

Prof. Dr. Hans-Joachim Puch

Befragung ehrenamtlicher Betreuer und Betreuerinnen im Rahmen des Modellprojekts GeBeN

Zusammenfassung der Ergebnisse

September 2002

Zur Befragung ehrenamtlicher Betreuer und Betreuerinnen im Rahmen des Modellprojektes GeBeN wurden 103 Fragebögen ausgegeben. Von den ausgegebenen Fragebögen kamen 51 Fragebögen wieder zurück. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 49,5%. Die Rücklaufquote liegt in einem guten Bereich. Rückschlüsse auf die Grundgesamtheit sind verlässlich möglich. Ein Teil der Fragen waren auf einer 6-stufigen Likert-Skala zu beantworten. Diese reichte von 1 = trifft voll zu bis 6 = trifft gar nicht zu. Die Zahlen 1 bis 6 auf der Skala entsprechen folgenden Einschätzungen:

Trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft überwiegend nicht zu	trifft gar nicht zu
①	②	③	④	⑤	⑥

0. Zusammenfassung ausgewählter Ergebnisse

Allgemeine soziale Daten:

- Die Rücklaufquote des Fragebogens beträgt 49,5 %
- Frauen (56,9 %) sind stärker vertreten als Männer (43,1 %)
- Knapp zwei Drittel der ehrenamtlichen Betreuer sind über 50 Jahre
- Über 50 % haben berufliche Erfahrungen im kaufmännischen Bereich
- Über 40 % Leitungserfahrungen

Aufmerksamkeit:

- Die höchste Aufmerksamkeit für eine ehrenamtliche Betreuung wurde durch Zeitungsartikel, die niedrigste Aufmerksamkeit durch Werbeträger erzeugt
- Mehr als drei Viertel der Befragten haben erstmals eine ehrenamtliche Betreuung aufgenommen
- 39,2 % der Befragten führen eine, 49 % zwei oder mehr Betreuungen durch. 11,8 % haben noch keine Betreuung

Beratungs- und Unterstützungsangebote:

- Die Erstgespräche werden von den meisten Befragten gut bis sehr gut bewertet
- Die Vermittlung überwiegend als rasch und unbürokratisch empfunden
- Die Beratungsangebote der Rechtspfleger/Rechtspflegerinnen werden zwar noch gut, aber etwas geringer bewertet als die Beratung im Erstgespräch
- Fast zwei Drittel hatten kein Gespräch mit dem zuständigen Richter
- Der überwiegende Teil der Beratungsangebote sind gut bekannt
- Das Beratungsgespräch und das Betreuerhandbuch wird am hilfreichsten empfunden
- Die wichtigsten Unterstützungsangebote sind aus Sicht der Befragten das Betreuerhandbuch, das Beratungsgespräch und die Grundlagenschulung
- Die größte Differenz zwischen Wichtigkeit des Angebots und tatsächlicher Hilfe liegt in der Grundlagenschulung vor

1. Geschlechts- und Altersverteilung – Berufssituation und -erfahrung

Der Anteil der Frauen lag mit 56,9 % über dem der Männer, der bei 43,1 % lag. Bei der Altersverteilung liegt ein deutliches Schwergewicht bei älteren Menschen. So waren fast zwei Drittel der Befragten (64,7 %) über 50 Jahre. Der Altersdurchschnitt der 20 bis 29jährigen lag bei 2 % (dies entspricht einer Nennung).

Altersverteilung

20 – 29 Jahre	30 – 39 Jahre	40 – 49 Jahre	50 – 59 Jahre	über 60 Jahre	Keine Angabe
2 %	11,8 %	19,6 %	31,7 %	33,3 %	2 %

Die Berufssituation zeigt, dass der überwiegende Teil der Befragten nicht oder nicht mehr berufstätig sind. So waren 37,2 % berufstätig, gefolgt von 33,3 % Rentnern und 23,5 % Hausfrauen. 5,9 % machten keine Angaben.

Bei den beruflichen Erfahrungen dominiert der kaufmännische Bereich mit 51 %, gefolgt von dem sozialen/pädagogischen Bereich mit 25,5 %. Aus dem technisch-handwerklichen Bereich kamen 19,6 % und aus dem medizinisch-pflegerischen und dem Dienstleistungsbereich jeweils 13,7 %. Ebenfalls interessant ist, dass immerhin 56,8 % der Befragten angaben, im ihrem beruflichen Zusammenhang mit Leitungsaufgaben zu tun gehabt zu haben. 41,2 % hatten nicht beruflich mit Leitungsaufgaben zu tun. 2 % machten keine Angaben.

