden werden deren Einschätzung nach die Einführungen für Berufsbetreuer sowie Fortbildungen zu Spezialthemen gut angenommen, Informationsmaterialien und Begleitung beim Erstkontakt aber weniger gut. Ehrenamtliche Betreuer nehmen aus Sicht der Behörden vor allem individuelle Einführung und Beratung sowie Informationsmaterialien an. Die vielfältigen Angebote der Betreuungsvereine werden nach deren Einschätzung seitens der ehrenamtlichen Betreuer ebenfalls nicht gleichermaßen angenommen. Am besten werden individuelle Beratungen nach Terminvereinbarung sowie individuelle Einführung und Informationsmaterialien genutzt, während regelmäßige Einführungsveranstaltungen, Fortbildungen und Begleitung beim Erstkontakt nur nach Einschätzung von rund 50% der Vereine gut angenommen werden und weitere Angebote noch weniger (Seite Xf.).

Unter Rechtspflegern und Richtern überwiegt der Eindruck, dass weniger als die Hälfte der ehrenamtlichen Betreuer die Angebote des Gerichts nutzen. Als wichtigster Grund dafür wird vermutet, dass viele Betreuer ihren tatsächlich vorhandenen Beratungsbedarf nicht erkennen. Weiterhin meinen viele Rechtspfleger und Richter, dass einige Betreuer tatsächlich keinen Beratungsbedarf haben oder dass die vorhandenen Beratungsangebote unbekannt sind. Dass sie nicht passend sein könnten, wird eher für unwahrscheinlich gehalten (Seite Xf.).

Von den ehrenamtlichen Betreuern wurden 16% der Angehörigenbetreuer und 33% der Fremdbetreuer durch einen Betreuungsverein in einem Einzelgespräch in ihre Aufgaben eingeführt; in einem Einführungskurs gemeinsam mit anderen Betreuern wurden 30% der Angehörigenbetreuer und 41% der Fremdbetreuer (zum Teil zusätzlich) in ihre Aufgaben eingeführt. 54% der Angehörigenbetreuer und 36% der Fremdbetreuer geben an, nicht durch einen Betreuungsverein in ihre Aufgaben eingeführt worden zu sein (Seite X).

*Handlungsempfehlung 21:* Die Betreuungsgerichte und Betreuungsbehörden sollten Information, Beratung und Fortbildung nicht nur anbieten, sondern auch im Hinblick auf die Inanspruchnahme und Bedarfsgerechtigkeit evaluieren, um dieses Angebot gegebenenfalls noch besser als bisher auf den Informations- und Beratungsbedarf der Betreuer abstimmen zu können. Die Gründe für eine Nicht-Inanspruchnahme sollten genauer untersucht werden.

Informationsmaterial für ehrenamtliche Betreuer wird flächendeckend zur Verfügung gestellt. In deutlich geringerem Maße gilt dies für Informationsmaterial, das sich an die Betreuten selbst richtet, dies stellen 23% der Richter und 14% der Rechtspfleger sowie 55% der Behörden und 61% der Vereine zur Verfügung. Für berufliche Betreuer stellen 82% der Behörden, aber nur 17% der Rechtspfleger Informationsmaterial zur Verfügung. Somit werden we-



niger Informationsmaterialien standardmäßig an die beruflichen Betreuer ausgehändigt als an die ehrenamtlichen Betreuer (Seite Xf.).

In vielen Fallanalysen zeigt sich ein Informations- und Beratungsbedarf der Betreuten dahingehend, dass zunächst Vorbehalte gegen die rechtliche Betreuung bestehen, zum Beispiel aus Angst vor Entmündigung und Fremdbestimmung (Seite X). Überdies zeigte sich z.T. ein sehr unklares Verständnis von rechtlicher Betreuung (Seite X).

*Handlungsempfehlung 22:* Auch für die (potentiellen) Betreuten selbst sollte in allen Regionen verständliches und barrierefreies Informationsmaterial zur rechtlichen Betreuung in verschiedenen Sprachen von den Gerichten, den Betreuungsbehörden und den Vereinen bereitgehalten und übergeben werden. Weiterhin sollten, zum Beispiel durch die Betreuungsvereine, auch spezielle Informationsveranstaltungen für (potentielle) Betreute angeboten werden.

Aus Effizienzgründen wäre es empfehlenswert, hochwertiges Informationsmaterial für das Bundesgebiet zentral zur Verfügung zu stellen und dieses Material so zu gestalten, dass es um nützliche regionale Informationen ergänzt werden kann.

Die Teilnahme an Fort- und Weiterbildungen, die zur Sicherung und Weiterentwicklung der fachlichen Kompetenz beiträgt, fällt unterschiedlich aus. Richter haben im Jahr vor der Befragung öfter an Fort- und Weiterbildungen teilgenommen als Rechtspfleger. Bei den Betreuungsbehörden haben im Jahr vor der Befragung etwa zwei von drei Mitarbeitern (in Vollzeit-äquivalenten) an bis zu eintägigen, etwa jeder Fünfte an ein- bis zweitägigen und gut jeder Zehnte an länger dauernden Fort- und Weiterbildungen teilgenommen (mit Überschneidung wegen Mehrfachantworten; Seite Xf.).

Das allgemeine Angebot an Fort- und Weiterbildungen bewerten 61% der Richter und 54% der Rechtspfleger als ausreichend und 39% der Richter beziehungsweise 46% der Rechtspfleger als nicht ausreichend. Noch schlechter werden spezifische Angebote etwa zu Krankheitsbildern und Kommunikationskompetenzen bewertet. Die Mitarbeiter der Betreuungsbehörden und Betreuungsvereine nehmen diese Angebote häufiger als ausreichend wahr, vermissen aber Veranstaltungen zur Auswahl, Schulung und Begleitung der Betreuer (Seite Xff.).

*Handlungsempfehlung 23:* Die Angebote zur Fort- und Weiterbildung werden von Richtern, Rechtspflegern, Behörden- und Vereinsmitarbeitern unterschiedlich in Anspruch genommen, jedoch von nennenswerten Anteilen als unzureichend bewertet. Eine systematische Prüfung und Information über bestehende Angebote seitens der Landesjustizverwaltungen und überörtlichen Betreuungsbehörden könnten zu einer Verbesserung dieser Situation beitragen. Die Teilnahmemöglichkeiten von Richtern und Rechtspflegern an Informations-, Beratungs- und Fortbildungsveranstaltungen zu betreuungsrelevanten Themen sollten verbessert werden.

Zu den Themen der Verpflichtungsgespräche, die Rechtspfleger mit ehrenamtlichen Betreuern führen, zählen vor allem die Aufgaben des Betreuers gegenüber dem Betreuten, die regelmäßige Berichterstattung über die Betreuung und gerichtliche Genehmigungspflichten. Den mit diesen Gesprächen erreichten Grad der Informiertheit schätzen die Rechtspfleger insgesamt ausgesprochen hoch ein. Bezüglich grundsätzlicher Fragen zur Betreuer Tätigkeit schätzen sie ihn überwiegend sehr hoch ein, bezüglich spezifischer Fragen teilweise auch als ergänzungsbedürftig und bezüglich weiterer Beratungsmöglichkeiten durch Gericht, Behörden und Vereine schätzt dies ein gutes Fünftel als eher unzureichend ein. Von den eh-

renamtlichen Betreuern selbst geben allerdings 23% der Angehörigenbetreuer und 17% der Fremdbetreuer an, dass mit ihnen kein solches Gespräch geführt worden sei (Seite Xff.).

Einführungsgespräche mit dem Betreuer und dem Betroffenen (nach § 289 Absatz 2 FamFG) werden in vergleichsweise wenigen Fällen durchgeführt. 85% der Rechtspfleger führen ein Einführungsgespräch nur mit sehr wenigen oder keinen beruflichen Betreuern durch und 83% der Rechtspfleger nur mit sehr wenigen oder keinen ehrenamtlichen Betreuern (Seite Xf.).

Nach Auswertung der Fallstudien erzeugt eine Betreuerbestellung in Partizipation des Betroffenen positive Wirkungen. Dabei spielt auch die Aufklärung über die Betreuung eine gewichtige Rolle, um Ängste und Vorbehalte der Betroffenen vor einer rechtlichen Betreuung abzubauen (Seite X.)

*Handlungsempfehlung 24:* Die Rechtspfleger sollten von dem Instrument eines Einführungsgesprächs unter Beteiligung des Betreuten mehr Gebrauch machen und dabei gegebenenfalls darauf achten, dass die Kommunikation mit dem Betreuten barrierefrei und adressatengerecht erfolgt.

Die gleichzeitige Bestellung eines ehrenamtlichen und eines beruflichen Betreuers in einem „Tandem“ wird derzeit (noch) relativ selten praktiziert. Tandem-Modelle sind zwei Dritteln der Betreuungsbehörden bekannt und finden in der Praxis wenig Anwendung. Bei der Betreuerbestellung kommen sie kaum zur Anwendung (Seite Xf.). Auch die Betreuungsvereine berichten von einer Umsetzung dieses Modells in nur wenigen Fällen. Wenn dieses Modell praktiziert wird, dann häufiger so, dass der Berufsbetreuer und der ehrenamtliche Betreuer unterschiedliche Aufgabenkreise haben, als dass sie innerhalb der gleichen Aufgabenkreise arbeitsteilig arbeiten. Den wichtigsten Grund dafür, dass nicht mehr Tandems umgesetzt werden, sehen die Betreuungsvereine in einer mangelnden Bereitschaft der Richter, Betreuer im Tandem zu bestellen. Als zweitwichtigste Ursache sehen sie eine fehlende Bereitschaft der Behörden für einen entsprechenden Vorschlag (Seite Xff.). Diese Ergebnisse decken sich mit der Erklärung aus einem Expertengespräch, wonach die Möglichkeiten der genauen Ausgestaltung dieses Modells unter Richtern nicht genügend bekannt seien.

*Handlungsempfehlung 25:* Unter Richtern sollten das Tandem-Modell und die Möglichkeiten zu dessen genauer Ausgestaltung besser bekannt gemacht werden.

#### *Aufsicht und Kontrolle über die Betreuer*

Wenn den Gerichten eine Pflichtverletzung oder der Verdacht auf eine Pflichtverletzung bekannt wird, werden diese Hinweise auch verfolgt: Gemäß der Befragung verfolgen etwa 95% der Rechtspfleger 100% der Fälle, die ihnen bekannt werden. In rund 40% bis 60% der verfolgten Fälle (je nach Übermittlungsweg und Art der Betreuung) wurde der Verdacht bestätigt. Bekannt werden Mängel durch die Prüfung der Berichte, Rechnungslegungen und der Vermögensverzeichnisse, durch Beschwerden und teilweise durch stichprobenhafte Kontrollen:

Bezüglich der Berichte, der Rechnungslegung und des Vermögensverzeichnisses stellen rund 90% der Rechtspfleger Mindestanforderungen an Berufsbetreuer und rund 95% der Rechtspfleger an ehrenamtliche Betreuer. Eine Berichtsvorlage gibt es für ehrenamtliche Betreuer so gut wie immer und für berufliche Betreuer etwas weniger häufig. In der Regel sind diese Berichte einmal pro Jahr vorzulegen (Seite Xff.). Betreuer, die von der Rechnungslegung befreit sind, werden von rund 90% der Rechtspfleger auf andere Weise beaufsichtigt (Seite Xff.). Wenn Mängel festgestellt wurden, holten die Rechtspfleger am häufigs-

ten eine Auskunft bei den betreffenden Betreuern ein und wiesen diese auf die Pflichtwidrigkeit hin. Etwas seltener erfolgte eine Anhörung des Betreuers. Maßnahmen wie die Entlassung des Betreuers oder häufigere Anforderung der Rechnungs- oder Berichtslegung wurden nur selten ergriffen. Aber auch eine Anhörung der Betreuten wird nur von einem kleinen Anteil der Rechtspfleger routinemäßig durchgeführt (Seite Xf.).

Beschwerden über Betreuungen werden sowohl von den Betreuten selbst (in bis zu 9% der Fälle bei beruflichen und bis zu 3% der Fälle bei ehrenamtlichen Betreuungen) als auch seitens Dritter (in bis zu 4% der Fälle bei beruflichen und bis zu 2,5% der Fälle bei ehrenamtlichen Betreuungen) an die Betreuungsgerichte und Betreuungsbehörden herangetragen. Als berechtigt bewerten die Richter, Rechtspfleger und Behörden etwa die Hälfte der Beschwerden über ehrenamtliche Betreuungen und etwa ein Drittel der Beschwerden über berufliche Betreuungen. Häufige Gründe für Konflikte bei beruflich geführten Betreuungen sind, dass sich der Betreute vom Betreuer nicht ausreichend persönlich betreut fühlt, dass ein Dissens über eine einzelne Entscheidung des Betreuers bestand oder dass Angehörige einen Konflikt mit dem Betreuer haben. Die meisten Richter und Rechtspfleger sagen, dass es in mehr als der Hälfte der Konfliktfälle gelungen sei, eine Lösung zu erreichen, ohne dass ein Betreuerwechsel notwendig gewesen wäre – meist durch Gespräche mit dem Betreuer, mit der betreuten Person oder mit beiden gemeinsam (Seite Xff.).

Von der Möglichkeit, Angaben der Betreuer gegenüber dem Gericht auch unabhängig von Verdachtsmomenten zumindest stichprobenartig zu überprüfen, machen nur wenige Rechtspfleger routinemäßigen Gebrauch. So werden Angaben in den Rechnungslegungen und den Vermögensverzeichnissen von einem guten Drittel der Rechtspfleger routinemäßig überprüft; Angaben im Jahresbericht sogar nur von etwa einem Fünftel und der Wahrheitsgehalt von gegebenenfalls eingeforderten Auskünften sogar noch seltener. Selbst die Angaben zur Kontakthäufigkeit (in den Jahresberichten) wurden in den letzten zwölf Monaten von mehr als der Hälfte der Rechtspfleger in keinem einzigen Fall überprüft, wenn die Angaben selbst keinen Verdacht auf eine Pflichtverletzung weckten; ein weiteres Drittel gab an, das sehr selten getan zu haben.

*Handlungsempfehlung 26:* Für die zumindest stichprobenhafte Überprüfung von Angaben der Betreuer gegenüber dem Gericht sollten an allen Gerichten ausreichende Kapazitäten geschaffen werden, da Berichte, deren Angaben bekanntermaßen nicht überprüft werden, als Kontrollinstrument nicht ausreichend erscheinen.

Eine *systematische* Bearbeitung auch von nicht förmlichen Beanstandungen oder Beschwerden (Beschwerdemanagement) gibt es bei den befragten Gerichten so gut wie nicht, allerdings werden entsprechende Hinweise zum Teil als förmliche Beschwerde behandelt. Dagegen verfügen 75% der Betreuungsbehörden über ein Beschwerdemanagement bezüglich informeller Beanstandungen (Seite Xff.).

*Handlungsempfehlung 27:* Da es gerade für Menschen, die eine rechtliche Betreuung erhalten, häufig schwierig sein dürfte, eine formale Beschwerde zu formulieren, sollten barrierefreie Verfahren zur Aufnahme und Bearbeitung informeller Beschwerden, auch von Beschwerden gegenüber den Gerichten, besser etabliert werden.

