

# Zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung – Überlegungen zum softwareunterstützten Arbeitsprozess in der Betreuungspraxis

Joshua Weber (M.A. Soziale Arbeit), Wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Evangelischen Hochschule Freiburg und Wissenschaftlicher Assistent an der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW

*Fachsoftware gehört mittlerweile in vielen Tätigkeitsbereichen zum Alltag Sozialer Arbeit, so auch im Bereich der rechtlichen Betreuung. Die angebotenen Funktionen der Software sind dabei vielfältig: Von der Administration über die Dokumentation bis hin zur Unterstützung des gesamten Arbeitsprozesses stehen den Anwendern diverse Module zur Auswahl. Ziel von Technik im Allgemeinen und von Fachsoftware im Speziellen sollte dabei stets die Vereinfachung, Wirkungssteigerung oder Absicherung von Arbeitsabläufen sein.<sup>1</sup> Durch die Funktionslogik von Software jedoch, die durch Standardisierungen gekennzeichnet ist, ergibt sich ein potenzielles Spannungsfeld in all jenen Bereichen, die der einzelfallorientierten Problemlösungskompetenz der Professionellen vorbehalten sind.<sup>2</sup> An dieser Stelle setzt der vorliegende Beitrag an, der dieses Spannungsfeld zwischen Einzelfallorientierung und Standardisierung am Beispiel der Fachsoftwares für die rechtliche Betreuung in den Blick nimmt. Ziel ist es, aus einer empirischen Analyse von Fachsoftwares heraus Impulse zur fachlichen Reflexion der Chancen und Risiken, die dieses Spannungsfeld birgt, anzubieten.*

## I. Fachsoftware im Spannungsfeld zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung

Für das Verständnis von Software ist der Blick auf die Funktionsweise und Entwicklung ebendieser aufschlussreich: Im Softwareentwicklungsprozess müssen die von der Software abzubildenden Verhältnisse zunächst formalisiert, d.h. als wiederholbare Operationen beschrieben werden. Anschließend erfolgt die Überführung der definierten Operationen in Algorithmen. In diesem Prozess werden genaue Angaben darüber festgelegt, wie die Operationen durch den Computer auszuführen sind.<sup>3</sup> In diesem auch als Mediatierungsprozess bezeichneten Vorgang wird eine bestimmte Vorstellung von einem abzubildenden Gegenstand in die Software übertragen und medial hergestellt. In diesem Vorgang liegen nun zwei potenzielle Problemfelder: Einerseits ändert sich der Gehalt des abzubildenden Gegenstands durch die informationstechnische Formgebung selbst<sup>4</sup> und andererseits können auch solche Gegenstände in einen Algorithmus überführt werden, die aus einer professionstheoretischen Perspektive nicht in einer solch schematisierten resp. standardisierten Form abbildbar sind. Bezüglich der funktionalen Standardisierung spiegelt sich die informationstechnische Formgebung u.a. in den Eingabefeldern wider. So existieren Unterschiede dahingehend, ob z.B.

auszuwählende Kategorien in (vorgegebenen) Katalogen definiert sind oder ob eine freie Beschreibung über Textfelder möglich ist. Zur Veranschaulichung dient das Beispiel der „Handlungsbedarfe bei Fallanfrage“, bei der neben anderen aus den Kategorien „Schulden regulieren“ und „Versorgung sichern“ ausgewählt werden kann. Gleichzeitig können eigene Kategorien definiert werden, die sodann für spätere Eingaben ebenfalls zur Auswahl stehen. Innerhalb der grundsätzlich notwendigen wirklichkeitsreduzierten Standardisierung durch Software ergeben sich damit Unterschiede, bezogen auf den Grad dieser Standardisierung, die von Software zu Software variieren können. Bezüglich der grundsätzlichen Standardisierbarkeit durch Software lässt sich der Fachdiskurs bis in die 1960er Jahre zurückverfolgen, in eine Zeit, als erste Bemühungen angestrengt wurden, Computer als Arbeitsmittel in der Sozialen Arbeit zu etablieren. Bereits damals zeichneten sich die beiden diametralen Argumentationsfiguren ab, die den Diskurs bis heute prägen: Dem Einzelfallstandpunkt, der die Individualität des jeweiligen Falls betont, steht der Standardisierbarkeit der Fallbearbeitung betont.<sup>5</sup> Im Unterschied zu früher, als Fachsoftwares hauptsächlich im Bereich der Verwaltung eingesetzt wurden, hat sich ihr Einsatz auf weitere Bereiche ausgedehnt. Er reicht mittlerweile unmittelbar in den fachlich-methodischen Arbeitsbereich Sozialer Arbeit hinein.<sup>6</sup>