2. Aufmerksamkeit für ehrenamtliche Betreuung - Erstkontakt

Die Fragen, durch welche Personen oder Medien die Aufmerksamkeit auf die ehrenamtliche Betreuung gelenkt wurde, bringt eindeutige Ergebnisse hervor. So geben immerhin 47 % der Befragten an, dass ihre Aufmerksamkeit über einen Zeitungsartikel auf die ehrenamtliche Betreuung gelenkt wurde.

Die Aufmerksamkeit auf ehrenamtliche Betreuung wurde hergestellt durch (Mehrfachnennungen)

Verwandte	Berater	Werbung	Freunde	Zeitungsartikel	Sonstiges
11,8 %	11,8 %	5,9 %	9,8 %	47,0 %	41,2 %

Durch Werbemaßnahmen wurde die geringste Aufmerksamkeit erreicht (5,9 %). Dies zeigt sich auch darin, dass 64,9 % keine Angaben zu der Aufmerksamkeit durch Werbeträger machten. Mit 11,8 % erhalten Vorträge und Informationsveranstaltungen die relativ gesehen häufigste Aufmerksamkeit. Verwandte und Berater lenkten die Aufmerksamkeit mit jeweils 11,8 % und Freunde mit 9,8 % auf die ehrenamtliche Betreuung.

Aufmerksamkeit durch Werbeträger (Mehrfachnennungen)

Vorträge/ Infoveranstalt.	Straßenbahn- werbung	„BtG“- Zeitung	Plakat	Faltblatt	Keine Anga- ben
11,8 %	7,8 %	3,9 %	2 %	9,8 %	64,9 %

Knapp zwei Drittel (64,7 %) aller ehrenamtlichen Betreuer und Betreuerinnen nahmen zuerst mit dem Telefon Kontakt zu einer Beratung auf. Ein Drittel kontaktierte die Berater persönlich (33,3 %).

Über drei Viertel der Befragten (76,4 %) haben erstmals eine ehrenamtliche Betreuung aufgenommen, während 21,6 % bereits früher einmal eine ehrenamtliche Betreuung durchgeführt haben.

Die meisten der ehrenamtlichen Betreuer und Betreuerinnen führen eine Betreuung (39,2 %) durch, 25,5 % zwei Betreuungen und 9,8 % drei Betreuungen durch. 49 % der Befragten haben zwei oder mehr Betreuungen (maximal sieben Betreuungen) durchgeführt oder führen sie noch durch. 11,8 % haben noch keine Betreuung.

Da das Modellprojekt GeBeN seit 2000 existiert, wurde auch gefragt, seit wann die Betreuungen jeweils durchgeführt wurden. Hier zeigte sich, dass 32,6 % der die Betreuungen bereits vor dem Jahre 2000 begonnen hatten und 67,4 % seit dem Jahre 2000 Betreuungen durchführen.

3. Beratungs- und Unterstützungsangebote

Erstgespräch

Auf die Frage, ob sie ausreichend über die Anforderungen der Betreuung im Erstgespräch informiert wurden, gaben 47 % an, dass sie sich voll informiert fühlten und 23,5 % überwiegend informiert. Über 70 % antworteten damit auf einer sechsteiligen Skala mit der Bewertung „voll“ oder „überwiegend“ (1 oder 2). Lediglich drei Befragte (5,88 %) fühlten sich gar nicht informiert. Die Sachlichkeit des Erstgesprächs wird noch höher eingeschätzt. So sind 50,1 % der Auffassung, dass die Information im Erstgespräch voll sachlich richtig war. Immerhin 88 % der Befragten stufen die sachliche Richtigkeit der Information mit den Rangstufen eins bis drei ein. Bei der Frage, ob das Anliegen im Erstgespräch ernstgenommen wurde, sind die Werte noch höher. 58,8 % sind der Auffassung, dass dies voll zutreffe, 23,5 % überwiegend und 7,8 % dass dies eher zutreffe. Damit stimmen über 90 % einer positiven Bewertung dieser Frage zu.

Skala:

1	2	3	4	5	6	k.A.
---	---	---	---	---	---	------

Ausreichende Information im Erstgespräch über die Anforderungen:

47,0 %	23,5%	7,8 %	9,8 %	2 %	5,9 %	3,9 %
--------	-------	-------	-------	-----	-------	-------

Sachliche Richtigkeit der Information:

50,1%	21,6 %	15,7 %	5,9 %	0	0	5,9 %
-------	--------	--------	-------	---	---	-------

Anliegen wurde ernst genommen:

58,8 %	23,5%	7,8 %	3,9 %	0	0	5,9 %
--------	-------	-------	-------	---	---	-------

Die Vermittlung einer geeigneten Betreuung wird etwas kritischer gesehen. So stimmen ein gutes Drittel (35,3 %) voll der Aussage zu, dass die „Vermittlung einer geeigneten Betreuung rasch und unbürokratisch erfolgte“; 29,4 % finden, dass dies überwiegend zutrefte und 19,6 % sind der Auffassung, dass dies eher zutrefte.