Dabei könnte es zum Beispiel zielführend sein, bei *einer* unabhängigen Stelle ein professionelles Beschwerdemanagement einzurichten.

Eine weitere Form der Qualitätssicherung betrifft die Kontrolle von Vereins- beziehungsweise Behördenbetreuern durch Leitungsmitarbeiter; diese erfolgt in den Vereinen in der Regel in

Form von Fallbesprechungen. Ein auffälliges Ergebnis ist, dass die große Mehrheit der Behörden, in denen Mitarbeiter Betreuungen führen, keine Aufsicht über diese Betreuungen führt (Seite Xff.).

*Handlungsempfehlung 28:* Es sollte sichergestellt werden, dass die Betreuungsführung von Behörden- und Vereinsbetreuern entweder innerhalb der Behörde / des Vereins oder durch das zuständige Gericht beaufsichtigt wird. Die Gerichte sollten bei der Bestellung eines Behörden- oder Vereinsbetreuers sowie bei der Verlängerung einer solchen Betreuung prüfen, ob die Aufsicht über die Betreuungsführung durch die Behörde / den Verein ohne Interessenskonflikte sichergestellt ist oder ob die Befreiung von den Genehmigungs- und Rechnungslegungspflichten nach § 1908i Absatz 2 Satz 2 Halbsatz 2 BGB aufzuheben ist.

Die meisten Berufsbetreuer erfüllen in der Regel ihre jährliche Mitteilungspflicht über die Anzahl der geführten Betreuungen und den erhaltenen Geldbetrag aus dem Vorjahr. Allerdings geben 22% der Betreuungsbehörden an, dass in ihrem Zuständigkeitsbereich nur die Hälfte oder weniger der Berufsbetreuer dieser Pflicht nachkommen. Diese Verstöße melden die meisten Betreuungsbehörden dem Betreuungsgericht (Seite X).

#### *Berücksichtigung des (mutmaßlichen) Willens des Betreuten*

Wenn Entscheidungen zu treffen sind, ohne dass der Betreute seinen Wunsch äußern kann, verschaffen sich die Rechtspfleger nicht häufig genug einen eigenen unmittelbaren Eindruck von dem Betreuten. Am häufigsten bestellen die Rechtspfleger in einer solchen Situation einen Verfahrenspfleger. Weitere Vorgehensweisen bestehen darin, dass sie sich beim Betreuer nach dem mutmaßlichen Willen des Betreuten erkundigen oder dass sich der Rechtspfleger einen unmittelbaren Eindruck von dem Betroffenen macht. Letzteres praktizieren in den in der Befragung angesprochenen Beispielfällen aber weniger als 60% der Rechtspfleger immer, obgleich die persönliche Anhörung nach § 299 Satz 2 FamFG obligatorisch ist (Seite Xff.).

Eine andere Situation liegt vor, wenn Entscheidungen gegen den (geäußerten) Willen des Betreuten zu treffen sind. Bei etwa der Hälfte der befragten Rechtspfleger kam es im Jahr vor der Befragung vor, dass ein Genehmigungsantrag im Aufgabenkreis der Vermögenssorge bekannterweise nicht dem Wunsch des Betreuten entsprach. In diesen Fällen erkundigen sich die Rechtspfleger meist beim Betreuer, warum er eine Entscheidung gegen den Wunsch des Betreuten für notwendig hält. Häufig hören die Rechtspfleger in diesen Fällen auch den Betroffenen selbst persönlich an, um sein Motiv für die Ablehnung in Erfahrung zu bringen, und überprüfen oft, ob die Angaben des Betreuers zutreffen. Der Einsatz eines Verfahrenspflegers steht in diesem Fall erst an vierter Stelle der gewählten Optionen (Seite Xff.). Ein Problem muss allerdings darin erkannt werden, dass viele Rechtspfleger sehr häufig gar nicht den Wunsch des Betroffenen in Erfahrung bringen (können): Nur 44% kannten in den letzten zwölf Monaten in sehr vielen oder allen Genehmigungsverfahren den Wunsch des Betroffenen.

*Handlungsempfehlung 29:* Es muss ein routinemäßiger Bestandteil eines Genehmigungsverfahrens sein, den Wunsch oder den mutmaßlichen Willen des Betreuten in Erfahrung zu bringen und aktenkundig zu machen. Rechtspfleger sollten ausreichende Kapazitäten besitzen, um die Angaben des Betreuers überprüfen zu können. Wenn kein Wunsch oder mutmaßlicher Wille ermittelt werden kann, sollte dokumentiert werden, warum dies so ist.

### *Finanzierungssituation in der Querschnittsarbeit*

Die Querschnittsarbeit ist ein vom Gesetzgeber vorgesehener Beitrag zur Sicherung der Qualität in der ehrenamtlichen rechtlichen Betreuung, der neben den Betreuungsbehörden zu einem großen Teil von den Betreuungsvereinen geleistet wird. Ob und wie gut diese Arbeit geleistet werden kann, hängt damit maßgeblich davon ab, ob sie auf einer ausreichenden und für die Vereine planbaren Finanzierung basiert.

Auch in den Ergebnissen des vorliegenden Forschungsprojektes zeigt sich insbesondere, dass sich die öffentliche Finanzierung der Querschnittsarbeit der Vereine zwischen den Bundesländern *massiv* unterscheidet. Auf eine mit den Landeszuschüssen finanzierbare Vollzeitstelle entfallen in Rheinland-Pfalz rund 900 ehrenamtliche Betreuungen, während es in Bayern, Sachsen und Sachsen-Anhalt über 10.000 sind (Bundesdurchschnitt rund 4.000). Auch die Aufteilung der Finanzierung zwischen Ländern und Kommunen unterscheidet sich deutlich: Der Anteil der Landesmittel an der gesamten öffentlichen Förderung liegt zwischen 40% in Mecklenburg-Vorpommern und 100% in Sachsen-Anhalt (Bundesdurchschnitt 61%, Seite Xf.). Die Möglichkeiten, öffentliche Zuschüsse für bestimmte Maßnahmen oder Ergebnisse der Querschnittsarbeit zu erhalten, und die Finanzierungsbedingungen sind ebenfalls sehr unterschiedlich ausgeprägt.

In der Einschätzung der meisten Vereine reichen die finanziellen Ressourcen für die Querschnittsarbeit nicht aus: Rund zwei Drittel sagen, dass ihnen nicht oder eher nicht genügend Ressourcen zur Erfüllung ihrer Aufgaben zur Verfügung stehen. Weniger als ein Fünftel der Vereine sehen sich für die Querschnittsarbeit derzeit ausreichend oder eher ausreichend finanziert. Für rund 80% der Vereine hat sich außerdem die finanzielle Situation insgesamt (inkl. der Querschnittsarbeit) in den letzten fünf Jahren verschlechtert, wobei rund 60% eine *deutliche* Verschlechterung erlebt haben. Als *Hauptursache* führen die Vereine an, dass die Personalkosten für die Vereinsbetreuer und die Angestellten in der Querschnittsarbeit gestiegen sind. Die drei am häufigsten genannten Konsequenzen sind: 1) die Steigerung der Anzahl der geführten Betreuungen pro Vereinsbetreuer; 2) die teils starke Reduktion der Aktivitäten in der Querschnittsarbeit; 3) Sparmaßnahmen, die direkt die Betreuungsqualität reduzieren (zum Beispiel Reduktion des persönlichen Kontakts).

*Handlungsempfehlung 30:* Die Finanzierung der Querschnittsarbeit als Aufgabe, die der Gesetzgeber den Betreuungsvereinen gemäß § 1908f BGB als Voraussetzung für die Anerkennung überträgt, muss bundesweit sichergestellt werden. Dazu sollte eine Mindestfinanzierung gesetzlich geregelt werden.

Dabei erscheint es notwendig, die Anzahl der ehrenamtlich geführten Betreuungen und die Höhe der öffentlichen Förderung von Vereinen unter Berücksichtigung der von den Betreuungsbehörden geleisteten Querschnittstätigkeit stärker in einen Zusammenhang zu setzen, um die massiven Unterschiede zwischen den Ländern auszugleichen.

Im Falle einer Finanzierung der Querschnittsarbeit über die Förderung einzelner Maßnahmen muss dabei sichergestellt sein, dass alle Aufgaben der Vereine förderungsfähig sind. Zum Beispiel sollte dann nicht nur die Gewinnung, sondern auch die Begleitung und Beratung von ehrenamtlichen Betreuern förderungsfähig sein.

## **10.2 Zentrale Ergebnisse und Handlungsempfehlungen zur Prozessqualität**

Die Prozessqualität betrifft die Art und Weise der Betreuungsführung. Auch eine Herangehensweise, die sich am Gesetz und an Empfehlungen zu guter Betreuungspraxis orientiert,

kann zwar nicht immer garantieren, dass die Betreuung im Sinne der Betroffenen verläuft. Man kann aber davon ausgehen, dass sie einen wesentlichen Beitrag zu einem positiven Ergebnis leistet.

### 10.2.1 Prozessqualität beruflicher Betreuung

#### *Persönliche Betreuung*

Die Betreuung ist persönlich zu führen, aber es gibt keine festen Vorgaben zur Häufigkeit persönlicher Kontakte. Die Untersuchungsergebnisse deuten darauf hin, dass einige Berufsbetreuer den Ermessensspielraum des Gesetzes sehr weit auslegen: Während die Mehrheit der Betreuer (57%) alle oder so gut wie alle ihrer Betreuten im letzten Quartal getroffen hat, haben einige Betreuer (16%) unter 60% ihrer Betreuten im letzten Quartal getroffen.<sup>2</sup> Dies erweckt den Eindruck, dass ein nicht unbedeutender Anteil der Berufsbetreuer seine Kontaktpflichten vernachlässigt. Das bestätigt auch die Befragung der Rechtspfleger: Zwar haben 36% der Rechtspfleger im Jahr vor der Befragung bei keinem einzigen Bericht Hinweise auf eine unzureichende Kontaktpflege gefunden, aber 13% der Rechtspfleger stellten solche Hinweise in mehr als 20% der beruflich geführten Betreuungen fest. Weiterhin nehmen zwar 59% der Berufsbetreuer zu sehr vielen oder allen Betreuten selbst regelmäßig Kontakt auf, aber fast jeder Zehnte nimmt zu weniger als der Hälfte seiner Betreuten in einem festgelegten Rhythmus eigeninitiativ Kontakt auf.

Die Wahrnehmung der Kontaktpflichten eines rechtlichen Betreuers scheint dabei nicht mit der Anzahl der geführten Betreuungen zusammenzuhängen: Die Häufigkeit von persönlichen Treffen sinkt nur leicht zwischen Berufsbetreuern mit 20 bis 29 Betreuungen und Berufsbetreuern, die 70 und mehr Betreuungen führen (Seite Xf.). Die Untersuchung hat also keinen Zusammenhang zwischen der Anzahl der geführten Betreuungen und der Häufigkeit des Kontakts mit den Betreuten ergeben, so dass hieraus kein Bedarf für die gesetzliche Festlegung einer bestimmten Fallobergrenze geschlossen werden kann. Die Untersuchung bestätigt damit den Ansatz des Gesetzes, die einzelnen Aspekte der Betreuungsführung durch den Betreuer einzelfallbezogen zu gestalten und sich auf handlungsleitende Prinzipien zu beschränken, statt feste Untergrenzen für persönliche Kontakte vorzugeben. Es empfiehlt sich auf der Basis der empirischen Ergebnisse *nicht*, eine allgemeine Untergrenze des persönlichen Kontaktes ins Gesetz aufzunehmen.

*Handlungsempfehlung 31:* Es sollte in Erwägung gezogen werden, den Gerichten einen gesetzlichen Auftrag zur Bestimmung von Untergrenzen des persönlichen Kontaktes, die auf die Besonderheiten des Einzelfalls abgestimmt sind, oder zu einer entsprechenden Vereinbarung mit dem Betreuer unter Einbeziehung des Betreuten zu erteilen. Auch wenn eine *Untergrenze* bestimmt oder vereinbart wurde, können für eine gute Betreuungsführung häufigere Kontakte erforderlich sein.

Den Gerichten sollte in diesem Fall die Kontrolle dieser Untergrenzen im Rahmen der Jahresberichte und der (gegebenenfalls stichprobenhaften) Überprüfung der dortigen Angaben obliegen.

Um den Wünschen und Präferenzen des Betreuten entsprechend handeln und die Betreuten bei ihrer eigenen Entscheidungsfindung unterstützen zu können, müssen Betreuer zwischen ihren eigenen Vorstellungen und denen ihrer Betreuten unterscheiden können. Das fällt den

2 Es wurde auch überprüft, ob diese Betreuer verstärkt über das Telefon Kontakt halten, aber dies ist nicht der Fall.

Betreuern unterschiedlich leicht. Häufig leisten Kollegen dabei Unterstützung, aber eine externe Supervision nutzen nur etwa ein Viertel der selbstständigen Berufsbetreuer (27%), aber mehr als die Hälfte der Vereinsbetreuer für diese besondere Herausforderung (58%, Seite Xf.). Insgesamt sind Methoden zur Selbstreflexion der Arbeit aber verbreitet: Etwa zwei Drittel der Berufsbetreuer nutzen regelmäßig Fallbesprechungen; ein knappes Drittel der selbstständigen Berufsbetreuer und etwas mehr als die Hälfte der Vereinsbetreuer nutzen regelmäßig Supervision durch Kollegen (Seite X).

*Handlungsempfehlung 32:* Es könnte (bei entsprechender Finanzierung) zu den Aufgaben der Betreuungsbehörden oder hinsichtlich der eigenen Mitarbeiter und der ehrenamtlichen Betreuer der Betreuungsvereine gehören, in ihrer Region die Möglichkeiten und Anreize zur Inanspruchnahme von Supervision zu erhöhen.

#### *Rechtliche Besorgung der Angelegenheiten des Betreuten (sachliche Betreuung)*

Die Betreuer sollen dazu beitragen, dass ihre Betreuten ihr Leben im Rahmen ihrer Fähigkeiten nach ihren eigenen Wünschen und Vorstellungen gestalten können (§ 1901 Absatz 2 Satz 2 BGB). Dies beinhaltet die Verpflichtung, die Autonomie und Selbstbestimmung des Betreuten – wenn möglich – zu stärken. Die Untersuchungsergebnisse zeigen, dass die Betreuer hierfür ein breites Repertoire an Maßnahmen und alltäglichen Handlungen nutzen. Allerdings sehen die meisten Betreuer (59%) für weniger als die Hälfte ihrer Betreuten überhaupt die Möglichkeit zur Stärkung ihrer Autonomie und Selbstbestimmung (Seite Xf.). Diese unterschiedlichen Einschätzungen können teilweise daher rühren, dass die Betreuer unterschiedlich hohe Ansprüche an das stellen, was sie als „Stärkung der Autonomie und Selbstbestimmung“ betrachten, und dass sie unterschiedlich gut ihre Möglichkeiten erkennen, um die Autonomie und Selbstbestimmung ihrer Betreuten zu stärken.

*Handlungsempfehlung 33:* Aufgabenkreisspezifische Fortbildungen und organisierter Erfahrungsaustausch zu den Möglichkeiten der Stärkung von Autonomie und Selbstbestimmung dürften dazu beitragen, die Umsetzung von § 1901 Absatz 2 Satz 2 BGB und Artikel 12 UN-BRK mit dem Vorrang der unterstützten Entscheidungsfindung durch Berufsbetreuer mithilfe professioneller Standards und Methoden zu fördern. Gefördert werden sollte auch die Befähigung zu einer barrierefreien Kommunikation mit dem Betreuten.