## INHALT

- I. Fachsoftware im Spannungsfeld zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung
- II. Zugang zu und Auswertung der Betreuungssoftwares
- III. Diagnostik und Fallbeschreibung
- IV. Subsumtion und Ableitung von Interventionsmaßnahmen
- V. Umsetzung interventionspraktischer Maßnahmen
- VI. Administrative Tätigkeiten
- VII. Konsequenzen für die Softwarenutzung

Die Inblicknahme des Verhältnisses von Standardisierung und Einzelfallorientierung in aktuellen Softwarelösungen ist aus diesem Grunde relevant wie nie, da Fachsoftwares für mehr und mehr über administrative Tätigkeitsbereiche hinausgehende Funktionen entwickelt und eingesetzt werden<sup>7</sup> und damit Kernbereichen Sozialer Arbeit eine Form geben.

## II. Zugang zu und Auswertung der Betreuungssoftwares

Die Inblicknahme des Spannungsfeldes von Standardisierung und Einzelfallorientierung schöpft sich in der vorliegenden Ausarbeitung hauptsächlich aus zwei Quellen: aus der Professionstheorie Ulrich Oevermanns und der Analyse von Fachsoftwares für die rechtliche Betreuung. Da Softwares durch die stetige Weiterentwicklung dynamisch sind, wird das Ziel angestrebt, aus der empirischen Moment-

1 Rammert, Technik. Stichwort für eine Enzyklopädie, 1999, S. 3 f.  
 2 Kreidenweis, Lehrbuch Sozialinformatik, 2012, S. 96 f.  
 3 Rolf, Interdisziplinäre Technikforschung und Informatik – Ein Angebot für einen analytischen Orientierungsrahmen, in: Technikfolgenabschätzung – Theorie und Praxis, 2003, 12. Jg. (3/4), S. 59–67, 62 ff.  
 4 Kutscher/Ley/Seelmeyer, Subjekt – Technik – Kontext. Zur Aneignung von Informations- und Kommunikationstechnologien in der Sozialen Arbeit, in: Arbeitskreis „Jugendhilfe im Wandel“ (Hrsg.), Jugendhilfeforschung. Kontroversen – Transformationen – Adressierungen, 2010, S. 187–214, 198.  
 5 Bahnmüller/Faust, Das automatisierte Arbeitsamt. Legitimationsprobleme, EDV-Mythos und Wirkungen des Technikeinsatzes, 1992, S. 43 ff.  
 6 Kreidenweis, IT-Handbuch für die Sozialwirtschaft, 2011, S. 16 ff.  
 7 Hansen, Standards in der Sozialen Arbeit, 2010, S. 10 f.

aufnahme heraus allgemeine Impulse zur Einschätzung von Fachsoftware vor dem Hintergrund der Standardisierungsproblematik zu skizzieren.