Rechtspfleger/Rechtspflegerin – Richter/Richterin

29,4 % der Befragten sind der Meinung, dass der Rechtspfleger bzw. die Rechtspflegerin sie voll ausreichend über die Betreuungsaufgaben informiert habe; 21,6 % sehen sich überwiegend informiert und 19,6 % sagen, dass dies eher zutrifft. 19,4 % sehen sich eher nicht bis gar nicht ausreichend über ihre Betreuungsaufgaben informiert.

Fast drei Viertel der Befragten (72,5 %) sehen sich mit ihren Fragen von dem Rechtspfleger bzw. der Rechtspflegerin voll (33,3 %), überwiegend (25,5 %) bis eher (13,7 %) ernst genommen.

37,5 % der Befragten sehen ihre Interessen und Wünsche bei der Auswahl der ehrenamtlichen Tätigkeiten voll berücksichtigt, 23,5 % überwiegend und 11,8 % eher. 13,7 % sehen ihre Wünsche eher nicht und 5,9 % überwiegend nicht berücksichtigt.

Auffallend ist, dass fast zwei Drittel der Befragten (64,7 %) angeben, mit dem zuständigen Richter am Amtsgericht habe kein Gespräch stattgefunden. Mit lediglich 27,4 % der Befragten hat dieses Gespräch stattgefunden.

Unterstützungs- und Beratungsangebote

Generell kann gesagt werden, dass die Angebote an Unterstützung und Beratung für ehrenamtliche Betreuer gut bis sehr gut bekannt sind. Den höchsten Bekanntheitsgrad hat der Treffpunkt für Ehrenamtliche mit 90,2 %. Mit jeweils dem gleichen Bekanntheitsgrad folgen das Beratungsgespräch, die „BtG“-Zeitung und das Handbuch für Betreuer (jeweils 86,2 %). Die Grundlagenschulung ist 80,4 % der Befragten bekannt, das „offene Gespräch“ 68,6 %. Am wenigsten bekannt sind die geselligen Veranstaltungen mit 60,8 %.

Bekanntheit der Beratungs- und Unterstützungsangebote:

	bekannt	nicht bekannt	keine Angaben
Beratungsgespräch	86,2 %	3,9 %	9,8 %
Grundlagenschulung	80,4 %	7,8 %	11,8 %
Treffpunkt für Ehrenamtliche	90,2 %	5,9 %	3,9 %
Offenes Gespräch	68,6 %	13,7 %	17,6 %
„BtG“-Zeitung	86,2 %	7,8 %	5,9 %
Gesellige Veranstaltungen	60,8 %	19,6 %	19,6 %
Handbuch für Betreuer	86,2 %	5,9 %	7,8%

Um die Beurteilung des Beratungs- und Unterstützungsangebots differenzierter einschätzen zu können, haben wir bei den einzelnen Angeboten danach gefragt, wie diese in der ehrenamtlichen Betreuungsarbeit tatsächlich geholfen haben und wie wichtig den Befragten das jeweilige Angebot ist. Liegen große Abweichungen zwischen der Wichtigkeit und der tatsächlichen Hilfe vor, so ist dies ein Ansatzpunkt für Verbesserungsüberlegungen. Dieser Zusammenhang fällt besonders bei der Grundlagenschulung auf. So sagten 58,8 % der Befragten, dass dieses Angebot ihnen sehr wichtig ist, aber nur 23,5 % gaben an, dass es ihnen in der ehrenamtlichen Arbeit sehr geholfen habe.

Wie haben die Beratungs- und Unterstützungsangebote in der ehrenamtlichen Betreuungsarbeit tatsächlich geholfen?

	1	2	3	4	5	6	k.A.
Beratungsgespräch	48,3 %	23,5 %	3,9 %	2 %	2 %	2 %	17,6 %
Grundlagenschulung	23,5 %	21,6 %	25,5 %	3,9 %	0	0	25,5 %
Treffpkt. f. Ehrenamtl.	17,6 %	23,5 %	19,6 %	3,9 %	3,9 %	5,9 %	25,5 %
Offenes Gespräch	19,6 %	15,7 %	5,9 %	3,9 %	3,9 %	7,8 %	43,1 %
„BtG“-Zeitung	25,5 %	31,4 %	11,8 %	2 %	2 %	3,9 %	23,5 %
Gesellige Veranstalt.	5,9 %	13,7 %	7,8 %	3,9 %	7,8 %	11,8 %	48,6 %
Handbuch f. Betreuer	45,1 %	29,4 %	3,9 %	2 %	2 %	0	17,6 %

Wie wichtig sind die Beratungs- und Unterstützungsangebote in der ehrenamtlichen Betreuungsarbeit?