Mehr als die Hälfte der Berufsbetreuer sagt, dass es ihnen im Alltag oft oder sehr oft gelingt, die Betreuten bei ihrer eigenen Entscheidungsfindung zu unterstützen; etwa einem Drittel gelingt das manchmal und knapp jeder zehnte sagt, dass das selten funktioniert. Der häufigste Grund dafür, dass unterstützte Entscheidungsfindung nicht immer geleistet werden kann, ist aus Sicht der Berufsbetreuer, dass sich die Betreuten wünschen, dass die Entscheidungen in ihrem Sinne getroffen werden. Als zweithäufigster Grund wird allerdings *Zeitmangel* angeführt. Weiterhin sagen so gut wie alle Berufsbetreuer, dass die vergüteten Stundenansätze zu gering seien, um in einem guten und realistischen Ausmaß die Betreuten bei ihrer eigenen Entscheidungsfindung zu unterstützen, anstatt ersetzende Entscheidungen zu treffen. Mit einem Drittel, die es so einschätzen, gehen dabei die meisten davon aus, dass die Stundenansätze um 30% bis 40% höher sein müssten (Seite Xf.).

Die Fallanalysen zeigen, dass es in der Praxis der Berufsbetreuer an theoretischen Konzepten und Methoden zur unterstützenden Entscheidungsfindung fehlt (Seite X). In einzelnen Beispielen zeigen sich unterschiedliche personenzentrierte, aber auch vertretungsorientierte Ansätze im Betreuungsprozess (Seite X). Es werden Aspekte ersichtlich, die einen adäquaten Unterstützungsprozess behindern. So zeigte sich, dass es Betreuer gibt, die sich als eine zentrale Ressource zur Problemlösung betrachten. Eine solche Sicht- und Vorgehensweise

scheint ebenso hinderlich zu sein wie eine paternalistische Grundhaltung. Des Weiteren scheinen sich eine nicht am Adressaten orientierte Kommunikation sowie Handlungsvorschläge, die ohne eine partizipative Beteiligung der Betroffenen zustande kommen, negativ auszuwirken.

*Handlungsempfehlung 34:* Für die rechtliche Betreuung sind Konzepte und Methoden zur unterstützten Entscheidungsfindung zu entwickeln. In zweiter Linie gehört hierzu auch die Entwicklung eines Selbstevaluationsinstruments, das es ermöglicht selbst zu überprüfen, ob eine unterstützte Entscheidungsfindung erfolgte.

*Handlungsempfehlung 35:* Wenn das Ziel, die Autonomie und Selbstbestimmung zu fördern, durch mehr unterstützte Entscheidungsfindung verfolgt werden soll, sind die Stundenansätze zu erhöhen. Die Stundenansätze wären diesbezüglich vor allem für die erste Zeit einer Betreuung zu erhöhen, da in dieser Zeit meist mehr entschieden wird als im späteren Verlauf der Betreuung. Zudem hat der Betreuer auf diese Weise mehr Zeit, anfangs den Betreuten und dessen Wünsche und Präferenzen kennenzulernen und einen Modus zu finden, wie er ihn bei späteren Entscheidungen am besten unterstützt.

#### *Planung und Steuerung der Betreuung*

Es gehört sowohl zur persönlichen als auch zur sachlichen Betreuung, dass der Betreuer gemeinsam mit dem Betreuten oder zumindest im Einvernehmen mit ihm die Betreuung plant, Ziele erfasst und die Prozesse steuert. Um sich ein umfassendes Bild von der Lebenssituation des Betreuten machen zu können, führen fast alle Berufsbetreuer zu Beginn der Betreuung eine Bestandsaufnahme zum Hilfebedarf des Betreuten durch und ermitteln die verfügbaren Ressourcen. Spezielle Methoden der Sozialdiagnostik sind zwar weniger verbreitet, werden aber ebenfalls von fast zwei Dritteln der Betreuer regelmäßig eingesetzt (Seite X). Auch im weiteren Fortgang der Betreuung muss der Betreuer „auf dem Laufenden“ bleiben und somit stetig ermitteln, wie es um den Betreuungsbedarf sowie die verfügbaren Ressourcen des Betreuten steht. Die meisten Betreuer besuchen ihre Betreuten regelmäßig in ihrer Wohnung, um sich über deren Lebensumstände zu informieren (Seite X).

In bestimmten Fällen kann das Betreuungsgericht die Erstellung eines Betreuungsplans anordnen, was aber nicht oft vorkommt; 12% der Berufsbetreuer haben im vergangenen Jahr in durchschnittlich zehn Fällen Betreuungspläne auf Anordnung erstellt. Gleichzeitig kann ein Betreuungsplan auch ohne Anordnung hilfreich sein, um Entwicklungen im Betreuungsverlauf methodisch beobachten und auswerten zu können. 39% der Berufsbetreuer haben im Laufe des vergangenen Jahres mindestens einen Betreuungsplan erstellt, ohne dass dies gerichtlich angeordnet worden wäre. Diese Berufsbetreuer erstellten durchschnittlich 14 Betreuungspläne ohne Anordnung. Die Betreuungsplanung ist also inzwischen ein durchaus verbreitetes Instrument geworden. Weniger verbreitet ist es hingegen, dabei Unterstützung der Betreuungsbehörden zu erhalten oder anzunehmen: Von den Berufsbetreuern, die in den letzten zwölf Monaten Betreuungspläne erstellt haben, nutzten nur sehr wenige diese Unterstützung (4%) (Seite Xf.). Somit erscheint der Betreuungsplan aus Sicht der Berufsbetreuer als geeignetes und genutztes Instrument der Steuerung der Betreuung im Interesse der Selbstbestimmung des Betroffenen, das aber von den Gerichten noch wenig angeordnet und von den Behörden in der Praxis wenig unterstützt wird.

Die im Qualitätskonzept begründete Annahme, dass auch eine sorgfältige Betreuungsplanung zur Verbesserung der Betreuungsqualität beitragen kann, wird nur von 33% der Betreuungsbehörden geteilt, während 46% dies eher verneinen. 89% der Behörden haben keine Beratungsgespräche zur Erstellung von Betreuungsplänen geführt, die übrigen nur in Ein-



zelfällen (Seite X). Der Stellenwert, der der Betreuungsplanung in der fachlichen Diskussion beigemessen wird, steht also in Kontrast zu deren Umsetzung und Bewertung in der Praxis.

**Handlungsempfehlung 36:** Die Betreuungsbehörden sollten die Qualitätssicherung über die Betreuungsplanung stärker fordern und unterstützen, um die Betreuer zu einer systematisch geplanten Betreuungsführung anzuhalten und dadurch auch mehr Transparenz zu schaffen. Die Betreuungsbehörden sollten auch prüfen, ob ihre Angebote zur Unterstützung der Betreuungsplanung bedarfsgerecht sind und die Berufsbetreuer besser darüber informieren. Die Betreuungsgerichte sollten von der Möglichkeit, einen Betreuungsplan anzuordnen, stärker Gebrauch machen.

55% der Berufsbetreuer haben mit weniger als der Hälfte ihrer Betreuten „mündliche oder schriftliche Vereinbarungen über die Betreuungsführung (Betreuungsvereinbarungen)“ getroffen (Seite X), was im Hinblick auf die Einbeziehung der Betreuten in die Betreuungsführung und die vorsorgliche Ermittlung der Wünsche der Betreuten durch die Betreuer kritisch zu werten ist.

Zu Beginn und auch im weiteren Verlauf der Betreuung kann es für den Betreuer hilfreich sein, durch Ermittlungen im sozialen Umfeld des Betreuten (mit dessen Einverständnis) mehr über ihn und seine Situation zu erfahren. Etwa zwei Drittel der Betreuer sprechen zu Beginn der Betreuung in der Regel mit Personen aus dem Umfeld. In ihrem Berufsalltag haben die Berufsbetreuer dann häufiger zu Pflegepersonal und Einrichtungsmitarbeitern Kontakt als zu Personen aus dem familiären oder nachbarschaftlichen Umfeld (Seite Xf.).

#### *Aufgabenkreisbezogene Betreuerpflichten*

Während die meisten Berufsbetreuer angeben, dass sie nur manchmal oder selten gegen die Wünsche der Betreuten entscheiden müssen, geben immerhin 7% an, dass sie das oft oder sogar sehr oft müssen. Trotz des Interpretationsspielraums der Antwortvorgaben erscheint es bedenklich, wenn 1% der Berufsbetreuer hier „sehr oft (oder immer)“ angibt. (Seite X).

Wenn ein Einwilligungsvorbehalt zum Schutz des Betreuten eingerichtet wurde, hat der Betreuer besondere Sorgfalt darauf zu verwenden, dass der Betreute trotzdem seine rechtliche Handlungsfähigkeit behält. Zwischen 3% und 5% der Berufsbetreuer geben diesbezüglich an, dass sie eher *nicht* jeden Einzelfall prüfen, die Rechtsgeschäfte eher *nicht* mit den Betreuten besprechen und eher *nicht* sofort ihre Zustimmung geben, wenn klar ist, dass der Betreute sich nicht erheblich schädigt. Es ist zwar ein sehr positives Ergebnis, dass etwa 85% der Betreuer in der Regel dem Gesetz entsprechend vorgehen. Für die Betreuten, deren Betreuer nicht so vorgehen, könnte es aber zu sehr starken Einschränkungen kommen: Immerhin 17% der Berufsbetreuer stimmen der offensichtlich dem Gesetz entgegenstehenden Aussage zu, dass ein Einwilligungsvorbehalt auch zur Disziplinierung diene. Weiterhin stimmt etwa jeder zehnte Berufsbetreuer der Aussage zu, dass er im Falle eines Einwilligungsvorbehalts überwiegend oder immer alleine bestimmt (Seite X). Auch in den Fallanalysen spiegeln sich diese Ergebnisse wider (Seite X).

**Handlungsempfehlung 37:** Den Untersuchungsergebnissen zufolge wird die Nutzung des Einwilligungsvorbehalts durch den Betreuer nicht immer auf das gesetzlich erforderliche Maß begrenzt. Daher sollten die Gerichte häufigere Kontrollen und genauere Nachforschungen dahingehend durchführen, ob der Einwilligungsvorbehalt wirklich ausschließlich zum Schutz des Betreuten eingesetzt wird.

In den Fallstudien haben einige Betreute ihren Unmut darüber geäußert, dass sie ihre Post insbesondere von Behörden nicht mehr selbst erhalten. Hintergrund ist hier die Prozessbeziehungswise Verfahrensunfähigkeit im behördlichen oder gerichtlichen Verfahren, die Folge des Eintritts des gesetzlichen Vertreters in das Verfahren ist und unmittelbar aus § 53 ZPO folgt. Ob diese Regelung mit Artikel 12 UN-BRK im Einklang steht, ist fraglich. Sollte sich ein Betreuer durch seine Tätigkeit oder Untätigkeit in Gerichts- und Verwaltungsverfahren erheblich selbst gefährden, könnte geprüft werden, ob im Einzelfall die Anordnung eines Einwilligungsvorbehalts einen bestehenden Schutzbedarf abdecken kann.

*Handlungsempfehlung 38:* Es wird empfohlen zu prüfen, ob die Regelung des § 53 ZPO gestrichen werden kann. Empfehlenswert ist überdies, Schreiben in Gerichts- und Verwaltungsverfahren nicht nur an den Betreuer, sondern auch an den Betreuten als den vertretenen Verfahrensbeteiligten zu senden und dies als Rechtsanspruch abzusichern. Die rechtlichen Verpflichtungen aus zugestellten Schriftstücken sollten dabei beim Betreuer bleiben. Der Gesetzgeber sollte weiterhin prüfen, ob auch gegenüber privaten Institutionen, wie zum Beispiel Banken, ein Anspruch auf doppelten Versand umsetzbar wäre.

Es gehört bei Betreuungen, die den Aufgabenkreis der Gesundheitspflege umfassen, zu den Betreuerpflichten, sich (auch vorsorglich) über die Behandlungswünsche des Betroffenen zu informieren. Daher sollte dem Betreuer bekannt sein, ob eine Patientenverfügung oder Behandlungsvereinbarung besteht. Den Berufsbetreuern liegt allerdings im Durchschnitt zu 46% ihrer Betreuten keine Information darüber vor, ob es eine Patientenverfügung oder Behandlungsvereinbarung gibt (Seite X). Gleichzeitig zeigen Ergebnisse aus der Zeitbudgeterhebung, dass etwa vier von fünf (Berufs-)Betreuungen den Aufgabenkreis der Gesundheitspflege umfassen (Seite X). Daraus folgt, dass die Berufsbetreuer nicht bei allen Betreuungen mit dem Aufgabenkreis Gesundheitspflege wissen, ob eine Patientenverfügung oder Behandlungsvereinbarung vorliegt. Die Betreuer unterscheiden sich weiterhin stark darin, ob sie die Betreuten, bei denen keine Patientenverfügung oder Behandlungsvereinbarung vorliegt, über diese Optionen informieren und beraten (Seite X).

*Handlungsempfehlung 39:* Es wird empfohlen, die Prüfung des Vorliegens einer Patientenverfügung oder Behandlungsvereinbarung systematischer in die Betreuung einzubauen.

Der Kenntnisstand hierzu könnte, wenn die Betreuung die Gesundheitspflege umfasst, zu einem Pflichtelement zumindest des ersten Jahresberichts gemacht werden. Unkenntnis hierüber sollte dann begründungspflichtig sein. Alternativ könnten die Behörden während des Einrichtungsverfahrens einer Betreuung diese Information recherchieren und den Betreuern mitteilen, falls diese im weiteren Verlauf für den Aufgabenkreis der Gesundheitspflege bestellt werden.

Im Rahmen der Gesundheitspflege ist es eine Aufgabe des Betreuers sicherzustellen, dass der Betreute vor wichtigen medizinischen Entscheidungen in für ihn verständlicher Weise aufgeklärt wird und dass er diese Aufklärung im besten Fall direkt von seinen Ärzten erhält. Die Betreuer versuchen dieses Ziel mit verschiedenen Methoden zu erreichen, wie zum Beispiel den Arzt aufzufordern, direkt mit dem Betreuten zu sprechen. Nur wenige Betreuer sind bei jedem, aber die meisten bei wichtigen Arztgesprächen anwesend. Fast alle Betreuer suchen sehr oft vor medizinischen Entscheidungen Rat oder machen das von der konkreten Situation abhängig. Allerdings holen rund zwei von fünf Berufsbetreuern selten oder sehr selten bei wichtigen medizinischen Entscheidungen eine ärztliche Zweitmeinung ein (Seite Xf.).

Aus den Fallanalysen ergeben sich Hinweise darauf, dass einige Betreuer darauf achten, dass der Arzt direkt mit dem Betreuten spricht, andere weniger (Seite X).