Zum Zeitpunkt der Untersuchung konnten über das Fachportal [www.social-software.de](http://www.social-software.de) sechs Fachsoftwareanwendungen für die rechtliche Betreuung ausfindig gemacht werden. Namentlich handelt es sich um die folgenden Applikationen: *BdB at work*, *Betreuung §BtG*, *BT-Professional*, *butler*, *BVS* sowie *SoPart BtS*. Mit einer explorativ angelegten vergleichenden Artefaktanalyse war ein forschungsmethodischer Zugang zur Technik der Fachsoftware möglich.<sup>8</sup> Erkenntnisleitend war die Frage, welche Bereiche professionellen Handelns in der Fachsoftware angesprochen und wie diese ausgestaltet sind. Inhaltliche Aspekte beziehen sich auf die Frage, was in der jeweiligen Fachsoftware abgebildet ist, während sich die funktionalen Strukturen auf die Frage, wie diese Inhalte informationstechnisch realisiert wurden, stützen. Die Auswertung der Software wurde mit einer qualitativ strukturierenden Inhaltsanalyse nach *Mayring* realisiert.<sup>9</sup> Um die vorgefundenen Bereiche einordnen zu können, wurde die Professionalisierungstheorie von *Ulrich Oevermann* einbezogen. Mit ihr ist der Anschluss an den professionellen Arbeitsprozess sowie an die Debatte um die Standardisierbarkeit gewährleistet. Professionelles Handeln kann *Oevermann* zufolge in drei Teilbereiche untergliedert werden: 1.) die rekonstruktionslogische Diagnosestellung und Fallbeschreibung, 2.) die Einrückung der Diagnose unter theoretisches Wissen und die darauf aufbauende Ableitung von Interventionsmaßnahmen sowie 3.) die Umsetzung der Interventionsmaßnahmen in der Lebenswelt der Adressaten/-innen. Diese Schritte stellen den professionellen Handlungsmodus dar, welcher im Folgenden aufgegriffen und mit Ergebnissen der empirischen Analyse von Fachsoftwares in Beziehung gesetzt wird. Es wird zu zeigen sein, inwiefern die Softwareanwendungen in diesen Bereichen Standardisierungen vorhalten und wie diese zu bewerten sind.

### III. Diagnostik und Fallbeschreibung

Im ersten Schritt des professionellen Handlungsmodus nach *Oevermann*, der Diagnosestellung und Fallbeschreibung, werden die Lebenspraxen der Adressaten/-innen fallspezifisch in ihrer Einzigartigkeit wahrgenommen und es werden rekonstruktionslogisch Diagnosen gestellt. Diese Verstehensleistung ist kategorisch nicht standardisierbar.<sup>10</sup> Der Einzelfall lässt sich in seiner Beschreibung nicht in im Voraus selektierte und definierte Allgemeinbegriffe einordnen, da die Kennzeichnung eines Falls entlang von Merkmalsdimensionen

in ungenügender Weise die Einzigartigkeit des Individuums abbildet.<sup>11</sup> In den analysierten Fachsoftwares bilden Stammdaten, wie Namen, Geburtsdaten oder Adressen, den Ausgangspunkt der Falldarstellung. Über diese Stammdaten hinaus können die Adressaten/-innen überwiegend entlang sozial- sowie betreuungsrechtlicher Besonderheiten dargestellt werden. Beispielsweise können die durch das Gericht übertragenen Aufgabenkreise oder Informationen zur Pflegestufe in den Softwares hinterlegt werden. Die Falldarstellung in den betrachteten sechs Anwendungen orientiert sich damit bemerkenswert häufig und in ähnlicher Weise an handlungsfeldspezifischen Notwendigkeiten. Hieran wird die Definition von Fachsoftware als gezielt auf die Bedürfnisse und Ansprüche einer speziellen Branche hin entwickelten Software<sup>12</sup> und der Fokus auf die Aufnahme arbeitsfeldrelevanter Daten<sup>13</sup> deutlich erkennbar. Gleichwohl können diese Falldarstellungsmöglichkeiten in jenen Fällen problematisch werden, in denen Einzelfälle ausschließlich auf diese Ausprägungen hin betrachtet und definiert werden, ohne deren je eigene Fallspezifität einzubeziehen. Es besteht in der Praxis die Gefahr, dass die Adressaten/-innen als Merkmalsträger/-innen dieser einzelnen, aus der Logik des Handlungsfelds heraus entstandenen Ausprägungen angesehen und „als ein Profil von Messwerten“<sup>14</sup> gekennzeichnet werden. Dem entgegnet ist in allen Programmen die Möglichkeit der Dokumentation weiterer Fallspezifika mittels Freitextfelder vorgesehen, sodass die individuelle Fallprägnanz in der Fachsoftware grundsätzlich wiedergegeben werden kann. In einer Softwareanwendung ist zudem ein Assessment abgebildet. Mit der Vorgabe von Dimensionen (Ausstattung, Austausch, Macht und Wert/Sinn) sowie den vorkonfigurierten auszuwählenden Ressourcen und Problemen besteht auch hier die beschriebene Gefahr, dass sich der Interessenfokus auf die von der Software geforderten Informationsformen verschiebt<sup>15</sup> und damit der Fall nicht mehr in seiner Einzigartigkeit wahrgenommen wird. Wird dies als Form der schematisch-deskriptiven Diagnosestellung genutzt, ist es in einer professionellen Praxis infrage zu stellen.<sup>16</sup> Da der Übergang der beiden Aspekte des professionellen Handelns, der rekonstruktionslogischen Diagnosestellung sowie der der Subsumtion unter theoretisches Wissen fließend ist, kann die Fallbeschreibung entlang der Dimensionen des Assessments gleichsam bereits ein Akt der Subsumtion unter theoretisches Wissen darstellen, sofern diese Dimensionen selbst theoretisches Wissen repräsentieren und als solche wahrgenommen werden. Gleichwohl gilt es zu prüfen, inwieweit standardisierende Kategorien in Fachsoftwares mit den fachlich erforderlichen Spezifika der eigenen Arbeitsorganisation harmonisieren und an diese an-