	1	2	3	4	5	6	k.A.
Beratungsgespräch	60,8 %	18,3 %	2 %	0	0	0	15,7 %
Grundlagenschulung	58,8 %	11,8 %	13,7 %	0	0	0	15,7 %
Treffpkt. f. Ehrenamtl.	29,4 %	25,5 %	17,6 %	7,8 %	2 %	2 %	15,7 %
Offenes Gespräch	25,5 %	15,7 %	11,8 %	5,9 %	9,8 %	3,9 %	27,4 %
„BtG“-Zeitung	41,2 %	19,6 %	11,8 %	5,9 %	2 %	2 %	17,6 %
Gesellige Veranstalt.	19,6 %	13,7 %	21,6 %	3,9 %	9,8 %	7,8 %	23,5 %
Handbuch f. Betreuer	64,7 %	17,6 %	2 %	2 %	0	0	13,7 %

88,2 % der Befragten gaben an, dass sie durch den Betreuungsverein bzw. die Betreuungsstelle und 23,5 % durch den/die Rechtspfleger/in (Mehrfachnennung) auf die Unterstützungs- und Beratungsangebote hingewiesen wurden.

Eine Aussage darüber, wie wichtig den ehrenamtlichen Betreuern generell eine Begleitung und Unterstützung ist, lässt die Frage darüber zu, wer sich einen festen Ansprechpartner im Betreuungsverein gesucht hat. 43,1 % haben diesen festen Ansprechpartner gesucht, während 49 % diesen Kontakt nicht gesucht haben.

Für 43,1 % der Befragten trifft voll zu, dass der tatsächliche Betreuungsaufwand dem entspricht, was die ehrenamtlichen Betreuerinnen zu leisten in der Lage sind. Für 27,4 % trifft dies überwiegend und für 11,8 % eher zu. Für nur 2% trifft dies gar nicht zu und für 3,9 % überwiegend nicht.

Die durch den Betreuungsverein angebotene Beratung und Unterstützung wird überwiegend als voll bzw. überwiegend ausreichend beurteilt. So sagten 54,9 %, dass die Beratung und Unterstützung voll ausreichend ist und 15,7 % empfinden diese als überwiegend ausreichend (zusammen 70,6 %). Für nur 3,9 % trifft dies gar nicht zu und für 5,9 % überwiegend nicht.

Eine grundlegende Einschätzung zur Zufriedenheit mit der ehrenamtlichen Betreuung gibt die Frage, ob die Entscheidung, die ehrenamtliche Betreuung zu übernehmen richtig war. Hier sagten 54,9 % dass dies voll richtig war und 27,4 % das dies überwiegend richtig war. Lediglich für 3,9 % trifft dies überwiegend nicht zu. 11,8 % haben sich bei dieser Frage mit ihrer Antwort enthalten.

In einer offenen Frage bestand die Möglichkeit, Kritik, Lob und Anregungen zu formulieren. Die Aussagen dazu sind im Anhang voll übernommen worden.

Anhang:**Frage A-4-6: Berufliche Erfahrungen: Sonstiges...**

- 4 Berater für Behinderte
- 6 Rettungssanitäter, Netzmanagement
- 7 Verwaltungsbeamter DBP
- 10 Öffentliche Verwaltung
- 11 Außendienst
- 16 Steuerliche und Rechtsfragen
- 27 Verwaltung (kommun.)
- 33 Kinderpflegerin

Frage A-6-6: Aufmerksam geworden durch: Sonstiges...