Im Fall einer medizinisch notwendigen Behandlung soll ein Arzt die Einwilligungsunfähigkeit des Betroffenen in Bezug auf die konkrete Behandlung feststellen, wenn der Betreuer stellvertretend die Einwilligung erklärt. Der Betreuer verschafft sich im besten Fall ebenfalls einen Eindruck, um die Einschätzung des Arztes kritisch würdigen zu können und gegebenenfalls eine Zweitmeinung einzuholen. Es geben allerdings nur 64% der Betreuer an, dass sie die Einwilligungsunfähigkeit bezüglich medizinischer Fragen jeweils durch einen Arzt feststellen lassen (Seite X).

Aus den Fallanalysen ergeben sich auch Hinweise darauf, dass die konkrete Prüfung der Einwilligungsunfähigkeit vor einer stellvertretenden Einwilligung des Betreuers seitens der Ärzte oft wenig Beachtung findet (Seite X)

Um dafür zu sorgen, dass die Wünsche und Rechte der Betreuten als Patient umgesetzt werden, sind die Betreuer auf die Aufklärungsbereitschaft von Ärzten und Pflegenden angewiesen. Diese scheint aber sehr unterschiedlich auszufallen. Insbesondere in Krankenhäusern, aber auch in stationären Wohneinrichtungen oder bei ambulanten Pflegediensten machen viele Betreuer diesbezüglich unterschiedliche Erfahrungen (33-46%), und ein nicht unbedeutender Anteil macht sogar schlechte Erfahrungen (7-22%, Seite X). Diese teilweise mangelnde Aufklärungsbereitschaft könnte daran liegen, dass viele im Gesundheitswesen tätige Personen nicht wissen, welche Rechte und Pflichten der Betreuer gegenüber seinem Betreuten hat und einhalten muss.

*Handlungsempfehlung 40:* Die Betreuer sollten im konkreten Fall immer darauf hinwirken, dass die behandelnden Ärzte die gesetzlich vorgesehenen Pflichten einer verständlichen Information und Beratung mit der erforderlichen Sorgfalt und gegebenenfalls barrierefrei vornehmen. Weiterhin sollten sie eine gegebenenfalls in Betracht kommende Einwilligungsunfähigkeit immer auch von einem Arzt feststellen lassen.

*Handlungsempfehlung 41:* Damit die Betreuer diesen Aufgaben gerecht werden können, wird empfohlen, dass die Ärzte über die Rechtslage und die Pflichten der Ärzte sowie die Rolle der Betreuer aufgeklärt werden.

Dazu könnte die organisierte Ärzteschaft (zum Beispiel Bundesärztekammer, Landesärztekammern) regelmäßige Informationsveranstaltungen durchführen.

Wenn eine Zwangsmaßnahme (Unterbringung oder sonstige freiheitsentziehende Maßnahme, ärztliche Zwangsbehandlung) durchgeführt wurde, überprüfen im Anschluss fast alle Berufsbetreuer (92%) routinemäßig in regelmäßigen Abständen, ob die Maßnahme oder Unterbringung noch erforderlich ist. 8% der Berufsbetreuer überprüfen das allerdings nur in manchen, wenigen oder keinen Fällen (Seite X).

*Handlungsempfehlung 42:* Die Gerichte sollten, wenn sie die Genehmigung zu einer Zwangsmaßnahme erteilen, mit dem Betreuer einen Mindestrhythmus zur Überprüfung der Erforderlichkeit definieren und die Durchführung dieser Überprüfungen (gegebenenfalls stichprobenhaft) kontrollieren.

#### *Konflikte zwischen Betreuer und Betreutem*

Konflikte mit ihren Betreuten hatten 97% der Berufsbetreuer innerhalb des vergangenen Jahres allenfalls manchmal, darunter 73% selten oder nie. Konflikte mit Personen aus dem sozialen Umfeld kommen nach Angaben der Berufsbetreuer insgesamt auch eher selten bis nie

vor. Dies sagen 60% der Berufsbetreuer mit Bezug auf die Nachbarschaft der Betreuten und rund 70% der Berufsbetreuer mit Bezug auf die Freunde der Betreuten und (soweit eingebunden) auf das Pflegepersonal. Etwas häufiger gibt es Konflikte mit Familienangehörigen, aber auch hier sagen weniger als 20% der Berufsbetreuer, dass das oft oder sehr oft vorkommt, während 43% dies manchmal erleben und 38% selten oder nie (Seite Xf.).

In mehreren Fallanalysen zeigen sich Konflikte zwischen Betreuer und Betreutem, die Einbeziehung solcher Fälle war bei der Fallauswahl ausdrücklich gewünscht worden (Kapitel 3.4). Es hat sich gezeigt, dass allein das aus Betreuersicht objektiv Vorteilhaftes in Einzelfällen problematisch ist und gerade nicht dem Willen der Betreuten entspricht, zum Beispiel wenn es um einen Wohnortwechsel geht (Abschnitt 6.3.3).

### 10.2.2 Prozessqualität ehrenamtlicher Betreuung

Es wurde bereits im Hinblick auf die Strukturqualität festgestellt, dass ehrenamtlichen Betreuern vielfach wichtige Kenntnisse fehlen, welche die Voraussetzung für eine qualitativ gute Betreuungsführung und damit für eine Prozessqualität bilden. Die allgemeine Handlungsempfehlung 8, den erforderlichen Kenntnisstand durch geeignete Maßnahmen bei *allen* Betreuern sicherzustellen (siehe oben), gilt also auch bezüglich der Erkenntnisse zur Prozessqualität. Im Folgenden werden zusätzlich bestimmte Themengebiete hervorgehoben, in denen eine Verbesserung des Kenntnisstands besonders erforderlich erscheint.

#### *Persönlicher Kontakt und Einblick in die Lebenssituation des Betreuten*

Die Gestaltung des Kontaktes zwischen Betreutem und Betreuer ist bei der Mehrheit ehrenamtlich geführter Betreuungen positiv zu bewerten: Mit mehr als drei Vierteln ihrer Betreuten haben Angehörigen- und Fremdbetreuer überwiegend persönlichen Kontakt. Bei etwa 10% der Betreuten von Angehörigenbetreuern und 20% der Betreuten von Fremdbetreuern verläuft der Kontakt vor allem telefonisch. Zu bedenken gibt allerdings, dass einige Fremdbetreuer angeben, mit ihren Betreuten hauptsächlich auf schriftlichem Wege zu kommunizieren (Seite X).

Wenn Angehörigenbetreuer mit ihren Betreuten im gleichen Haushalt leben, gibt es auch persönlichen Kontakt, ohne dass der Anlass hierfür die rechtliche Betreuung ist. Während zwei Drittel der Angehörigenbetreuer, die *nicht* mit ihrem Betreuten im gleichen Haushalt leben, mindestens einmal wöchentlich persönlichen Kontakt mit ihrem Betreuten haben, überwiegt bei den Fremdbetreuern der Anteil derer, die mindestens einmal monatlich oder seltener persönlichen Kontakt haben (Seite X). Verglichen mit den Berufsbetreuern finden persönliche Kontakte zwischen ehrenamtlichen Betreuern und ihren Betreuten häufiger statt (Seite X). Das bestätigt auch die Befragung der Rechtspfleger: Nur 3% der Rechtspfleger haben im Jahr vor der Befragung in mehr als 20% der Jahresberichte von ehrenamtlichen Betreuern Hinweise auf eine unzureichende Kontaktpflege gefunden, während 60% der Rechtspfleger in keinem einzigen Bericht dahingehende Hinweise fanden. In den Fallanalysen zeigt sich, dass bei Betreuungsverhältnissen innerhalb eines Haushalts ein Gespräch über Angelegenheiten der rechtlichen Betreuung in den Hintergrund rücken kann (Seite X).

Während die Mehrheit der Angehörigenbetreuer angibt, zu Beginn der Betreuung den Unterstützungsbedarf des Betreuten festzustellen, werden mögliche Ressourcen des Betreuten seltener überprüft: Zwar ermitteln mehr als drei Viertel der Fremdbetreuer und rund zwei Drittel der Angehörigenbetreuer, über welche Fähigkeiten der Betreute verfügt. Möglichkeiten der Unterstützung durch das soziale Umfeld werden dagegen nur von rund der Hälfte der Angehörigen- und Fremdbetreuer in Erfahrung gebracht. Um sich auch im weiteren Verlauf

der Betreuung ein umfassendes Bild von der Lebenssituation des Betreuten zu verschaffen, sprechen ein Großteil der Fremdbetreuer und mehr als zwei Drittel der Angehörigenbetreuer mit Einrichtungsmitarbeitern. Viele Angehörigen- und Fremdbetreuer führen auch Gespräche mit Fachleuten wie Ärzten. Etwas mehr als die Hälfte der Angehörigen- und Fremdbetreuer führen zudem mit dem Betreuten selbst persönliche Gespräche. Nur etwa ein Drittel der ehrenamtlichen Betreuer nimmt eine explizite Überprüfung des Betreuungsverlaufs und der gesetzten Ziele vor (Seite X).

*Handlungsempfehlung 43:* Sowohl in Einführungsgesprächen als auch in Schulungsveranstaltungen für ehrenamtliche Betreuer sollte ausdrücklich darauf hingewiesen werden, dass die Betreuungsführung einen persönlichen Kontakt zwischen Betreuer und Betreutem erfordert. Weiterhin sollte deutlich gemacht werden, dass neben dem Unterstützungsbedarf auch die Fähigkeiten des Betreuten und Unterstützungspotential aus dessen sozialem Umfeld zu ermitteln und im weiteren Verlauf zu überprüfen sind. In geeigneten Fällen sollten gemeinsam mit dem Betreuten konkrete Ziele für die Betreuungsführung festgelegt werden, um Transparenz zu schaffen und den Verlauf der Betreuung evaluieren zu können.

#### *Information und Beratung*

Die aktive Einbindung des Betreuten in die Betreuungsführung erfordert eine umfassende und adressatengerechte Information. Während ein Großteil der Fremdbetreuer und etwa die Hälfte der Angehörigenbetreuer den Betreuten zwar über Entscheidungen und mögliche Handlungsoptionen im Verlauf der Betreuung informieren, klären vergleichsweise wenige ehrenamtliche Betreuer den Betreuten zu Beginn der Betreuung über seine persönlichen Rechte und Pflichten auf (Seite X).

*Handlungsempfehlung 44:* Um sicherzustellen, dass betreute Personen über ihre persönlichen Rechte und Pflichten aufgeklärt werden, sollte die Information des Betreuten hierüber zu Beginn der Betreuung durch das Betreuungsgericht erfolgen. Ferner sollte in Einführungs- und Schulungsveranstaltungen für ehrenamtliche Betreuer ausdrücklich thematisiert werden, dass die Betreuten zu Beginn der Betreuung und in deren weiteren Verlauf aktiv einzubinden sind und dass dies eine fortlaufende Information über anstehende Entscheidungen und Handlungsoptionen bedeutet.

#### *Autonomie, Selbstbestimmung und unterstützte Entscheidungsfindung*

Zur Stärkung der Selbstständigkeit wenden ehrenamtliche Betreuer verschiedene Vorgehensweisen an. Etwas weniger als die Hälfte der ehrenamtlichen Betreuer achten darauf, dass bei Gesprächen mit Ärzten oder Mitarbeitern von Behörden mit dem Betreuten direkt kommuniziert wird, und helfen nur, wenn es nötig ist. Etwa ein Drittel der Angehörigen- und Fremdbetreuer legen zu Beginn der Betreuung gemeinsam mit dem Betreuten Ziele fest oder unterstützen den Betreuten dabei, sich seiner Werte und Ziele bewusst zu werden. Eine Beratung des Betreuten durch Fachleute organisieren dagegen nur wenige Betreuer (Seite X).

Fast drei Viertel der Angehörigen- und Fremdbetreuer geben jedoch an, dass sie ihren Betreuten nicht oder nur teilweise dabei unterstützen können, selbst Entscheidungen zu treffen und umzusetzen. Im Vergleich sagen von den Berufsbetreuern dagegen zwei Drittel, dass sie (sehr) oft oder immer eine eigenständige Entscheidungsfindung unterstützen können (Seite X).

*Handlungsempfehlung 45:* In Einführungs- und Schulungsveranstaltungen für ehrenamtliche Betreuer sollte ein besonderer Themenschwerpunkt auf Möglichkeiten der unterstützten Entscheidungsfindung liegen. Hierzu sollten Anleitungen und Praxisbeispiele entwickelt werden.

Um die Selbstbestimmung des Betreuten zu wahren, müssen Betreuer zwischen ihren eigenen Sichtweisen und denen des Betreuten unterscheiden können. Dabei unterscheiden sich die beiden Gruppen ehrenamtlicher Betreuer in ihrer Vorgehensweise. Fremdbetreuer suchen häufiger die Beratung durch Dritte, wie zum Beispiel durch andere rechtliche Betreuer oder Einrichtungsmitarbeiter, oder sie nehmen an Gruppengesprächen des Betreuungsvereins teil. Dieser Austausch wird von Angehörigenbetreuern seltener gesucht, stattdessen beraten sich diese häufig mit den eigenen Familienangehörigen und Freunden. Ein Fünftel der Angehörigenbetreuer und ein Zehntel der Fremdbetreuer geben dagegen an, dass sich die Frage nach der Trennung zwischen eigenen Einstellungen und Ansichten und denen der Betreuten für sie gar nicht erst stellt (Seite X).

*Handlungsempfehlung 46:* Beratungs- und Schulungsangebote für ehrenamtliche Betreuer sollten gezielt auf die Vermittlung von Methoden zur Stärkung der Autonomie und Selbstständigkeit der Betreuten ausgerichtet sein. Weiterhin sollten ehrenamtliche Betreuer zwischen ihrer eigenen Sichtweise und der des Betreuten klar trennen können. Angehörigenbetreuer sollten auch dabei unterstützt werden, sich ihrer Rolle als Angehöriger einerseits und ihrer Pflichten als rechtlicher Betreuer andererseits bewusst zu werden. Auch Möglichkeiten der Beratung durch Fachleute sollten gezielt unter den ehrenamtlichen Betreuern bekannt gemacht werden.

Etwa ein Zehntel der Angehörigenbetreuer ist nicht darüber informiert, ob bei ihrem Betreuten ein Einwilligungsvorbehalt vorliegt, bei den Fremdbetreuern ist dieser Anteil etwas geringer. Wenn ein Einwilligungsvorbehalt angeordnet ist, geben jeweils etwa ein Fünftel der Angehörigen- und Fremdbetreuer an, in solchen Fällen überwiegend oder immer allein zu entscheiden. Die Mehrheit der Betreuer wenden jedoch eine oder mehrere Strategien an, um den Betreuten trotz des Einwilligungsvorbehalts in Entscheidungen einzubeziehen. Hierbei sind für viele Betreuer die Einschätzungen und Wünsche des Betreuten selbst maßgeblich: Mehr als zwei Drittel der Angehörigen- und Fremdbetreuer besprechen gemeinsam mit dem Betreuten die Rechtsgeschäfte, die in den Einwilligungsvorbehalt fallen. Ähnlich viele Angehörigen- und Fremdbetreuer überprüfen, ob die betroffenen Rechtsgeschäfte das Wohl des Betreuten erheblich gefährden, und gut die Hälfte der Angehörigen- und Fremdbetreuer erteilen in der Regel ihre Zustimmung zu einem Rechtsgeschäft, wenn sich der Betreute dadurch nicht erheblich schädigt (Seite X).