gepasst sind resp. angepasst werden können. Gleichzeitig sollte der Gefahr der „Abarbeitung“ von Fällen entlang der von den Programmen geforderten Kategorien durch stetige Reflexion entgegengewirkt werden.

### IV. Subsumtion und Ableitung von Interventionsmaßnahmen

Im zweiten Schritt des professionellen Handlungsmodus nach *Oevermann* wird die gestellte Diagnose unter das verallgemeinerte und standardisierte theoretische Wissen subsumiert und es können konkrete Maßnahmen bzw. Problemlösungen abgeleitet werden. Hiermit soll sichergestellt werden, dass den Adressaten/-innen keine wissenschaftlichen Problemlösungspotenziale vorenthalten werden.<sup>17</sup>

Empirisch bieten einige der Softwares Hinweise an, welche Maßnahmen zu einem bestimmten Lebensereignis der Adressaten/-innen abgeleitet werden könnten. Diese von den Softwares vorgeschlagenen Maßnahmen lassen sich grob in zwei Bereiche einteilen: Es handelt sich sowohl um hoch formalisierte Vorgänge als auch um die Darstellung theoretischen Wissens. Als Beispiel eines formalisierten Vorgangs kann die vorgeschlagene Tätigkeit des polizeilichen Ummeldens bei einem Wohnortwechsel der Adressaten/-innen angeführt werden. Bei diesen Vorgängen kann davon ausgegangen werden, dass es sich um ein von der Einzigartigkeit des Falls unabhängiges, standardisiertes Akt des Problemlösungshandelns handelt. Bei den formalisierten Vorgängen kann daher angenommen werden,

8 *Lueger*, Grundlagen qualitativer Feldforschung, Methodologie – Organisierung – Materialanalyse, 2000, S. 143 ff.

9 *Mayring*, Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken, 2002, 5. Aufl., S. 115 ff.

10 *Oevermann*, Die Problematik der Strukturlogik des Arbeitsbündnisses und der Dynamik von Übertragung und Gegenübertragung in einer professionalisierten Praxis von Sozialarbeit, in: Becker-Lenz et al. (Hrsg.), Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven, 2009, S. 113–142, 116 f.

11 *Oevermann*, Professionalisierungstheorie I (1.–3. Vorlesung), Transkription der Vorlesungen im Sommersemester 1990 an der Universität Frankfurt a.M., unveröffentlichtes Material, S. 37.

12 *Früh*, Die IT-isierung der Sozialen Arbeit. Mehrwert und Tücken von Softwarelösungen für die Soziale Arbeit, in: SozialAktuell 2012, 44. Jg. (9), 22–23.

13 *Axhausen*, Welche Möglichkeiten bieten computergestützte Dokumentationssysteme zur Erfassung der Klienten? Welche Maßstäbe werden in solchen Programmen in der Sozialen Arbeit gesetzt?, in: ISS (Hrsg.), EDV-gestützte klientenbezogene Dokumentationssysteme in der Sozialen Arbeit – Information und kritische Sichtung, 2001, S. 37–60, 44.

14 *Oevermann*, 1990, S. 37.

15 *Hansen*, Standards in der Sozialen Arbeit, 2010, S. 11.

16 *Oevermann*, 2009, S. 116.