- 3 Sozialpädagogin Sebastian Spital + Heimleiterin v. Altenheim
- 4 Mitarbeiter Sozialamt
- 6 Verwandter benötigt eine Betreuung
- 8 Telefonisch (Zufall)
- 15 Ehemalige Arbeitskollegin
- 18 Erkrankter Angehöriger
- 19 Rechtspfleger
- 22 Weil die Mutter Betreuungsfall wurde
- 26 Beobachtungen im Beruf
- 27 Stadtinterne Info
- 28 Durch meinen Beruf
- 30 Hausarzt
- 33 1. Betreuung w. beim Vormundschaftsger. Beantragt
- 37 Eigeninitiative
- 38 Betreuung der Mutter
- 45 Habe selbst Initiative ergriffen
- 47 Eigeninitiative
- 48 Berichte über Betreuung durch Berufsbetreuer sowie Situation der Betreuten
- 50 Vormundschaftsgericht

Frage A-28: „Ich habe noch folgende Kritik, Lob oder Anregungen:“

- 01: „Mein Wunsch 2-3 Betreuungen würde sicher nicht entsprochen!“
- 02: „Die Angebote zur Unterstützung der ehrenamtlichen Betreuer sind gut. Der Zeit- und Arbeitsaufwand des einzelnen Betreuers ist aber nicht zu unterschätzen. Die Unkostenpauschale deckt die anfallenden Kosten – in meinem Fall – nur zu ca. 2/3, da die Benzinkosten sehr gestiegen sind (viele Krankenhausbesuche, jedes Mal zus. 58 km).

- 03: „Bei Problemen kann ich mich jederzeit an den Ansprechpartner im Betreuungsverein wenden. Das hilft und ich bin dankbar. Als ich beim AG schriftlich um Erweiterung der Betreuung hinsichtlich der Geschäftspost (z.B. Rentenbescheid) bat, wurde ich vom Vormundschaftsrichter telefonisch einfach abgekanzelt. Das fand ich unmöglich!“
- 04: „Die Mitarbeiter der Behörden (z.B. Wohnungsamt/Sozialamt) und Wohnungsträger (z.B. WBG) sollten noch mehr über die Funktion der ehrenamtl. Betreuer informiert werden. Vormundschaftsrichter sollen gelegentlich unterrichten.“
- 05:
 - o „Lob für die Unterstützung der AWO-Betreuer, besonders die Bereitstellung der Betreuungssoftware.“
 - o Vielleicht wäre eine Schulung für die Anwendung dieser Software sinnvoll.“
- 06: „Die Unterstützung der Rechtspfleger/innen des Vormundschaftsgerichts von Nürnberg ist dermaßen Mangelhaft, dass ich keine ehrenamtliche Betreuung, das vom Vormundschaftsgericht Nürnberg in Auftrag gegeben wurde, annehmen werde! // M.f.G. Klaus Kunisch“
- 07: „Nach meiner Meinung werden in Nbg ehrenamtl. Betreuer weniger in Anspruch genommen. Beim Gericht werden evtl. Berufsbetreuer bevorzugt.“
- 08: „Zwar als Betreuer zur Verfügung gestellt, jedoch noch keinen Betreuten zugeteilt!“
- 09: „Es sollten mehr Veranstaltungen zur Information stattfinden. Die Informationen über Belange junger Patienten sollten verstärkt werden. Es wäre schön, wenn es einen direkten Ansprechpartner für Fragen zur Betreuungsarbeit geben würde. Man könnte sich dann besser über einen Betreuten unterhalten und gezieltere Hilfen bekommen. Auch im Bereich Unterbringung wäre mehr Information gut.“
- 10: „Engagement der Verantwortlichen v. GeBeN ist sehr lobenswert!“
- 11: „Schwachstelle Amtsgericht und diesbezügl. Bestimmungen: Die hauptamtlichen Betreuer haben zu viele „Freiheiten“ und erhalten zu hohe Vergütungen. Vergütungen an die ehrenamtlichen Betreuer gemessen an der Leistung zu niedrig! Einige nebensächliche Bestimmungen des Amtsgerichtes gehören über Bord geworfen, damit mehr Zeit bleibt für die wesentlichen Punkte und Probleme es Betreuten.“
- 12:
 - o „1. Der zu Betreuende sollte in der Nähe des Betreuers wohnen, damit die Wege nicht so weit sind.“
 - o 2. Adressen von verschiedenen Ämtern, insbesondere bei Sozialhilfeempfängern und [=unleserliches Wort] Umzug, Telefonermäßigung etc. wären hilfreich oder ein Ansprechpartner mit umfangreichem Wissen.“
- 13: „Da ich seit 1994 mitarbeite, habe ich sehr viel lernen dürfen für andere und mich, deshalb lohnt sich jeder Einsatz. Nur so wächst man mit.“
- 14: „Beschwerden bei Gericht haben wenig Erfolg.“

