

# Vierte Bilanz nach 22 Monaten Umstrukturierung durch die Fa. Neustart gGmbH

## Qualität der Betreuung und Kontrolle

Die Betreuung der Klienten ist in einem beklagenswerten Zustand.

Gemessen am sog. „Qualitätshandbuch „ und gemessen an den hohen Standards vor Beginn der Pilotphase, ist festzustellen, dass die Qualität erheblich gelitten hat, mit steigender Tendenz.

Eine notwendige und sinnvolle Kontaktfrequenz mit den Klienten ist aufgrund der hohen Arbeitsbelastung, steigender Fallzahlen und dem höheren bürokratischen Aufwand nicht mehr leistbar.

Kontrollaufgaben können nicht mehr in genügendem Umfang wahr genommen werden. Erhebliche zeitliche Verzögerungen bei Berichterstattungen, sowie bei der Erledigung von Anfragen seitens des Gerichts, sind die Folge.

Auch die bisherige enge und effektive Zusammenarbeit mit Gerichten und Staatsanwaltschaften ist nicht mehr gewährleistet.

Generell besteht eine unüberbrückbare Kluft zwischen den öffentlich propagierten hohen professionellen Standards und der in der Praxis vorhandenen, nicht mehr verantwortbaren Realität des „Durchwurstelns“.

Wir gehen davon aus, dass sich zukünftig dieses Betreuungsdesaster in der Kriminalitätsstatistik auswirken wird.

## Entwicklung der Fallbelastung

Weder das verantwortungsvoll durchgeführte Aktenscreening, noch der Einsatz ehrenamtlicher Bewährungshelfer, führte bisher zu einer Fallentlastung. Bei einigen Kollegen ist eine erheblich angestiegene Fallbelastung zu beobachten.

In diesem Zusammenhang weisen wir auch darauf hin, dass trotz mehrmaliger Hinweise und Bitten an die Leitung, keine Lösung bei lang andauernden Krankheitsvertretungen geschaffen wurde.

Nach wie vor gilt, dass, im Zuge der Hierarchisierung durch Neustart, Leitungsstellen ausschließlich von Bewährungshelfern besetzt wurden. Die dadurch „frei gesetzten“ Klienten ( ca. 400) müssen jetzt zusätzlich von den anderen hauptamtlichen Bewährungshelfern betreut werden.

„Die fiktive durchschnittliche Fallständigkeit pro MitarbeiterIn“ sollte laut Herrn Hörter am 30.10.06 in unserer Dienststelle einen Bestand von 59 Klienten / AKA aufweisen. Die wirkliche Fallbelastung beträgt jedoch 84,9 Klienten / AKA.

Die für alle Kollegen bis zum Ende der Pilotphase vorgesehene Fallbelastung von durchschnittlich 60 – 70 Klienten / BWH ist daher reines Wunschdenken.

## Betreuungsstufen

Das Konzept der differenzierten Betreuungsstufen ist ein theoretisches Konstrukt, das in der Praxis z. Zt. keine ehrliche Anwendung finden kann.

Die real notwendige Betreuungsstufe impliziert eine Betreuungsdichte, die nicht leistbar ist. Die Vorgabe, Klienten nach Betreuungsbedarf einzustufen, wird zur Farce. Der tatsächliche Betreuungsbedarf hat für die Bewährungshelfer, unter den gegebenen Arbeitsbedingungen, nicht zu bewältigende Konsequenzen.

Dem gesetzlichen Auftrag und den Klienten wird man nicht mehr gerecht.

## Entlastung durch ehrenamtliche Bewährungshilfe ?

Das Ziel von Neustart, zum 30.09.06 durch Ehrenamtliche 400 Klienten zu betreuen, wurde nicht annähernd erreicht.

Nach der Statistik aus dem Forum intern vom 24.10.06 sieht die Bilanz, unter Herausrechnung der Teamleiter, die noch keine Ehrenamtlichen betreuen, folgendermaßen aus:

41 Ehrenamtliche betreuen 50 Klienten.

Die Ehrenamtlichen werden von 6 Teamleitern betreut, die insgesamt mit 0,9 AKA für diese Tätigkeit freigestellt sind.

Bei einer durchschnittlichen Fallbelastung der Bewährungshelfer von ca. 90 Klienten entspricht diese Freistellung einer Klientenzahl von 81.

Es ist also weder eine Fallzahlsenkung und dadurch eine Entlastung der hauptamtlichen Bewährungshelfer, noch eine Kostenersparnis durch den Einsatz der Ehrenamtlichen gegeben. Das Gegenteil ist der Fall.

Unter Berücksichtigung der angespannten Personalsituation ist diese Form der Einbeziehung Ehrenamtlicher unverantwortlicher Luxus, auch wenn grundsätzlich die ehrenamtliche Tätigkeit (nach dem früheren Prinzip) aus unserer Sicht wünschenswert ist.

## Hoher Aufwand für Bürokratie und Verwaltung

Die Verwaltungstätigkeiten im Arbeitsfeld sind erheblich angestiegen, z.B. durch die umfassende Klientendokumentation und die bestehende Regelungsflut.

Das Verhältnis 30% / 70% - Verwaltungsarbeit / Betreuungsarbeit hat sich zwischenzeitlich umgekehrt.