17 *Oevermann*, Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionalisierten Handelns, in: Combe/Helsper (Hrsg.), Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns, 1997, S. 70–182, 126.

dass es sich um Handlungsabläufe handelt, deren Standardisierung als unbedenklich zu bewerten ist.<sup>18</sup> Der andere Bereich, die Darstellung des theoretischen Wissens, umfasst sowohl rechtliches als auch sozialarbeitswissenschaftliches Wissen. Die Darstellung des Wissens veranschaulicht sich am Beispiel der „Checkliste bei unterbringungsähnlichen Maßnahmen“ aus einer Software, welche Informationen dazu bereithält, in welchen Fällen aus rechtlicher Sicht von einer genehmigungsbedürftigen Maßnahme auszugehen ist. Hierzu werden die entsprechenden Paragraphen visuell dargestellt. Dies kann nun dahingehend gedeutet werden, dass die Software eine Entscheidungshilfe bei der Subsumtion des Falles unter das theoretische Wissen und der Ableitung von Maßnahmen bietet, indem sie dem professionell Handelnden Wissen explizit vergegenwärtigt. Das kann dazu beitragen, dass den Betreuten alle aus dem theoretischen Wissen abgeleiteten Interventionen angeboten werden, sodass keine potenzielle Hilfe vorenthalten wird. Gleichzeitig ist damit das Risiko verbunden, dass dieses in der Software eingeschriebene Wissen einerseits selektiv ist und/oder es andererseits nicht dem aktuellsten Wissensstand entspricht. Daher ist es von gewisser Bedeutung, zu überprüfen, ob die benutzte Software, sofern sie Wissensbestände expliziert, einen Aktualisierungsdienst anbietet und aus welchen Quellen sich dieses Wissen speist bzw. wer für die Inhalte verantwortlich ist. Durch die Abbildung von Wissen aus der Rechtspflege besteht zudem das Risiko, die „Kompetenz der Rechtsanwendung vollkommen auf die Software zu verlagern“,<sup>19</sup> was sich leicht auch auf weitere fachliche Kompetenzen übertragen lässt. Alles in allem gilt es daher, das in der Software abgebildete Wissen nicht unhinterfragt anzunehmen.

## V. Umsetzung interventionspraktischer Maßnahmen

Im dritten und letzten Schritt des professionellen Handlungsmodus von *Oevermann* werden die aus der Theorie abgeleiteten interventionspraktischen Maßnahmen in die jeweilige Lebenspraxis der Adressaten/-innen rückübersetzt, was wiederum kategorisch nicht standardisierbar ist.<sup>20</sup> Erwartungsgemäß wurde dieser Bereich in keiner der analysierten Fachsoftwares explizit abgebildet. Dieser Schritt würde besonders dann durch Softwareprogramme unterstützt werden, würde das Arbeitsmittel Fachsoftware als Medium in der direkten Arbeit mit den Adressaten/-innen eingesetzt werden.<sup>21</sup>

## VI. Administrative Tätigkeiten

In den betrachteten Softwares ist eine große Spannbreite administrative Aufgaben unterstützender Funktionen implementiert. So unterstützen die Programme Funktionen wie

das Erstellen von Briefen, die Verwaltung ebendieser, die Kontenführung samt Erstellung eines Vermögensverzeichnisses sowie teilweise der Budgetplanung, die Vergütungsabrechnung beim Betreuungsgericht, die Leistungserfassung, statistische Auswertungen bezüglich bestimmter Merkmale, das Bereithalten von Antragsformularen, das Verwalten von Kontaktadressen und nicht zuletzt ein Kalendarium mit Erinnerungs- und Wiedervorlagenfunktion. Diese Funktionen bilden unabhängig von der Fachsoftwareanwendung formalisierte Tätigkeiten ab und evozieren das grundsätzliche Spannungsfeld zwischen Standardisierung und Einzelfallorientierung qua informationstechnischer Formgebung in diesen Tätigkeitsbereichen nicht.