- 15: „Ich führe die Betreuung nicht in der Stadt Nürnberg. Der AK Betreuung hat mir dennoch freundlicherweise telefonisch für mich wichtige Rechtsfragen beantwortet und sendet mir seit diesem Zeitpunkt die BtG-Zeitung zu, wofür ich sehr dankbar bin.“
- 16: „Die Fragen zu III. Vermittlung kann ich nicht, die Fragen zu IV. Betreuung und Unterstützung nur zum Teil beantworten, da ich keine ehrenamtl. Betreuung leistete. Ich hatte mich nur einmal über dieses Ehrenamt informiert. Meine sonstigen Anmerkungen siehe gesondertes Blatt.“
- 17: „Telefonische individuelle Nachfrage v. Betreuungsstelle beim ehrenamtlichen Betreuer (z.B. ob Probleme vorliegen etc.)
- 18: „Ich bin durch die Krankheit (Intursivolation) [= unleserliches Wort] meines Onkels, der verwitwet ist, ohne vorherige Kenntnisse in das Amt gekommen. Dass dies ein Ehrenamt ist, wurde mir erst richtig klar auf dem Amtsgericht.“
- 19:
 - o „Ich bin mit der Beratung und Betreuung durch die Stadtmission (Betreuungsverein) sehr zufrieden, da ich dort immer einen Ansprechpartner finde.
 - o Bei den Amtsgerichten ist es schwierig, den betreffenden Rechtspfleger ans Telefon zu bekommen, auf Antworten (telefonisch oder per fax) umsonst ein paar Tage gewartet werden.“
- 20: „Ich habe mich entschieden, meine alternde Verwandtschaft zu betreuen und habe durch meine Information beim Betreuerverein Auskunft erhalten. Eine „gesetzliche“ Betreuung ist in meinem Fall nicht nötig.“
- 21:
 - o „Dass einzelne Berufsbetreuer nicht so genau nehmen und sozusagen betrügen.
 - o Dass die Rechtspfleger manchmal wegen 10 Pfg. ein Drama machen.
 - o Die Bürokratie
 - o Dass manchmal vom Glauben her zu wenig für die Leute im Heim getan wird.“
- 22:
 - o „Es ist mir klar, dass nicht jeder „Treff“ für mich ausgerichtet sein kann. Aber die angesprochenen Themen kann man sich ja aussuchen. Sehr gute Einrichtung.
 - o Vielleicht auch mal ein Vortrag über Einkommens- und/oder Erbschaftssteuer!
 - o !!! Danke. Weiter so!!!
- 23: „Eine Durchführung v. Betreuungen ohne Betreuungsverein halte ich schlichtweg für unmöglich, da es von Seiten des Vormundschaftsgerichts keinerlei Wegweisung, Beratung oder gar Entscheidungsunterstützung gibt (Rechtspflegerin u. Richter!). Ein ehrenamtl. Betreuer wird vom Gericht nicht als „freier Mitarbeiter“ betrachtet, sondern als notwendiges, lästiges Übel. Ferner entstehen im Einzelfall hohe Betreuungskosten durch Porto, Kopien, km-Geld, Parkgebühren und Telefongebühren, die durch die Pauschale nicht mehr gedeckt werden und in zäher Verhandlung mit dem Rechtspfleger erstritten werden müssen.“

-
- 44: „Zu Punkt 25 bisher keine Erfahrung, erst kurz im Einsatz, s. P. 26.“
 - 50: „Gesprächspartner im Betreuungsverein und Betreuungsstelle erschienen mir bei meinen Kontakten als inkompetent und z.T. uninteressiert. Auf meine Fragen hatten sie weder fundierte Aussagen noch Unterlagen zur Verfügung!“
 - 51: „Es fehlen Informationen über etwaige Schulungen, so auch Kalender für „Treffpunkt f. Ehrenamtliche.“

Auswertung der Befragung der Vereine und der Betreuungsstelle
Stichprobengröße 32

1. Wie bewerten Sie das Modellprojekt GeBeN insgesamt?

	1	2	3	4	5	6	k.A.
Erfolg der Maßnahmen	7	14	8	2	1		
Engagement der Beteiligten	9	18	3		1		1
Erscheinungsbild in der Öffentlichkeit	4	15	11	1			1
Effizienz der Arbeitsweise	1	19	9	2			1
Qualität der Angebote	7	20	3	1	1		
Transparenz in den Vereinen	2	16	9	3			2

2. Die Angebotspalette/das Leistungsspektrum von GeBeN

a) Sind Ihnen die Werbemittel bekannt?

	Sehr gut	Zum größeren Teil	Zum geringeren Teil	Gar nicht	k.A.
Faltblatt	26	5	1		
Kulis	24	3	3	2	
Aufkleber	13	11	6	2	
Plakate	17	8	5	1	1
Straßenbahnaufkleber	16	7	4	5	
Handzettel in der Straßenbahn	12	4	4	11	1
Infostände	9	12	5	6	
Internet-Auftritt	10	2	9	11	

b) Wie schätzen Sie den Erfolg der jeweiligen Werbemittel ein?