Nur mit einem geringen Anteil der Betreuten ist keinerlei Kommunikation möglich. Bei mehr als der Hälfte der Betreuten von Angehörigen- und Fremdbetreuern ist die Kommunikation dagegen zwar grundsätzlich möglich, aber aus verschiedenen Gründen eingeschränkt (Seite X). Jeweils zwei Drittel der Angehörigen- und Fremdbetreuer geben an, dass sie die Wünsche und Abneigungen des Betreuten auch dann zu ermitteln versuchen, wenn dieser nicht in der Lage ist, seinen Willen auszudrücken (Seite X). Um in diesen Fällen sachgerechte Entscheidungen zu treffen, wenden Angehörigen- und Fremdbetreuern verschiedene Strategien an. Während viele Fremdbetreuer die Einschätzung Dritter einholen, wie zum Beispiel nahestehender Personen des Betreuten oder von Einrichtungsmitarbeitern, kennen Angehörigenbetreuer häufiger die Einstellungen des Betreuten aus früheren Gesprächen und treffen auf dieser Grundlage Entscheidungen. Weniger als die Hälfte der Angehörigen- und Fremdbetreuer wenden sich in solchen Angelegenheiten an den Betreuungsverein oder an das Betreuungsgericht. Sehr selten orientieren sich insbesondere Angehörigenbetreuer an den in einer Betreuungs- oder Patientenverfügung schriftlich festgehaltenen Wünschen des Betreuten, von den Fremdbetreuern gibt dies ein Drittel an. Dies kann auch daran liegen, dass nur

vergleichsweise wenige Betreute ihre Wünsche in Bezug auf konkrete Angelegenheiten schriftlich formuliert haben (Seite X).

*Handlungsempfehlung 47:* Beratungs- und Schulungsangebote zur Kommunikation mit Menschen mit geistiger oder kommunikativer Beeinträchtigung sollten bereitgestellt werden oder deren Bekanntheit unter den ehrenamtlichen Betreuern durch gezielte Informationskampagnen verbreitet werden.

*Aufklärung über medizinische Sachverhalte und Berücksichtigung von Behandlungswünschen*

Besonders bei medizinischer Behandlung treten ehrenamtliche Betreuer oft zurückhaltend auf. Jeweils etwa ein Fünftel der Angehörigen- und Fremdbetreuer geben an, dass die Kommunikation über medizinische Sachverhalte mit dem Betreuten sehr schwierig oder nicht möglich ist. Ein Großteil der Betreuer, bei denen die Kommunikation hierüber mit dem Betreuten grundsätzlich möglich ist, bespricht im Nachgang zu Arztgesprächen noch einmal die wesentlichen Gesprächsinhalte mit dem Betreuten. Während der Arztgespräche intervenieren zwei Drittel der Angehörigen- und Fremdbetreuer, um eine verständliche Aufklärung des Betreuten sicherzustellen. Zwei Drittel der Angehörigen- und Fremdbetreuer achten ebenfalls darauf, dass direkt mit dem Betreuten gesprochen wird. Jeweils die Hälfte der Befragten geben darüber hinaus an, dass sie während des Gesprächs das Gesagte in eine für den Betreuten verständliche Sprache „übersetzen“.

Eine Mehrheit der Angehörigen- und Fremdbetreuer verlässt sich in solchen Fällen auf die Einschätzung des behandelnden Arztes. Die Zweitmeinung eines anderen Arztes oder Heilpraktikers holen dagegen nur wenige ehrenamtliche Betreuer ein. Häufiger wird insbesondere von Angehörigenbetreuern die Einschätzung von nicht-ärztlichem Personal wie zum Beispiel Einrichtungsmitarbeitern eingeholt. Für einen Teil der Fremdbetreuer sind auch die Betreuungsbehörde oder das Betreuungsgericht eine Anlaufstelle. Angehörigenbetreuer nutzen die Beratung durch diese Institutionen dagegen in geringerem Maße.

*Handlungsempfehlung 48:* Vor wichtigen medizinischen Entscheidungen kann es sinnvoll sein, eine ärztliche Zweitmeinung einzuholen. Angehörigenbetreuer sollten verstärkt auf Beratungsmöglichkeiten durch die Betreuungsbehörde oder das Betreuungsgericht hingewiesen werden.

Ehrenamtliche Fremdbetreuer wissen bei rund einem Viertel ihrer Betreuten nicht, ob eine Patientenverfügung vorliegt, auch wenn sie für den Aufgabenkreis der Gesundheitsorge bestellt sind. Angehörigenbetreuer sind hierüber weitaus besser informiert (Seite X).

*Handlungsempfehlung 49:* Es wird empfohlen, auch bei ehrenamtlichen Betreuungen die Prüfung des Vorliegens einer Patientenverfügung oder Behandlungsvereinbarung systematischer in die Betreuung einzubauen.

Zum Beispiel könnten die Behörden während des Einrichtungsverfahrens einer Betreuung diese Information recherchieren und den Betreuern mitteilen, falls diese im weiteren Verlauf für den Aufgabenkreis der Gesundheitsorge bestellt werden.

Wenn Behandlungswünsche des Betreuten durch Pflegende oder Ärzte nicht berücksichtigt werden, klären zwei Drittel der Angehörigen- und Fremdbetreuer diese über die Rechte des Betreuten auf und verhindern notfalls die Durchführung einer Maßnahme, die gegen den (mutmaßlichen) Willen des Betreuten erfolgen soll. Wenn die Maßnahme dagegen bereits durchgeführt wurde, geben etwas weniger als die Hälfte der Angehörigen- und Fremdbetreu-

er an, dass sie den zuständigen Arzt oder die Pflegekräfte über deren Pflichten und die Rechte des Betreuten aufklären. Beachtliche Anteile der Angehörigenbetreuer (40%) und Fremdbetreuer (rund 30%) akzeptieren es dagegen in der Regel, wenn eine Maßnahme auf ärztliche Anordnung erfolgt (Seite X).

Um Zwangsmaßnahmen zu vermeiden, sollten Alternativen zu solchen Maßnahmen ermittelt und nach Möglichkeit umgesetzt werden. Die Befragung zeigt, dass nur eine Minderheit der Angehörigen- und Fremdbetreuer keinerlei Möglichkeiten sieht, solche Maßnahmen zu vermeiden. Diejenigen, bei denen schon einmal eine solche Maßnahme vorgesehen war, führen zu einem Großteil Gespräche mit Ärzten, Pflegepersonal, Angehörigen und sonstigen Vertrauten, um deren Durchführung zu vermeiden. Beratungs- und Unterstützungsstellen (zum Beispiel zur Krisenintervention) sind nur etwa einem Drittel der Fremdbetreuer und einem Fünftel der Angehörigenbetreuer bekannt. Der Betreute selbst kommt in solchen Angelegenheiten nur bei etwa der Hälfte der Angehörigen- und Fremdbetreuer zu Wort.

Aus den Fallanalysen werden Bemühungen der Betreuer deutlich, die Betreuten aktiv einzubeziehen. Es zeigen sich aber auch Auffälligkeiten, aus denen hervorgeht, dass Maßnahmen gegen den Willen nicht als problematisch erachtet werden (Seite X).

*Handlungsempfehlung 50:* Bereits bei der Einrichtung der Betreuung sollte das Betreuungsgericht in solchen Fällen, in denen der Betreuer mit entsprechenden Aufgabenbefugnissen betraut ist, erläutern, unter welchen Voraussetzungen freiheitsentziehende Maßnahmen oder eine medizinische Zwangsbehandlung erforderlich sein können und wie diese Maßnahmen zu verhindern sind. In diesen Fällen sollten sich ehrenamtliche Betreuer nach Möglichkeit von Unterstützungsstellen wie zum Beispiel dem Betreuungsverein beraten lassen.

#### *Sonstige Entscheidungen gegen den Willen des Betreuten*

Die Angehörigen- und Fremdbetreuer geben an, dass es bei der Mehrheit ihrer Betreuten in den vergangenen zwölf Monaten nicht nötig war, eine Entscheidung gegen den Wunsch des Betreuten zu treffen. Bei einem Fünftel der Betreuten von Angehörigenbetreuern wurde dagegen seltener als einmal monatlich gegen den Willen des Betreuten entschieden, bei einigen wenigen Betreuten war dies aus Sicht der Betreuer sogar mehrmals im Monat nötig. Bei den Betreuten von Fremdbetreuern sind die entsprechenden Anteile deutlich geringer. Die Befragungsergebnisse geben keine Auskunft darüber, ob die Entscheidung gegen den Wunsch des Betreuten tatsächlich notwendig war (Seite X).

Aus den Fallanalysen werden solche Situationen deutlich. Hier zeigen sich erhebliche Zweifel am Vorgehen, sowohl durch Angehörigen- als auch von Fremdbetreuern (Seite X und X).

#### *Konflikte anlässlich der Betreuungsführung*

Betreuer, die in den vergangenen zwölf Monaten größere Meinungsverschiedenheiten mit ihrem Betreuten erlebt haben, versuchen in diesen Situationen überwiegend, den Betreuten zu beruhigen, indem sie ihm zuhören und Verständnis für ihn zeigen. Etwa die Hälfte der Angehörigen- und Fremdbetreuer setzen verbal klare Grenzen. Für die Hälfte der Fremdbetreuer ist der Rat von Einrichtungsmitarbeitern eine wichtige Hilfe, und etwa ein Drittel der Fremdbetreuer geben an, sich in solchen Fällen Hilfe von Außenstehenden einzuholen, zum Beispiel bei einer Beratungsstelle. Angehörigenbetreuer beziehen dagegen seltener weitere Personen mit ein, wenn es zu Meinungsverschiedenheiten mit dem Betreuten kommt (Seite X). Im Falle von größeren Meinungsverschiedenheiten mit Personen aus dem sozialen Umfeld des Betreuten versucht die Mehrheit der Fremdbetreuer, den Gesprächspartner zu beruhigen, indem sie ihm zuhören und Verständnis für seine Sichtweise zeigen. Etwa die Hälfte



der Fremdbetreuer sucht in Konfliktfällen mit Personen aus dem sozialen Umfeld des Betreuten die Hilfe außenstehender Personen, zum Beispiel von einer Beratungsstelle (Seite X).

*Handlungsempfehlung 51: Methoden des Konfliktmanagements sollten Bestandteil von Einführungs- und Schulungsveranstaltungen für ehrenamtliche Betreuer sein.*

### 10.3 Zentrale Ergebnisse zur Ergebnisqualität

Als Ergebnisqualität wird der Ertrag der rechtlichen Betreuung für die Betreuten selbst bezeichnet, der methodisch auch durch deren eigene Einschätzung ermittelt wird.

*Wirkungen, die bei den Betreuten erzielt werden können*

Zwei Drittel der selbstständigen Berufsbetreuer und ein etwas geringerer Anteil der Vereinsbetreuer sind sehr zufrieden oder zumindest eher zufrieden mit der Unterstützung, die sie ihren Betreuten geben können. Etwa ein Zehntel der Berufsbetreuer gibt dagegen eine mittlere Zufriedenheit an und ein Anteil von immerhin etwa 30% der Vereinsbetreuer und 20% der selbstständigen Berufsbetreuer sind hiermit eher unzufrieden.

Bei den ehrenamtlichen Betreuern ist die Zufriedenheit dagegen deutlich höher als bei den Berufsbetreuern: Die Mehrheit der Fremd- und Angehörigenbetreuer sind eher zufrieden oder sogar sehr zufrieden mit der Unterstützung, die sie ihren Betreuten geben können, und nur sehr wenige geben unterdurchschnittliche Zufriedenheitswerte an (Seite Xf.).

In den Interviews mit den Betreuten werden die positiven Wirkungen der rechtlichen Betreuung von diesen überwiegend bestätigt. In den ausgewerteten Fällen wurde zum Beispiel Existenzsicherung sowohl im Hinblick auf geregelte Einnahmen als auch hinsichtlich der Sicherstellung von Wohnraum erreicht. Ebenso zeigten sich rehabilitative Wirkungen, denn es wurden offenbar Möglichkeiten genutzt, die Krankheit oder Behinderung der Betreuten zu beseitigen, zu bessern, ihre Verschlimmerung zu verhüten oder ihre Folgen zu mildern. Aber auch gesellschaftliche Teilhabe und die Teilhabe an Arbeit wurden ermöglicht (Seite Xf.).

*Unterstützung für den Betreuten durch das System der rechtlichen Betreuung*

Die institutionellen Akteure wurden nach ihrer Einschätzung zur Unterstützung gefragt, die das derzeitige System der rechtlichen Betreuung für die Betreuten leistet. Hierbei wurde zwischen der Unterstützung durch selbstständige Berufsbetreuer, Vereinsbetreuer, ehrenamtliche Angehörigen- und Fremdbetreuer unterschieden. Jede Betreuergruppe leistet ihre Arbeit unter etwas anderen gesetzlichen und tatsächlichen Bedingungen. Es ist deshalb interessant zu erfahren, ob Unterschiede im Hinblick darauf feststellbar sind, in welchem Maße es diesen Betreuergruppen gelingt, Betreuungsqualität zu realisieren. Einigkeit herrscht hier bei den Akteuren darin, dass sie mit der Unterstützung von Vereinsbetreuern am zufriedensten und mit der Unterstützung durch Angehörigenbetreuer am wenigsten zufrieden sind. Neben kleineren Unterschieden zwischen den verschiedenen Arten der Betreuungsführung ist die Einschätzung insgesamt sehr ähnlich: Die Zufriedenheit der verschiedenen institutionellen Akteure mit der Unterstützung, die das System der rechtlichen Betreuung für die Betreuten insgesamt leistet, liegt im mittleren Bereich, nur sehr wenige Befragte sind sehr zufrieden.

Das Fazit zur Zufriedenheit der institutionellen Akteure mit der derzeitigen Unterstützung für die Betreuten bedeutet nicht zwangsläufig, dass diese die Arbeitsweise der Betreuer als unzureichend ansehen. Sie können sogar gleichzeitig davon überzeugt sein, dass die Betreuer unter den gegebenen Bedingungen sehr gute Unterstützung für die Betreuten leisten, dass diese Bedingungen aber die Betreuungstätigkeit erschweren.

Die Aufgabenwahrnehmung gegenüber den Betreuten nehmen die verschiedenen Akteure teilweise unterschiedlich wahr: Richter sind mit der Arbeitsweise der ehrenamtlichen Betreuer am häufigsten voll und ganz oder zumindest überwiegend zufrieden. Dies trifft auf Angehörigen- und Fremdbetreuer gleichermaßen zu. Danach folgen die Vereinsbetreuer und dann die selbstständigen Berufsbetreuer. Die Einschätzung der Rechtspfleger ist ähnlich, allerdings sind diese bezüglich der ehrenamtlichen Betreuer etwas häufiger zufrieden mit den Fremdbetreuern als mit den Angehörigenbetreuern. Die Behörden sind hingegen am häufigsten mit Vereinsbetreuern zufrieden, am zweithäufigsten mit ehrenamtlichen Fremdbetreuern, gefolgt von selbstständigen Berufsbetreuern und am seltensten mit der Aufgabenwahrnehmung durch Angehörigenbetreuer. Die Vereine, die bei dieser Frage nur zur Aufgabenwahrnehmung der ehrenamtlichen Betreuer eine Einschätzung machten, sind häufiger mit der Aufgabenwahrnehmung gegenüber den Betreuten durch Fremdbetreuer als durch Angehörigenbetreuer zufrieden.