## VII. Konsequenzen für die Softwarenutzung

Da Softwares multifunktional<sup>22</sup> sind, d.h. auf vielfältige Art und Weise benutzt werden können, ist der Anwendende gezwungen, sich für eine Nutzungsweise der jeweiligen Software zu entscheiden. Durch diesen multifunktionalen Aufbau werden keine klaren Anwendungsregeln vorgegeben, sodass die Anwendenden gezwungen sind, sich die jeweilige Software innerhalb der in ihr abgebildeten Wirklichkeit(en) anzueignen. Das bedeutet, dass Softwares durch die Art und Weise der Programmierung einen Rahmen vorgeben, der von den Anwendern immer wieder neu ausgestaltet werden muss.<sup>23</sup> Es können bspw. bestimmte Eingabefelder (nicht) ausgefüllt werden, bestimmte Funktionen (nicht) genutzt werden oder der im Programm angelegten Chronologie der Eintragungen (nicht) gefolgt werden, um nur einige Beispiele zu nennen. In der Betrachtung und Bewertung des Verhältnisses informationstechnischer Standardisierungsmomente und dem Anspruch professioneller Einzelfallorientierung wird damit deutlich, dass das Nutzungsverhalten nicht durch die informationstechnischen Funktionalitäten und Formgebungen in der Software determiniert ist. Selbst wenn grundsätzlich deprofessionalisierend wirkende Standardisierungen technisiert wären, könnte noch nicht von einer faktisch deprofessionalisierten Praxis qua Software gesprochen werden. Die prädestinierende Konstruktion von Fachsoftwares als zunächst vorgehend hat, wie gezeigt, per se keine Auswirkungen auf professionelle Handlungsweisen, da theoretisch die Nicht-Nutzung oder Anders-Nutzung der Software zur Wahl steht. Dies ist jedoch insofern voraussetzungsvoll, als dass jede Betreuerin bzw. jeder Betreuer über den Einsatz von Fachsoftwares im eigenen Arbeitsbereich frei entscheiden können müsste, um auch in letzter Konsequenz zur Erhaltung des Professionalitätsmodells über die Nicht- bzw. Anders-Nutzung als Handlungsoption verfügen zu können. Gibt es hingegen

organisatorische oder anderweitige Vorgaben zur Nutzung, können mit bspw. vorstrukturierten Erfassungsbögen und Eingabefeldern diejenigen Aspekte, die von der Softwareentwicklung nicht in das Programm aufgenommen wurden, in der Anwendungspraxis auch nicht ausgestaltet werden. Dies ist insofern problematisch, als damit eine unumgängliche Vorstellung praktischer Abläufe professionellen Handelns transportiert wird, obwohl diese u.U. nicht standardisierbar sind und gleichzeitig verschiedene fachliche Konzepte in der Praxis vorhanden sind.<sup>24</sup> Unproblematisch erscheint der Einsatz hingegen dort, wo unabhängig von der Software standardisierte Prozesse vollzogen und diese dann durch den Einsatz von Fachsoftware unterstützt werden. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass sich diejenigen Tätigkeitsbereiche, in denen keine standardisierten Abläufe eingesetzt werden können, weil sie einer eigenständigen Problemlösungskompetenz der Professionellen bedürfen, sich einer Unterstützung resp. Formalisierung durch Fachsoftwares verschließen.

Mit Blick auf die Chancen und Grenzen einer Softwarenutzung müssen die in der Software abgebildeten Ausschnitte zunächst einer zweifachen Überprüfung unterzogen werden. Es ist zu fragen, ob die in der Software abgebildeten Ausschnitte die eigenen Handlungsabläufe unterstützen bzw. zumindest nicht miteinander in Konflikt stehen und ob diese Ausschnitte Bereiche darstellen, die sich mit wiederkehrenden formalen Mustern beschreiben lassen. Wird eine der beiden Unterfragen oder werden beide Unterfragen verneint, stößt der Softwareeinsatz schnell an seine Grenzen. Einerseits, weil die sinnvolle Einbettung in die Arbeitsabläufe nicht gegeben ist und/oder andererseits, weil sich die zwei handlungslogischen Konzepte von Standardisierung und Einzelfallorientierung widersetzen. Werden hingegen beide Unterfragen bejaht, ist ein sinnvoller Softwareeinsatz grundsätzlich möglich. Die Vorteile der Nutzung können in diesen Fällen insbesondere dort

18 *Oevermann* (Fn. 10), S. 115.