	1	2	3	4	5	6	k.A.
Faltblatt	6	12	9	3			2
Kulis	5	2	14	5	4	2	
Aufkleber		6	7	11	7		1
Plakate	4	17	6	2	3		
Straßenbahnaufkleber	10	12	7	2	1		
Handzettel in der Straßenbahn	10	11	6	4		1	
Infostände	4	13	8	6			1
Internet-Auftritt	4	5	9	7	5	1	1

c) Sind Ihnen die vorhandenen Informationsmöglichkeiten für Ehrenamtliche bekannt?

	Sehr gut	Zum größeren Teil	Zum geringeren Teil	Gar nicht
StandardisiertesEinführungsgespräch	18	13	1	
Einführungsschulung	15	14	3	
Treffpunkt	24	7	1	
Offenes Gespräch	17	12	2	1
persönliche Beratung bei den Vereinen	25	6	1	

d) Wie schätzen Sie den Nutzen der jeweiligen Informationsmöglichkeiten für Ehrenamtliche ein?

	1	2	3	4	5	6	k.A.
Einführungsgespräch	25	6	1				
Einführungsschulung	27	4	1				
Treffpunkt	14	13	5				
Offenes Gespräch	17	12	3				
persönliche Beratung bei den Vereinen	28	3	1				

Haben Sie persönlich mindestens eine dieser Informationsmöglichkeiten durchgeführt?

häufig	öfter	selten	nie
11	11	3	7

e) Sind Ihnen die konkreten Methoden der Zusammenarbeit der Betreuungsvereine und der Betreuungsstelle bei GeBeN bekannt?

Sehr gut	Zum größeren Teil	Zum geringeren Teil	Gar nicht
17	11	4	

Waren Sie persönlich in diese Zusammenarbeit eingebunden?

häufig	öfter	selten	nie
11	5	6	10

f) Sind Ihnen der Prozess der Vermittlung von Ehrenamtlichen und die entscheidenden Ansprechpartner bekannt?

Sehr gut	Zum größeren Teil	Zum geringeren Teil	Gar nicht
20	10	2	

Waren Sie persönlich in die Vermittlung von Ehrenamtlichen eingebunden?

häufig	öfter	selten	nie
7	11	6	9

3. Bewerten Sie im Einzelnen!

Grundsätzliche Arbeitsweise in Projektgruppen

	1	2	3	4	5	6	Weiß nicht
Erfolg/Effektivität	3	13	4	2			10
fachliche Qualität	7	16	2				7
Effizienz (Aufwand - Nutzen)		12	10	1	1		8

Werbung, Material, Corporate Design

	1	2	3	4	5	6	Weiß nicht
Erfolg/Effektivität	3	15	5	2	1		5 (1)
Qualität	5	16	3	1	1		5 (1)
Effizienz (Aufwand - Nutzen)		13	5	7	1		5 (1)
Erscheinungsbild/Design	3	18	5	1	1		4

Angewandte Strategien zur Gewinnung Ehrenamtlicher

	1	2	3	4	5	6	Weiß nicht
Erfolg/Effektivität	3	17	6		1		4 (1)
Qualität	7	16	4				4 (1)
Effizienz (Aufwand - Nutzen)	1	13	6	5	1		5 (1)
Realitätsnähe der Konzeption	3	13	7	1			7 (1)

Angebotspalette und Leistungsspektrum von GeBeN

	1	2	3	4	5	6	Weiß nicht
Erfolg/Effektivität	5	15	3	3			5 (1)
Qualität	8	17	2				4 (1)
Effizienz (Aufwand - Nutzen)	1	13	3	4	2		8 (1)

4. Persönliche Haltung zur ehrenamtlichen Betreuung

A) "Ehrenamtliche Betreuung stellt persönliche Fürsorge besser sicher als die Betreuung durch Profis"

Trifft voll und ganz zu	Trifft überwiegend zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überwiegend nicht zu	Trifft gar nicht zu
8	12	8	3		

1

B) "Ehrenamtliche Betreuer leisten fachlich hochwertige Arbeit im Sinne der rechtlichen Betreuung"

Trifft voll und ganz zu	Trifft überwiegend zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überwiegend nicht zu	Trifft gar nicht zu
	9	11	10	1	

1

„Das Projekt GeBeN hat zu einer hohen Fachlichkeit der Ehrenamtlichen wesentlich beigetragen“

Trifft voll und ganz zu	Trifft überwiegend zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überwiegend nicht zu	Trifft gar nicht zu
5	13	13	1		

C) "Das Nürnberger Betreuungswesen hat einen Qualitätsgewinn durch den Einsatz ehrenamtlicher Betreuerinnen erhalten."