In den Interviews machen einige Betreute deutlich, dass sie es schätzen, wenn rechtliche Betreuer als parteiliche Unterstützer der Betroffenen agieren. Hierunter kann eine Unterstützung, Bestärkung ebenso wie eine Vertretung verstanden werden, die dabei hilft, die Wünsche und Rechte gegenüber Dritten durchzusetzen. Eine solche Betreuungsführung scheint Betreute zu entlasten und in ihren Ressourcen, zum Teil auch in ihrer Selbstwirksamkeit, also dem Zutrauen in die eigenen Kompetenzen, zu stärken (Seite X).

## **10.4 Zentrale Ergebnisse weiterer Untersuchungsschritte**

### **10.4.1 Auswertung der Fallstudien**

In die Untersuchung der Qualität der rechtlichen Betreuung wurden auch die Betreuten selbst einbezogen, um deren Erfahrungen und subjektive Einschätzungen der Betreuungsqualität zu untersuchen. Im Rahmen von Fallstudien wurden qualitative Interviews mit Betreuten, Betreuern und gegebenenfalls einer weiteren, nahestehenden Person geführt, um konkrete Abläufe von Betreuungsprozessen erfassen und relevante Einflussfaktoren auf die Betreuungsqualität multiperspektivisch untersuchen zu können. Von den auf diesem qualitativen Weg gewonnenen Eindrücken und Beispielen kann nicht auf die rechtliche Betreuung insgesamt geschlossen werden.

#### *Zentrale Erkenntnisse aus den multiperspektivischen Fallanalysen*

Ihre aktuelle rechtliche Betreuung wird von den betreuten Menschen der ausgewerteten Fallstudien überwiegend positiv wahrgenommen und beschrieben. Dennoch werden neben den vielen positiven Äußerungen und der Zufriedenheit auch Anhaltspunkte für Qualitätsmängel in der Betreuung sichtbar. Insgesamt zeigen die Fallstudien, dass es keine einfachen Fälle gibt, sondern dass jeder Fall Besonderheiten aufweist, die von dem Betreuer ein qualifiziertes und personenzentriertes Handeln erfordern.

Die rechtliche Betreuung hat in den ausgewerteten Fällen in vielerlei Hinsicht eine Verbesserung der Lebensumstände der Betreuten bewirkt. Dies reicht von der Verbesserung der gesundheitlichen Verfassung bei Betreuten mit psychischen Erkrankungen bis hin zur Förderung von Möglichkeiten der Teilhabe an Gesellschaft und Arbeit. Als Beispiele können hier Existenzsicherung ebenso wie die Unterstützung zum Absolvieren einer Ausbildung oder bei der Aufnahme einer Arbeit genannt werden. Es wurden aber auch vereinzelt Zweifel geweckt, ob alle Rehabilitationsmöglichkeiten genutzt wurden.

Bei den ausgewerteten Fällen wurde eine Reihe von Faktoren herausgestellt, die sich positiv auf die Betreuungsqualität auswirken. Positive Wirkungen erzeugt bereits die Einbindung des Betreuten in die Betreuerbestellung. Dabei spielt eine adressatengerechte Aufklärung des Betreuten eine wichtige Rolle, um Ängste und Vorbehalte gegenüber einer rechtlichen Betreuung abzubauen. Ob dies immer erfolgt, ist jedoch fraglich. So zeigen sich in den ausgewerteten Fallstudien - auch bei vorhandenem Bedarf - keine Anhaltspunkte für den Einsatz von unterstützter Kommunikation oder barrierearmem Material, etwa in leichter Sprache. Dies ist problematisch, da eine adressatengerechte Aufbereitung der komplexen Informationen notwendig ist, um Menschen überhaupt eine eigene Chance zu geben, ihre Rechte verstehen und wahrnehmen zu können. Im Zusammenhang mit der Betreuungseinrichtung zeigt sich darüber hinaus, dass ein als authentisch erlebtes Mitspracherecht, Vertrauen gegenüber der betreuungsanregenden Person und ein Verfahren ohne Zwangselemente von Bedeutung für die Betreuten sind.

Unterstützungsprozesse sind dann von einer hohen Prozess- und Ergebnisqualität gekennzeichnet, wenn Betreuer den Betreuten in den Mittelpunkt ihres Handelns stellen und ein vertrauensvolles Verhältnis zwischen Betreuer und Betreutem besteht. Unterstützung bei der Ausübung der rechtlichen Handlungsfähigkeit beginnt damit, dass die Vorstellungen, Ideen und Wünsche des Betreuten im Hinblick auf mögliche Handlungsoptionen ermittelt werden. Für das Ziel, dem Betreuten einen unterstützten Auswahlprozess zu ermöglichen, haben sich bestimmte Vorgehensweisen als förderlich herausgestellt wie zum Beispiel die Entscheidungssituation zu strukturieren, mögliche Alternativen aufzuzeigen sowie Handlungsoptionen und ihre möglichen Konsequenzen zu erklären. Ein wichtiger Punkt ist auch, den Betreuten einen zeitlichen Spielraum zu eröffnen, in dem sie zu einer eigenen Entscheidung gelangen können. Auch Empfehlungen können die Betreuten in ihrer Entscheidungsfindung unterstützen, sofern die Betreuer das Machtverhältnis und ihre eigenen Interessen reflektieren. In einigen Fällen zeigt sich jedoch, dass Betreuer bereits eigenständig ein Ziel definiert haben und lediglich auf die Zustimmung des Betreuten hinarbeiten. Dieses Vorgehen kann unter Umständen erforderlich sein, ist jedoch in besonderem Maße nach dem Erforderlichkeitsprinzip zu überprüfen.

Wichtig ist, die Unterstützungsprozesse partizipativ zu gestalten, indem das Instrument der rechtlichen Vertretung so eingesetzt wird, dass es nicht zu einer ersetzenden Entscheidung kommt. Dies wird in einigen analysierten Fällen so gehandhabt, dass die Entscheidungen von den Betreuten selbst getroffen und von den Betreuern lediglich umgesetzt werden. Die Betreuten werden somit in der Ausübung ihrer rechtlichen Handlungsfähigkeit unterstützt. Die Übertragung der Vertretungsmacht an den Betreuer birgt jedoch auch – wie sich in wieder anderen Fallstudien ebenfalls gezeigt hat – das Risiko einer ersetzenden Entscheidung durch den Betreuer, der davon ausgeht, dass dies im Interesse des Betreuten liegt.

In diesem Zusammenhang ist das Selbstverständnis und Rollenbewusstsein des Betreuers von Bedeutung. So zeigte sich, dass es Betreuer gibt, die sich selbst als die zentrale Ressource zur Problemlösung betrachten. Eine solche Sicht- und Vorgehensweise scheint ebenso hinderlich zu sein wie eine paternalistische Grundhaltung. Qualitätsmängel entstehen auch, wenn das Vorgehen durch den Betreuer verschleiert wird oder in der Kommunikation mit dem Betreuten dieser zwar angehört, aber dann die eigene Position durchgesetzt wird. Fehlende Rollen- und Machtreflexion können somit zur Folge haben, dass Betreuer nur unzureichend zwischen den Zielen und Wünschen der Betreuten und den eigenen Interessen unterscheiden. Damit können eigene Interessen handlungsleitend werden, wie das Be-

dürfnis nach Dankbarkeit des Betreuten, nach Anerkennung auch von Dritten und nach Minimierung des Betreuungsaufwands.

Aspekte, die einen adäquaten Unterstützungsprozess behindern, sind somit eine nicht-adressatengerechte Information und Kommunikation, Handlungsvorschläge, die ohne eine partizipative Beteiligung der Betroffenen zustande kommen sowie ein mangelndes Rollen- und Machtbewusstsein auf Seiten der Betreuer. Zudem zeigen die Fallstudien, dass einige Betreuer – auch Berufsbetreuer – ihre Tätigkeit nicht mit professionellen Unterstützungskonzepten begründen, sondern bewusst intuitiv handeln. Daraus ergeben sich deutliche Qualitätsabstriche etwa im Hinblick auf die erforderliche Ermittlung von Wünschen oder die Bewertung von Wünschen oder Verhaltensweisen der Betreuten. In anderen Fällen beziehen sich die Betreuer zwar nicht explizit auf Konzepte, an ihren Beschreibungen wird aber deutlich, dass sie danach handeln und über ein Wissen verfügen, welche Handlungskonzepte offenbar für die unterstützte Entscheidungsfindung hilfreich sind und wie sie personenzentriert genutzt werden können.

#### *Zentrale Erkenntnisse aus den rechtlichen Fallanalysen*

Themenschwerpunkte der rechtlichen Fallanalysen waren die persönliche Betreuung, der Umgang mit Wünschen sowie die Achtung des Erforderlichkeitsprinzips.

Im Hinblick auf die Erfüllung der Pflicht zur persönlichen Betreuung wird ersichtlich, dass neben der Häufigkeit des persönlichen Kontakts ebenfalls wichtig ist, ob die Betreuer Gesprächssituationen ermöglichen, in denen die Betreuten Wünsche auch unabhängig von einem konkreten Entscheidungsanlass äußern können. Nachdenklich stimmt der Hinweis eines ambulanten Wohnbetreuers, demzufolge nur wenige Betreuer die Betreuten aktiv in die Betreuungsführung einbeziehen. Dies zeigt auch, dass die hier ausgewerteten Fallstudien nur ein unvollständiges Bild der Betreuungswirklichkeit aufzeigen.

In Bezug auf die Umsetzung der Wünsche von Betreuten ergeben die Fallanalysen sowohl pflichtgemäße als auch pflichtwidrige Verhaltensweisen seitens der Betreuer. So zeigt sich, dass viele Betreute durch die Betreuer bei der Realisierung ihrer Wünsche unterstützt werden. Es finden sich aber auch Fälle, in denen es gewichtige Anhaltspunkte dafür gibt, dass betreute Menschen bei der Ausübung ihrer rechtlichen Handlungsfähigkeit nicht im erforderlichen Umfang unterstützt oder gar daran gehindert werden, ihre Wünsche zu verwirklichen.

Auch im Zusammenhang mit einem angeordneten Einwilligungsvorbehalt liegen Anhaltspunkte sowohl für rechtmäßiges als auch rechtswidriges Handeln vor. So wird der Einwilligungsvorbehalt von einigen Betreuern als Erziehungsmaßnahme eingesetzt, von anderen wiederum als „Sicherungsanker“ zur Rechenschaft gegenüber dem Gericht.

Bereits in den multiperspektivisch ausgewerteten Fallstudien zeigte sich ein Neben- und Miteinander von rechtlicher Betreuung und sozialer Betreuung, insbesondere durch Mitarbeiter des Betreuten Wohnens. Dieses Verhältnis wurde im Rahmen der rechtlichen Fallanalysen hinsichtlich des Erforderlichkeitsgrundsatzes ausgewertet. Oft wird das Betreute Wohnen durch den rechtlichen Betreuer organisiert, aber auch der umgekehrte Fall wird belegt, dass ein Mitarbeiter des (ambulant) Betreuten Wohnens die rechtliche Betreuung angeregt hat. In diesen Fällen leisten sowohl der Betreuer als auch die Mitarbeiter des Betreuten Wohnens Unterstützung für die Betreuten, jedoch mit unterschiedlichen Aufgabenschwerpunkten.

Im Hinblick auf das Wohnen in einer stationären Einrichtung dokumentiert eine Fallstudie, dass die soziale Betreuung der Wohneinrichtung sehr viele unterstützende Aufgaben auch hinsichtlich rechtlicher Angelegenheiten übernimmt. In einem anderen Fall wurde die rechtli-

che Betreuung von der Wohneinrichtung angeregt. Ein dritter Fall zeigt, dass ein rechtlicher Betreuer zum Schutz und zur Wahrung der Rechte gegenüber der Einrichtung erforderlich ist.

Insgesamt lässt sich aus den Fallstudien kein einheitliches Bild der rechtlichen Betreuung ermitteln. Vielmehr zeigen sich in einigen Fällen gewichtige Anhaltspunkte sowohl für pflichtgemäßes als auch für pflichtwidriges Handeln. Der Gewinn dieses Untersuchungsschritts liegt in der detaillierten Darstellung konkreter Betreuungssituationen und der darin erkennbaren Handlungsweisen, Einstellungen und Einschätzungen der beteiligten Akteure.

#### 10.4.2 Ergebnisse der Zeitbudgeterhebung

Für eine gute Betreuungsführung wird hinreichend Zeit benötigt; im Vorfeld der Untersuchung wurde die Frage gestellt, ob die mit Einführung der Pauschalierung festgelegten Stundenansätze dem tatsächlichen Aufwand entsprechen. Im Rahmen des Forschungsvorhabens war daher empirisch zu ermitteln, wie viel Zeit derzeit für einen Betreuungsfall verwendet wird. Die Beantwortung dieser Frage kann keine Antwort auf die Frage liefern, wie viel Zeit den beruflichen Betreuern zur Verfügung stehen müsste, um die gesetzlich garantierten Ziele für die Betroffenen zu erreichen. Die derzeit verwendete Zeit kann aber Aufschluss über den Zeitaufwand für die derzeit praktizierte Betreuungsqualität liefern, deren Ermittlung zentrales Thema des Forschungsvorhabens war (Ergebnisse in Kapitel 5). Die Berufsbetreuer wurden zu einigen Aspekten des Zeitaufwands in standardisierter Form befragt. Haupt-sächliche Datenquelle für Ergebnisse zum Zeitaufwand ist aber eine umfassende Zeitbudgeterhebung, bei der 215 Berufsbetreuer den Zeitaufwand für ihre insgesamt 7.910 Betreuungen über einen Monat differenziert erfasst haben.

In der Befragung der Berufsbetreuer schätzten 94% die tatsächlich aufgewendete Zeit als mindestens 10-20% höher ein als die vergütete Zeit, darunter meinen 63% der Berufsbetreuer, dass die vergütete Zeit um mehr als 30% überschritten wird. In diesem Zusammenhang wird der Aufwand bei der Übernahme einer Betreuung ähnlich hoch eingeschätzt wie bei einer Erstbestellung statt wie bei einer Fortführung einer selbst geführten Betreuung. Bei der Übernahme einer beruflich geführten Betreuung sind häufig zeitintensiv zu bearbeitende Konflikte der Grund für einen Betreuerwechsel. Bei bisher ehrenamtlich geführten Betreuungen ist der häufigste Grund, dass der vorherige Betreuer mit dem Umfang oder der Schwierigkeit der Betreuungstätigkeit im konkreten Fall überfordert war (Seite Xff.).

*Handlungsempfehlung 52:* Bei Übernahme einer Betreuung von einem anderen Betreuer sollte die Vergütung des neuen Betreuers grundsätzlich der Vergütung bei einer Erstbestellung entsprechen.

Es erscheint möglich, Ausnahmen für konfliktfreie Fälle, wie zum Beispiel Umzug des Betreuers oder des Betreuten sowie Aufgabe der Betreuer-tätigkeit des bisherigen (Berufs-) Betreuers, gesetzlich zu definieren. Dabei sollte auch in diesen Fällen davon ausgegangen werden, dass der neue Betreuer zu Beginn einen höheren Aufwand hat als bei der Fortführung einer bereits längere Zeit selbst geführten Betreuung.