19 *Kaspers*, Informations- und Kommunikationstechnik für soziale und pädagogische Berufe, in: *Badry et al.* (Hrsg.), *Arbeitshilfen für soziale und pädagogische Berufe*, 2012, S. 235–284, 270.

20 *Oevermann*, (Fn. 17), S. 116 f.

21 *Kirchlechner*, Sozialarbeiterinnen als Arbeitnehmerinnen und Professionelle bei der Einführung computergestützter Dokumentationssysteme, in: *ISS* (Hrsg.), *EDV-gestützte klientenbezogene Dokumentationssysteme in der Sozialen Arbeit – Information und kritische Sichtung*, Frankfurt a.M., S. 21–35, 26.

22 *Degele*, Die Entwicklung und Nutzung von Software. Zur Genese informationstechnischen Handelns, in: *Zeitschrift für Soziologie*, 1996, 25. Jg. (1), 58–70, 64.

23 *Degele*, Informiertes Wissen. Eine Wissenssoziologie der computerisierten Gesellschaft, 2000, S. 58.

24 *Poguntke-Rauer*, Wie kommt die Fachlichkeit in den PC? (Teil 2), in: *Halfar/Kreidenweis* (Hrsg.), *Sozialinformatik. Perspektiven für Praxis, IT-Entwicklung, Forschung und Lehre. Dokumentation zur 2. Eichstätter Tagung*, 2007, S. 48–53, 52.

ausgeschöpft werden, wo formale Arbeitsschritte, wie die Berechnung von Vergütungssätzen oder die Kontaktdatenverwaltung der eigenen Arbeitsabläufe – eine korrekte Programmierung vorausgesetzt –, an die Software delegiert und diese zuverlässig und rasch von ihr ausgeführt werden. Ausdrücklich sind dies die Bereiche der Administration, aber auch der beschriebene Aspekt der Wissensdarstellung kann im Sinne der Qualitätssicherung vom Softwareeinsatz profitieren. Im Unterschied zu Stift und Papier bieten Softwares zusätzlich erweiterte Möglichkeiten an, wie bspw. die Auswertung von Kennzahlen oder die Verlinkung verschiedener Inhalte. Diese Optionen stellen sich zwar auch von Hand, jedoch mit vergleichsweise hohem Aufwand. Bei der Entscheidung für oder gegen eine Software

gilt es daher zu prüfen, für welche Arbeitsabläufe aus welchen Gründen eine Unterstützung durch Fachsoftwares gesucht wird. Anschließend sollten diese ausgesuchten Arbeitsabläufe mit denjenigen der in der Software der Wahl abgebildeten Arbeitsabläufe abgeglichen werden. Besser noch sollte die Software an die eigenen fachlichen Routinen anpassbar sein, sie sollte sich gewissermaßen an individuelle Arbeitsabläufe anschmiegen. Unabhängig davon gilt es stets den fachlich-reflexiven Blick auf die Ausgestaltung der Fachsoftware und die Wechselwirkungen zwischen der Fachsoftware und der persönlichen Arbeitsweisen aufrechtzuhalten.

Der regelhafte Einbezug der Theorie und Praxis in die (Weiter-)Entwicklung ebendieser Anwendungen, die professionell begründete Mit- resp.

Selbstbestimmung über den Einsatz von Fachsoftwareprogrammen, die konsequente Schulung von Softwareanwendenden im Umgang mit den Programmen sowie die curriculare Verortung sozialinformatischer Themen in den Studiengängen der Bezugsdisziplinen oder in Weiterbildungsprogrammen der rechtlichen Betreuung sind neben der Analyse und Reflexion des Einzelfalls weitere Garantien eines Fachsoftwareeinsatzes, der Vorteile akzentuiert und Nachteile minimiert.

## Tipps und Empfehlungen

[www.social-software.de](http://www.social-software.de): Die Webseite versteht sich als ein Fachportal für Softwarelösungen für soziale Einrichtungen und Unternehmen in der Sozial- und Gesundheitswirtschaft.