Diese systembedingte Verschlechterung der professionellen Tätigkeit eines Bewährungshelfers führt zu Demotivation und Unverständnis.

Die Bearbeitung von umfangreichen, teilweise redundanten Datenbeständen ist zeitintensiv. Diese Zeit geht für die Betreuungsarbeit verloren.

Erschwert wird die Situation noch durch die Vorgabe, dass alle Schreibarbeiten von den Bewährungshelfern selbst erledigt werden müssen. Die Qualifizierung der Kollegen, um den erhöhten Verwaltungs- und Schreibaufwand zu bewältigen, ist ungenügend.

Trotz Nachbesserung der PC – Ausstattung sind die Server-Kapazitäten nach wie vor nicht ausreichend, so dass es immer wieder zu Ausfällen und langen Wartezeiten bei der Bearbeitung von Dokumenten kommt.

Die von Neustart geschaffenen hierarchischen Strukturen führen in der täglichen Praxis zu langwierigen, umständlichen und ineffizienten Verfahrensabläufen, etwa bei der Fallabgabe, der Fallzuteilung etc.

Durch die Überlastung der Servicekräfte, die ebenfalls mit neuen Verwaltungsaufgaben betraut wurden, entstehen immer wieder lange Wartezeiten, bis Akten ordnungsgemäß angelegt und bearbeitet werden können.

## Leistungsstrukturen

Die Kommunikation und Entscheidungsfindung innerhalb des Leitungsteams ist teilweise ungenügend, was zu unterschiedlichen Arbeitsanweisungen und Aussagen gegenüber den Bewährungshelfern führt, z.B. Fallabgabe. Dies erschwert die Arbeit zusätzlich.

Von der Leitung sind wir dazu angehalten, die reale Überlastungssituation nicht nach außen zu transportieren. In den Berichten sind Begriffe wie „Überlastungssituation, Umstrukturierung“ etc. verboten.

Das Schreiben der Leitung an die Gerichte vom 11.07.06 verweist auf die im Handbuch festgeschriebenen Qualitätsstandards. Es fehlt der Hinweis, dass unter den gegebenen Bedingungen diese bei weitem nicht erfüllbar sind. U.E. ist diese Vorgehensweise unredlich.

Wir sind dazu angehalten, Klienten über die Freiwilligkeit ihrer Datenangaben zu informieren, gleichzeitig jedoch darauf hinzuweisen, dass bei Datenverweigerung Nachteile in der Betreuung entstehen. Auch diese Vorgehensweise halten wir für unredlich.

Der Umgang mit uns Mitarbeitern kann mindestens als unglücklich bezeichnet werden. Er erfolgt nach dem Prinzip „weiße Schafe“ – „schwarze Schafe“.

Der nicht begründbare Ausschluss unserer Dienststelle aus der Teamentwicklung ist Ausdruck von Hilflosigkeit und Inkompetenz der Leitung. Anstatt evtl. vorhandene Probleme im Team zu klären, wird isoliert und polarisiert. Statt Auseinandersetzung erfolgt Ausgrenzung, die wir für kontraproduktiv halten.

Nicht die Kompetenz der meist langjährig tätigen Mitarbeiter steht im Vordergrund, sondern untaugliches Misstrauen.

Unterstellungen und Denunzierungen werden übernommen und nicht auf ihren Wahrheitsgehalt überprüft.

Im Umgang mit Kritik ist die Leitung überfordert. Kritische Äußerungen sind nur systemkonform erwünscht.

Die fachlichen Vorgaben der Leitung sind teilweise fragwürdig, z.B. die Anweisung, Schuldensanierungen einzustellen, da diese ineffektiv sind.

Mit zunehmendem Projektverlauf ist die Mitarbeiterzufriedenheit deutlich gesunken. Die physische und psychische Belastungssituation führte zu „inneren Kündigungen“ und in einigen Fällen auch bereits zu schweren körperlichen Erkrankungen.

## fehlende Evaluierung

Die zunächst zugesagte und aus Kostengründen wieder gestrichene Evaluierung des Pilotprojekts wurde auch während der Pilotphase von uns mehrfach eingefordert. Das Fehlen einer neutralen, kompetenten und wissenschaftlichen Begleitung hat zur Folge, dass Behauptungen über eine angeblich höhere Effektivität und Effizienz oder der Mitarbeiterzufriedenheit unüberprüft bleiben.

## Ausblick

Leider müssen wir feststellen, dass es Neustart nicht gelungen ist, sinnvolle Strukturelemente der „alten „ Bewährungshilfe zu erhalten und mit neuen, wünschenswerten Strukturen zu vereinen. Im Hinblick auf die knappen Ressourcen wäre dies notwendig.

So wird u. A. mit der „Gebietsoptimierung“ die lebensfeldbezogene Klientenbetreuung in eine Komm-Struktur umgewandelt, was sich mit Sicherheit nachteilig auf die Intensität und Qualität der Klientenbetreuung auswirken wird.

Die vorgesehene Zentralisierung der Bewährungshilfe widerspricht den Aussagen des Herrn Ministerialdirektor Steindorfner, der sich für Bürgernähe und Serviceorientierung der Justiz ausgesprochen hat.

Dies ist ein eindeutiger Rückschritt in der Entwicklung der Bewährungshilfe.

Die Bewährungshelfer/innen der Dienststelle Gaisburgstr. 21