Die Zeitbudgeterhebung ergab für den tatsächlichen Zeitaufwand über alle Betreuungen einen Mittelwert von 4,1 Stunden pro Betreuung pro Kalendermonat. Der Mittelwert des derzeit vergüteten Zeitaufwands liegt demgegenüber bei 3,3 Stunden pro Betreuung pro Kalendermonat – der tatsächliche Zeitaufwand liegt also im Durchschnitt um 24% höher als der vergütete Zeitaufwand (Seite X). Eine Validierung anhand statistischer Rahmendaten stützt die Verlässlichkeit dieser Angaben.

Der Vergleich mit den pauschalierten Stundenansätzen ergibt, dass die tatsächlich aufgewendete Zeit bei mittellosen Betreuten in Privathaushalten um 10-15% höher liegt, bei mittellosen Betreuten in Einrichtungen sogar – je nach Dauer der Betreuung – um 26% bis 60% höher. Bei vermögenden Betreuten ist die tatsächlich aufgewendete Zeit in Privathaushalten (mit einer Ausnahme der Unterschreitung) um 18-35% höher und in Einrichtungen um 47-82% höher als die pauschal vergütete Zeit (Seite Xf.).

*Handlungsempfehlung 53:* Die pauschalen Stundenansätze müssen erhöht werden, um den tatsächlichen Zeitaufwand zuverlässig abzubilden. Eine solche Erhöhung kann auch für die einzelnen Varianten der Pauschalen vorgenommen werden, für die auf empirischer Basis differenzierte Ergebnisse zum tatsächlichen Zeitaufwand ermittelt wurden.

In einer vertiefenden Betrachtung wird erläutert, dass das arithmetische Mittel bei dieser Fragestellung ein sachgerechteres Maß darstellt als der Median. Weiterhin wird aufgezeigt, dass die zeitliche Varianz wesentlich stärker durch Merkmale der Betreuten und der Betreuungssituation als durch Merkmale des Betreuers beeinflusst wird (Seite Xf.). Im Hinblick auf die Vergütung ergeben die Analysen, dass ein Betreuer mit durchschnittlicher Zahl und Struktur der Betreuungen 154,6 Std pro Monat (beziehungsweise 35,7 Std pro Woche) für Betreuungen aufwendet, wovon 125,6 Std (beziehungsweise 29,0 Std pro Woche) vergütet werden (Seite Xff.). Auch die Aufgabenkreise sind mit unterschiedlichem Zeitaufwand verbunden: Wohnungsangelegenheiten und Vermögenssorge erweisen sich als vergleichsweise zeitaufwändig. Die Betreuung von jungen Erwachsenen ist sehr zeitaufwändig, mit zunehmendem Alter sinkt der Zeitaufwand und steigt erst ab 80 Jahren wieder leicht an. Seitens des Betreuers sinkt der durchschnittliche Zeitaufwand mit steigender Zahl der Betreuungen und mit zunehmendem Grad arbeitsteiliger Organisation.

Die Zeitbudgeterhebung gibt auch über die Anteile einzelner Tätigkeitsbereiche am gesamten dokumentierten Zeitaufwand Aufschluss. Der persönliche (22%) und telefonische (5%) Kontakt mit den Betreuten macht demnach ein gutes Viertel der dokumentierten Tätigkeiten aus. Ein knappes Viertel entfällt auf die Kommunikation mit den für die Betreuten und den „Betreuungsfall“ relevanten Personen und Institutionen (23%), wovon 4% auf Betreuungsbehörde und -gericht entfallen. 30% entfallen auf weitere Bürotätigkeiten wie zum Beispiel Anträge stellen oder Online-Banking, und 1% der Arbeitszeit entfällt auf kollegialen Austausch (Seite Xf.).

In einer Regressionsanalyse wird berechnet, welcher statistische Zusammenhang zwischen Vermögenssituation, Wohnform und Dauer der Betreuung einerseits und dem Zeitaufwand für die Betreuungsführung andererseits besteht, wenn alle anderen erhobenen Merkmale statistisch konstant gehalten werden (Seite Xff.). Es zeigt sich, dass Wohnform, Vermögenssituation und insbesondere die Dauer der Betreuung hohe Zusammenhänge mit dem Zeitaufwand für die Betreuungsführung aufweisen. Es zeigen sich aber auch Zusammenhänge mit weiteren Merkmalen der Betreuungssituation. Abschließend wird die methodische Güte der Zeitbudgeterhebung geprüft mit dem Ergebnis, dass die tatsächlich aufgewendete Zeit hier eher unterschätzt als überschätzt wird (Seite Xff.).

#### 10.4.3 Ergebnisse der Ausgaben-Einnahmen-Erhebung

An der Einnahmen-Ausgaben-Erhebung für die Jahre 2008, 2013 und 2014, die das ISG an die Befragung der Berufsbetreuer 2016 angeknüpft hatte, beteiligten sich mit rund 100 weniger selbstständige Berufsbetreuer als erhofft. Differenzierte Auswertungen konnten angesichts dieser niedrigen Fallzahl nicht durchgeführt werden. Ein Abgleich mit (a) den Rahmendaten der Betreuungsstatistik zu den Ausgaben der Staatskasse für mittellose Betreute

nach §§ 4,5 VBVG und (b) den Ergebnissen der Befragung der Berufsbetreuer im Hinblick auf Vergütungsstufe, Arbeitsorganisation und Zahl der geführten Betreuungen ergibt aber so hohe Übereinstimmungen der Durchschnittswerte, dass davon ausgegangen werden kann, dass die hier teilnehmenden Berufsbetreuer nicht untypisch waren. Das Ergebnis durchschnittlicher Einnahmen in Höhe von rd. 64.600 € im Jahr 2014 ist dennoch plausibel, da eine Modellrechnung auf Basis der Ausgabenstatistik der Staatskasse für mittellos Betreute (88% aller Betreuten) für 2014 einen Betrag von rund 57.469 € ergibt, was 88,9% der hier ermittelten Einnahmen entspricht (Seite Xff.).

Die Veränderung der Roherträge im Zeitraum von 2008 bis 2014 um 15,5% liegt in der gleichen Größenordnung wie die entsprechende Veränderung der amtlichen Verdienststatistik für vergleichbare Berufsgruppen (Gesundheits- und Sozialwesen, Leistungsgruppe 1: +17,4%) und die Entwicklung der tariflichen Vergütung von Sozialpädagogen (S 12, Stufe 5: +15,5%; Seite Xff.).

Somit können die Ergebnisse der Einnahmen-Ausgaben-Erhebung in Verbindung mit belastbaren statistischen Daten zur Illustration der finanziellen Lage selbstständiger Berufsbetreuer herangezogen werden. Diese Ergebnisse sind aber hinsichtlich Fallzahl und Repräsentativität nicht gleichrangig mit den Hauptteilen der Untersuchung zur Qualität der Betreuung: den quantitativen Befragungen und der Zeitbudgeterhebung.

Der in Kapitel 8.4 angestellte Abgleich der feststellbaren Einkommensentwicklung bei Berufsbetreuern mit derjenigen vergleichbarer Berufsgruppen deutet darauf hin, dass das Einkommen von Berufsbetreuern in dem maßgeblichen Zeitraum von 2005 bis 2016 nicht in einer vergleichbaren Größenordnung, sondern in geringerem Maße gestiegen ist. Zwar lässt sich nicht exakt bestimmen, *welche* Berufsgruppen eine der rechtlichen Betreuung vergleichbare Tätigkeit ausüben. Zieht man das Gehalt von nach TVöD bezahlten Sozialpädagogen (S 12, Erfahrungsstufe 5) heran, die von den beruflichen Anforderungen her als in etwa vergleichbar mit der Tätigkeit eines Berufsbetreuers bewertet werden, so ergibt ein Vergleich der Ergebnisse aus der Einnahmen-Ausgaben-Erhebung mit der Vergütung dieser Berufsgruppe, dass das Arbeitnehmerbrutto eines Sozialpädagogen im Durchschnitt deutlich über dem eines selbstständigen Berufsbetreuers liegt (Abschnitt 8.X.X). Auch die Vergütungsentwicklung der genannten Berufsgruppe der Sozialpädagogen im Zeitraum von 2005 bis 2016 (siehe Tabelle 106) liegt über der der Berufsbetreuer.

Bezüglich der Finanzierungssituation der Betreuungsführung durch Vereinsbetreuer haben die Modellrechnungen in Abschnitt 7.1.5 gezeigt, dass selbst unter der Annahme, dass der tatsächliche Zeitaufwand dem vergüteten Zeitaufwand entspricht, die Arbeitgeberkosten für einen Vereinsmitarbeiter, der in Vergütungsstufe 3 eingruppiert ist (44 €), nicht ganz gedeckt sind. Wenn hingegen der tatsächliche Zeitaufwand gemäß der Zeitbudgeterhebung herangezogen wird, besteht eine beträchtliche Finanzierungslücke.

*Handlungsempfehlung 54:* Im Hinblick auf die Entwicklung der Vergütung in vergleichbaren Berufen seit 2005 kommt eine Anpassung der Vergütung für Berufsbetreuer, etwa durch Anhebung der Stundensätze, in Betracht.

#### 10.4.4 Ergebnisse der Prüfung von Zusammenhängen zwischen ausgewählten Merkmalen und der Qualität der Betreuungsführung

Unter den Forschungsfragen, die mit der Untersuchung zu beantworten waren, richteten sich einige explizit auf die Auswirkung bestimmter Merkmale oder Spezifika auf die Qualität der rechtlichen Betreuung. Die empirisch gestützten Hinweise auf solche Zusammenhänge wer-

den im 9. Kapitel vor allem mit Bezug auf berufliche Betreuungsführung und ergänzend mit Bezug auf die Arbeitsweise von Betreuungsgerichten und Betreuungsbehörden dargestellt.

Inwieweit ein Praktikum bei einem Berufsbetreuer oder einem Betreuungsverein oder inwieweit eine frühere ehrenamtliche Tätigkeit die Qualität der Betreuungsführung durch Berufsbetreuer verbessert, kann nicht eindeutig beantwortet werden. Bezüglich der ehrenamtlichen Betreuungen vor einer Tätigkeit als Berufsbetreuer sind die Vergleichsergebnisse sehr unterschiedlich. Die Vergleiche zwischen Betreuern mit und ohne Praktikum bei einem Betreuungsverein oder einem selbstständigen Berufsbetreuer fallen tendenziell so aus, dass die Betreuer mit einem solchen Praktikum tatsächlich etwas bessere Qualität leisten. Einige Ergebnisse widersprechen diesem Eindruck allerdings, und viele Vergleiche zeigen keine relevanten Unterschiede. Weiterhin können diese Vergleiche keine Auskunft darüber geben, welche ursächlichen Gründe zu diesen Ergebnissen führen (Seite X).

Zwischen der Dauer der Berufstätigkeit im ursprünglichen Ausbildungsberuf und der Struktur- oder Prozessqualität der rechtlichen Betreuung kann kein systematischer Zusammenhang festgestellt werden (Seite X).

Ein Studienabschluss, der speziell auf die Tätigkeit als rechtlicher Betreuer vorbereiten soll, wirkt sich nicht nachweisbar auf die Strukturqualität der Betreuung aus. Allerdings gibt es Hinweise darauf, dass Betreuer mit einem solchen Studienabschluss bezüglich der Prozessqualität eine bessere Arbeitsweise praktizieren als die Betreuer mit Abschlüssen in anderen häufig vorkommenden Studiengängen (Seite X). Auch bei diesem beobachteten Zusammenhang bleibt bis auf Weiteres unbekannt, welche Ursache er hat: Es könnte einerseits sein, dass derzeit besonders engagierte Personen ein solches Studium wählen; andererseits könnte es sein, dass die dort gezielt vermittelten Fachkenntnisse die Betreuer zu einer besseren Arbeitsweise befähigen (weiterhin könnte beides gleichzeitig zutreffen).

Die Anzahl der geführten Betreuungen wirkt sich je nach Arbeitsorganisation unterschiedlich aus: Bezüglich der Strukturqualität wird bei Betreuern *ohne* Mitarbeiter kein systematischer Zusammenhang mit der Anzahl der geführten Betreuungen festgestellt. Bei Betreuern *mit* Mitarbeitern deuten die Ergebnisse hingegen darauf hin, dass Betreuer mit mehr Betreuungen eine bessere Arbeitsweise haben. Bezüglich der Prozessqualität wird bei Betreuern *mit* Mitarbeitern kein systematischer Zusammenhang mit der Anzahl der geführten Betreuungen festgestellt. Bei Betreuern *ohne* Mitarbeiter deuten die Ergebnisse hingegen darauf hin, dass Betreuer mit weniger Betreuungen eine bessere Arbeitsweise haben (Seite X).

Ob selbstständige Berufsbetreuer oder Vereinsbetreuer bessere Betreuungsarbeit leisten, kann anhand der ausgewählten Indikatoren der Struktur- und Prozessqualität nicht entschieden werden (Seite X).

Auch die Auswirkungen vermuteter Qualitätsmerkmale auf die Arbeitsweise von Betreuungsgerichten und Betreuungsbehörden wurde geprüft. Misst man die Qualität der Betreuerauswahl anhand der Häufigkeit von Beanstandungen seitens der Betreuten, so ist die Qualität dann, wenn Richter die Auswahl ohne Mitwirkung der Behörde vornehmen, bei solchen Richtern besser, die strenge Anforderungen an Betreuer legen und bei Richtern, die häufiger ein Vorstellungsgespräch führen. Dagegen besteht zwischen der Heranziehung von Empfehlungen, Richtlinien etc. und der Qualität kein Zusammenhang.

Die an der Häufigkeit von Beanstandungen gemessene Qualität der Betreuerauswahl durch Betreuungsbehörden ist höher, wenn diese mehrere Empfehlungen, Richtlinien etc. heranziehen, als wenn sie nur eine oder keine dieser Hilfen berücksichtigen. Die übrigen Faktoren



(zum Beispiel Anforderungen an Betreuer, Vorstellungsgespräch) sind unter Behörden so selbstverständlich, dass sich daran kein Qualitätsunterschied festmachen lässt (Seite X).

## 10.5 Fazit

Der Auftrag des Forschungsvorhabens bestand darin, auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen des Betreuungsrechts, der UN-BRK sowie der wissenschaftlichen und betreuungspraktischen Diskussion ein Konzept der Qualität rechtlicher Betreuung zu erarbeiten, mit dem Auftraggeber und dem Beirat abzustimmen, die darin benannten Qualitätskriterien in Form von Indikatoren zu operationalisieren und mit verschiedenen quantitativen und qualitativen Untersuchungsschritten empirisch zu überprüfen.

Im Hinblick auf die Strukturqualität der rechtlichen Betreuung im Bereich der beruflichen Betreuung hat die Untersuchung einen hohen Qualifikationsstandard der Berufsbetreuer ergeben: 73% von ihnen haben eine akademische Ausbildung, zwei Drittel verfügen über eine langjährige Berufserfahrung und zwei Drittel haben Vorerfahrungen über Praktika oder ehrenamtliches Engagement gesammelt.