## Berichte

### Überörtliche Arbeitsgemeinschaft für das Betreuungswesen in Nordrhein-Westfalen (ÜAG NRW)

#### Großer Erfolg für die erste Fachtagung der ÜAG NRW

Am 26.04.2016 hat die überörtliche Arbeitsgemeinschaft für das Betreuungswesen in NRW (ÜAG NRW) zu ihrer ersten Fachtagung eingeladen. Unter dem Titel „Rechtliche Betreuung und Vernetzung – Qualität sichern – Zusammenarbeit tut Not“ kamen fast 200 Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Hotel Franz – einem integrativen Betrieb – in Essen zusammen. Neben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Betreuungsvereine, der örtlichen und überörtlichen Betreuungsbehörden und der Gerichte nahmen auch Vertreterinnen und Vertreter der ehrenamtlichen und der Berufsbetreuer sowie der Betroffenenverbände teil.

Nach der Begrüßung durch den Vorsitzenden der ÜAG NRW, Herrn Richter am Amtsgericht Georg Dodegge, und der Übermittlung der Grußworte des Ministers für Arbeit, Integration und Soziales in NRW durch Herrn Ministerialdirigenten Bernhard Pollmeyer standen am Vormittag Referate im Vordergrund, die die Bedeutung und die Chancen einer Vernetzung im Betreuungswesen aus der Sicht der unterschiedlichen Akteure beleuchteten. Zu Beginn

stellten Frau Helga Steen-Helms aus dem Hessischen Ministerium für Soziales und Integration und Herr Karl-Heinz Zander vom Betreuungsgerichtstag e. V. die Chancen der Vernetzung im Betreuungsrecht dar. Ihre Ausführungen wurden durch Impulsreferate ergänzt, innerhalb derer die Praxis und die Probleme der Vernetzung aus der Aussicht einer Betreuungsstelle, eines Betreuungsvereins und eines Betreuungsgerichtes geschildert wurden. Den Abschluss bildete ein Kurzreferat zu den Fragen der Vernetzung bei der Vermittlung anderer Hilfen.

Nach der Mittagspause kamen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer in fünf Arbeitsgruppen zusammen, um im Rahmen eines Erfahrungsaustauschs praktische Probleme in der Netzwerkarbeit zu erörtern. Sie gingen dabei den Fragen nach, wie Blockaden bei der Einrichtung und Aufrechterhaltung der in § 4 LBtG NRW gesetzlich vorgesehenen örtlichen Arbeitsgemeinschaft gelöst werden können, welche Inhalte diese Arbeitsgemeinschaften anbieten können und sollen, welche Möglichkeiten der Öffentlichkeitsarbeit es im Rahmen der Vernetzung gibt, ob und gegebenenfalls wie eine Vernetzung der Akteure rechtliche Betreuungen durch Zurverfügungstellung anderer Hilfen vermeiden kann und in welcher Form Netzwerke zur Gewinnung ehrenamtlicher Betreuer beizutragen vermögen. In den lebhaften Diskussionen ging es darum, die erreichte Qua-

lität im Betreuungswesen zu sichern und Wege zu finden, um die Qualität weiter zu entwickeln.

Die Ergebnisse der Arbeitsgruppen wurden zum Tagungsabschluss, in einer Talkrunde bestehend aus Vertretern der ÜAG NRW, der Landesarbeitsgemeinschaften der freien Wohlfahrtspflege, der Betroffenenverbände und der Landesministerien für Arbeit, Gesundheit und Integration und der Justiz den Tagungsteilnehmern präsentiert.

Die Tagungsbeiträge und die Ergebnisse der Arbeitsgruppen werden demnächst auch auf der Internetseite der ÜAG NRW veröffentlicht.

#### Zur überörtlichen Arbeitsgemeinschaft für das Betreuungswesen in NRW:

Seit dem Jahr 2012 besteht in NRW die überörtliche Arbeitsgemeinschaft für das Betreuungswesen. Sie verfolgt mit den beteiligten Ministerien, Verbänden, Organisationen, Behörden und Gerichten das Ziel, das Betreuungswesen auf Landesebene, unter Beachtung der Vorgaben der UN-Behindertenrechtskonvention, qualitativ weiter zu entwickeln. Ein vorrangiges Ziel ist dabei die Stärkung der ehrenamtlichen Betreuung.

von **Georg Dodegge**, w.a. Richter am Amtsgericht Essen und Vorsitzender der Überörtlichen Arbeitsgemeinschaft für das Betreuungswesen in NRW