Ihre Kenntnisse im Kernbereich des Betreuungsrechts schätzen 90% der Berufsbetreuer als gut ein, aber in angrenzenden, speziellen Rechtsgebieten sind sie geringer ausgeprägt. Dieses Bild bestätigt sich bei betreuungspraktischen Kenntnissen, auch hier sind die Grundkenntnisse gut, Spezialkenntnisse aber weniger gut. So erscheinen beispielsweise die Kenntnisse von Möglichkeiten zur Vermeidung von unterbringungsähnlichen Maßnahmen unzureichend.

Bei weiteren Qualitätsmerkmalen zeigt sich ein heterogenes Bild: Organisatorische Fragen scheinen weitgehend befriedigend geklärt, aber einzelne Defizite werden bei Verfahren der Antragstellung, beim Datenschutz und der Verfügbarkeit von Räumlichkeiten deutlich. Ferner haben 20% der Berufsbetreuer keine klare Vertretungsregelung im Verhinderungsfall.

Im Hinblick auf die Strukturqualität ehrenamtlicher Betreuung ergibt sich aus der Untersuchung, dass das Angebot einer Begleitung durch die Betreuungsvereine unzureichend in Anspruch genommen wird. Das Informations- und Kenntnissniveau ist niedriger als bei Berufsbetreuern, und auch Angebote der Beratung werden unzureichend genutzt. Vor allem Angehörigenbetreuer haben oft Schwierigkeiten mit einer klaren Rollenabgrenzung. Hinsichtlich Antragsverfahren, Datenschutz und Dokumentation werden bei ehrenamtlichen Betreuern mehr Defizite deutlich als bei Berufsbetreuern.

Bezüglich des Beitrags anderer Akteure (Betreuungsgerichte, Betreuungsbehörden und Betreuungsvereine) zeigt sich Verbesserungsbedarf bei der Betreuerauswahl, zum Beispiel durch stärkere Gewichtung des Sozialberichts. Auch sollten die Betreuungsbehörden von den Gerichten umfassender einbezogen werden.

Wenn Richter die Auswahl beruflicher Betreuer selbst - d.h. ohne Rückgriff auf einen Vorschlag der Betreuungsbehörde - vornehmen, ziehen 75% von ihnen keinerlei Richtlinien heran, nur wenige Richter nutzen zum Beispiel die von den Kommunalen Spitzenverbänden und der BAGÜS erarbeiteten Richtlinien. In dieser Hinsicht fehlen einheitliche Standards.

Bei der Einführung und Beratung von Berufsbetreuern sollten die Betreuungsbehörden mehr Eigeninitiative zeigen. Insgesamt wird ein Verbesserungsbedarf an bestehenden Beratungsangeboten gesehen: Betreuungsgerichte, Betreuungsbehörden und Betreuungsvereine beklagen, dass sie mit ihren Informations- und Beratungsangeboten ihre Zielgruppe nicht wie gewünscht erreichen, woraus die Empfehlung resultiert, mehr Energie in die Inanspruch-

nahme dieser Angebote zu investieren. Auch die Information der Betreuten selbst sollte stärker in den Blick rücken.

Im Hinblick auf die Ausübung der den Gerichten obliegenden Aufsicht und Kontrolle der Betreuer gibt es einerseits positive Erkenntnisse: Wenn Mängel erkannt werden, so wird dem in der Regel nachgegangen. Andererseits wurde auch ein gewichtiges Defizit festgestellt: Von der Möglichkeit, Angaben der Betreuer gegenüber dem Gericht (stichprobenartig) auf ihren Wahrheitsgehalt hin zu überprüfen, wird nur an wenigen Gerichten routinemäßiger Gebrauch gemacht, und viele Rechtspfleger berichten, dass diese Möglichkeit selten oder nie genutzt wird. Auch der Umgang mit Beschwerden sollte verbessert werden, insbesondere sollten die Betreuungsgerichte niederschwellige Möglichkeiten für die Einreichung und Erfassung von Beschwerden von Betreuten anbieten. Defizite zeigen sich weiterhin bei der Ermittlung des Willens, auch des mutmaßlichen Willens, von Betreuten durch die Gerichte: Rechtspfleger machen sich nicht hinreichend oft einen unmittelbaren Eindruck von dem Betroffenen, und es fehlt im Rahmen von Genehmigungsverfahren häufig an einer Ermittlung und Beachtung des Willens und der Wünsche des Betreuten durch die Rechtspfleger.

Die Prozessqualität der Betreuungsführung bemisst sich unter anderem an der Häufigkeit persönlicher Kontakte. Während die Mehrheit der Berufsbetreuer so gut wie alle ihrer Betreuten im letzten Quartal getroffen hat, haben einige Berufsbetreuer weniger als 60% ihrer Betreuten im letzten Quartal getroffen. Dies erweckt den Eindruck, dass ein Teil der Berufsbetreuer seine Kontaktpflichten nicht im wünschenswerten Umfang erfüllt.

Zur Stärkung der Autonomie und Selbstbestimmung des Betreuten setzen die Berufsbetreuer ein breites Repertoire an Maßnahmen ein. Allerdings sehen 60% von ihnen für weniger als die Hälfte ihrer Betreuten überhaupt die Möglichkeit zur Stärkung ihrer Autonomie und Selbstbestimmung. Wenn es Schwierigkeiten dabei gibt, die Betreuten bei ihrer eigenen Entscheidungsfindung zu unterstützen, wird unter anderem ein Mangel an (vergüteter) Zeit als Grund genannt. Außerdem fehlen Konzepte und Methoden zur Unterstützung der Entscheidungsfindung.

Fast alle Berufsbetreuer führen zu Beginn der Betreuung eine Bestandsaufnahme zum Hilfebedarf des Betreuten durch und ermitteln die verfügbaren Ressourcen. Nur in wenigen Fällen erfolgt dies aber im Rahmen einer fortlaufenden Betreuungsplanung, mit der die weiteren Entwicklungen im Betreuungsverlauf methodisch beobachtet und ausgewertet werden können und insgesamt mehr Transparenz geschaffen werden kann. Der Stellenwert, den die Betreuungsplanung in der fachlichen Diskussion hat, spiegelt sich in ihrer Umsetzung und Bewertung in der Praxis nicht wider. Ebenfalls in unzureichendem Maße werden mit den Betreuten mündliche oder schriftliche Vereinbarungen über die Betreuungsführung (Betreuungsvereinbarungen) getroffen.

Konflikte mit ihren Betreuten hatten die quantitativ befragten Berufsbetreuer eher selten, etwas häufiger wird über Konflikte mit Angehörigen berichtet. Wie mit Konflikten umgegangen wird, erschließt sich eher aus den Fallanalysen, da bei der Auswahl der Interviewpartner ausdrücklich auch diejenigen gewünscht waren, mit denen es Konflikte gab.

Die Untersuchung der Qualität der Betreuungsführung hat interessante Befunde hinsichtlich bestimmter Aufgabenkreise und bei Anordnung eines Einwilligungsvorbehalts ergeben: Ein Einwilligungsvorbehalt wird zwar von 85% der Berufsbetreuer sensibel gehandhabt, aber 17% sehen darin – entgegen der gesetzlichen Intention – auch ein Mittel der Disziplinierung, und 10% der Berufsbetreuer entscheiden bei dessen Vorliegen überwiegend allein. Im Aufgabenkreis der Gesundheitsorge begründen die Untersuchungsergebnisse Zweifel daran,

ob alle Berufsbetreuer die Behandlungswünsche der Betreuten hinreichend kennen; zumindest ist nicht allen bekannt, ob eine Patientenverfügung oder Behandlungsvereinbarung vorliegt. Im Umgang mit Ärzten und Pflegepersonal lässt ein Teil der Berufsbetreuer den erforderlichen Nachdruck vermissen, indem sie auf deren Aufklärungspflicht und das Erfordernis der Berücksichtigung des Willens des Betreuten stärker hinweisen.

Die Prozessqualität der ehrenamtlichen Betreuung ist zum einen dadurch geprägt, dass deutlich häufiger persönliche Kontakte gepflegt werden, auch abgesehen von dem Fall, dass Angehörigenbetreuer mit dem Betreuten in einem Haushalt leben. Zum andern ist aber die Informationslage der ehrenamtlichen Betreuer schlechter als die der Berufsbetreuer, worunter auch die Aufklärung der Betreuten über ihre Rechte und Pflichten sowie die Unterstützung einer selbstständigen Entscheidungsfindung leiden. Nur ein Drittel der ehrenamtlichen Betreuer legt zu Beginn der Betreuung gemeinsam mit dem Betreuten Ziele fest, und nur wenige Betreuer organisieren eine Beratung des Betreuten durch Fachleute.

Etwa ein Zehntel der Angehörigenbetreuer ist nicht darüber informiert, ob bei ihrem Betreuten ein Einwilligungsvorbehalt vorliegt, bei den Fremdbetreuern ist dieser Anteil etwas geringer. Wenn ein Einwilligungsvorbehalt angeordnet ist, entscheidet ein Fünftel der ehrenamtlichen Betreuer überwiegend oder immer allein. Somit wird deutlich, dass ehrenamtliche Betreuer (und darunter Angehörigenbetreuer noch stärker als Fremdbetreuer) sich vor allem in den sensiblen Bereichen der Ermittlung eines nicht klar geäußerten Willens, der unterstützten Entscheidungsfindung und des Umgangs mit einem Einwilligungsvorbehalt merklich von Berufsbetreuern unterscheiden. Weniger als die Hälfte der Angehörigen- und Fremdbetreuer lassen sich von einem Betreuungsverein oder einem Betreuungsgericht über geeignete Methoden beraten, einen nicht klar artikulierten Willen in Erfahrung zu bringen.

Besonders bei medizinischer Behandlung treten ehrenamtliche Betreuer oft zurückhaltend auf. Eine Mehrheit der Angehörigen- und Fremdbetreuer verlässt sich auf die Einschätzung des behandelnden Arztes. Während der Arztgespräche intervenieren zwei Drittel der ehrenamtlichen Betreuer, um eine verständliche Aufklärung des Betreuten sicherzustellen und achten darauf, dass direkt mit dem Betreuten gesprochen wird, ein Drittel tut dies nicht. Weniger als die Hälfte von ihnen weisen den Arzt erforderlichenfalls auf die Rechte der Betreuten hin. Das Auftreten gegenüber Ärzten und auch die Kenntnis von Patientenverfügungen erscheinen bei ehrenamtlichen Betreuern noch prekärer als bei den Berufsbetreuern.

Wenn Konflikte zwischen ehrenamtlichen Betreuern und ihren Betreuten auftreten, zeigt sich auch im Hinblick auf Methoden des Konfliktmanagements ein geringerer Kenntnisstand. Für die Hälfte der Fremdbetreuer ist der Rat von Einrichtungsmitarbeitern eine wichtige Hilfe, und etwa ein Drittel der Fremdbetreuer geben an, sich in solchen Fällen Hilfe von Außenstehenden einzuholen, zum Beispiel bei einer Beratungsstelle. Angehörigenbetreuer beziehen dagegen bei Meinungsverschiedenheiten mit dem Betreuten seltener weitere Personen mit ein und bemühen sich weniger um eine diesbezügliche Beratung.

Die Ergebnisqualität der rechtlichen Betreuung wird aus der jeweiligen Perspektive der beteiligten Akteure unterschiedlich eingeschätzt: Zwei Drittel der selbstständigen Berufsbetreuer und ein etwas geringerer Anteil der Vereinsbetreuer sind sehr zufrieden oder zumindest eher zufrieden mit der Unterstützung, die sie ihren Betreuten geben können. Bei den ehrenamtlichen Betreuern ist die Zufriedenheit dagegen deutlich höher, die Mehrheit der Fremd- und Angehörigenbetreuer sind eher oder sehr zufrieden mit der Unterstützung, die sie geben können. In den Interviews mit den Betreuten werden die positiven Wirkungen der rechtlichen Betreuung von diesen überwiegend bestätigt: Manche Unzufriedenheit im Detail wird bei einer Gesamtbewertung der Unterstützung durch den Betreuer relativiert, mehrfach wird die

Betreuung als hilfreich und unverzichtbar bezeichnet. Andere Akteure wie Richter, Rechtspfleger, Behörden und Vereine sind etwas zufriedener mit der Unterstützung durch Vereinsbetreuer als mit der Unterstützung durch selbstständige Berufsbetreuer. Mit der Unterstützung der Betreuten durch ehrenamtliche Betreuer äußern sie eine ähnliche Zufriedenheit wie mit der Arbeit der Berufsbetreuer (Vereins- und selbstständige Berufsbetreuer).

Im Hinblick auf die weiteren Untersuchungsschritte ist das in Kapitel 7 dargestellte Ergebnis der Zeitbudgeterhebung hervorzuheben, dass die von Berufsbetreuern tatsächlich aufgewendete Zeit die vergütete Zeit überschreitet. Tatsächlich werden 4,1 Stunden pro Betreuung und Monat aufgewendet, davon werden 3,3 Stunden pro Betreuung vergütet. Anders ausgedrückt wendet ein durchschnittlicher Berufsbetreuer pro Woche 35,7 Stunden für Betreuungen auf und erhält davon 29,0 Stunden vergütet. Da die Validität dieser Angaben sich in mehrfacher Überprüfung bestätigt hat, lässt sich daraus der Schluss ziehen, dass die pauschalen Stundenansätze und/ oder die monetären Stundensätze einer Verbesserung bedürfen. Insgesamt ist festzuhalten, dass die angemessene Vergütung der aufgewendeten Zeit bei Berufsbetreuern einen zentralen Aspekt der Qualität der Betreuung darstellt.

In den ausgewerteten Fallstudien kommt zum Ausdruck, dass viele Betreute ihre rechtliche Betreuung positiv wahrnehmen. Die rechtliche Betreuung hat in vielerlei Hinsicht eine Verbesserung ihrer Lebensumstände bewirkt. Dennoch werden neben den vielen positiven Äußerungen und der Zufriedenheit auch Anhaltspunkte für Qualitätsmängel in der Betreuung sichtbar. Insgesamt zeigen die Fallstudien, dass es keine einfachen Fälle gibt, sondern dass jeder Fall Besonderheiten aufweist, die von dem Betreuer ein qualifiziertes und personenzentriertes Handeln erfordern.

Die weiteren Untersuchungen lassen sich nur kurz zusammenfassen: Die Aussagekraft der in Kapitel 8 dargestellten Ausgaben-Einnahmen-Erhebung ist wegen der geringen Fallzahl der Teilnehmer eher illustrativ als für weitergehende Schlussfolgerungen belastbar. In Kapitel 9 werden spezifische Effekte gesondert untersucht.

Insgesamt bleibt festzuhalten, dass den Berufsbetreuern und den ehrenamtlichen Betreuern der hohe Stellenwert der Autonomie und Selbstbestimmung der Betreuten durchaus bewusst ist, dass aber die Unterstützung oft schwierig ist. Weiterhin ist deutlich geworden, dass die tatsächlich aufgewendete Zeit der Berufsbetreuer die vergütete Arbeitszeit überschreitet. Ferner werden Information, Beratung und Fortbildung noch nicht so in Anspruch genommen, wie es erforderlich und wünschenswert erscheint. Darüber hinaus wird die Qualität der rechtlichen Betreuung durch viele strukturelle und prozessbezogene Einzelaspekte bestimmt. Die Ansatzpunkte, an denen aus Sicht des Forscherteams Verbesserungen der Betreuungsqualität erreicht werden können, kommen in den o.g. 54 Handlungsempfehlungen zum Ausdruck.