Trifft voll und ganz zu	Trifft überwiegend zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überwiegend nicht zu	Trifft gar nicht zu
9	12	7	4		

D) "Ehrenamtliche Betreuung ist eine notwendige Ergänzung beruflicher Betreuung"

Trifft voll und ganz zu	Trifft überwiegend zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überwiegend nicht zu	Trifft gar nicht zu
20	5	5	2		

E) "Meine Einstellung zu ehrenamtlichen Betreuerinnen ist seit Existenz des Projektes GeBeN positiver geworden"

Trifft voll und ganz zu	Trifft überwiegend zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überwiegend nicht zu	Trifft gar nicht zu
6	9	6	5	2	3

1

Auswertung Servicetelefon:

Gesamtzahl Anrufer:

bis Halbzeit	61
ab Halbzeit	84
Gesamt:	145

Verteilung der Anrufe auf Monate (Ab Halbzeit):

Okt 01	Nov 01	Dez 01	Jan 02	Febr 02	März 02
1	4	0	9	14	1
April 02	Mai 02	Juni 02	Juli 02	Aug 02	Sept 02
11	18	6	2	3	7
Okt 02	Nov 02	Dez 02	Jan 03	Feb 03	
1	2	0	3	2	

Männer und Frauen:

	M	W
bis Halbzeit	26	35
ab Halbzeit	33	51
Gesamt:	59	86

Aufmerksam geworden durch

	Bis Halbzeit	Ab Halbzeit	Gesamt
Faltblatt	4	7	11
Presse	29	13	42
Plakat	1	8	9
Straßenbahnwerbung Fensteraufkleber	13	11	24
„Bitte Einsteigen“	0	23	23
Supermarktaushang	3	0	3
Vortrag	0	1	1
Professionelle Dritte (Berater, Ärzte, Heime, etc.)	0	13	13
Private Dritte (Freunde, Nachbarn, Angehörige)	0	2	2
Andere	5	0	5
k.A.	6	6	12

Ergebnis des Anrufes

	Bis Halbzeit	Ab Halbzeit
Grundaufklärung zur Betreuung, zur ehrenamtlichen Betreuungsführung, zu GeBeN in allen Fällen (mehr oder weniger ausführlich)		
Terminvereinbarung	18	13
Infozusendung	31	44
Anrufer meldet sich selber wieder	18	mind. 20
Weitervermittlung an andere Organisationen	4	5

2000	Akquisition	Versandkosten	Druck	Hotline und Webside	Schulung	Sonstiges
	325,00 EUR Honorar für Plakatierung	67,00 EUR Infopost	53,00 EUR Fallblätter	279,00 EUR Hotline	50,00 EUR Miete	11,00 EUR Bürokosten
	10,00 EUR Namensschilder	15,00 EUR Unterlagen für Ehrenamtliche	53,00 EUR Treffpunkteinladungen	232,00 EUR Grund- und Verbindungsentgeld	75,00 EUR Verpflegung und Schreibmaterial	
	1.573,00 EUR Pinwände und Moderatorenkoffer	83,00 EUR Versand BtG	347,00 EUR BtG	87,00 EUR Hotline	50,00 EUR Miete	
		152,00 EUR Infopost	17,00 EUR Kopien	138,00 EUR Gutschrift		
		83,00 EUR Infopost	679,00 EUR Aufkleber 60x15	87,00 EUR Hotline		
		98,00 EUR Infopost	5,00 EUR Kopien	87,00 EUR Hotline		
			112,00 EUR Treffpunkteinladungen	63,00 EUR Grundgebühr		
			134,00 EUR BtG			
	1.908,00 EUR	498,00 EUR	1.400,00 EUR	973,00 EUR	175,00 EUR	11,00 EUR
					Gesamt im Jahr 2000:	4.965,00 EUR

2001	Akquisition	Versandkosten	Druck	Hotline und Webside	Schulung	Sonstiges
	1.241,00 EUR 100x Fensterwerbung Verkehrsmittel	10,00 EUR Versand Hotleinfo	8,00 EUR Hotleinfo	87,00 EUR Hotline	30,00 EUR Miete für Gesprächskreis	
	4.002,00 EUR 100x Fensterwerbung Verkehrsmittel	12,00 EUR Infopost	75,00 EUR Treffpunkteinladungen	87,00 EUR Hotline	30,00 EUR Miete für Gesprächskreis	
	25,00 EUR Handkasse	231,00 EUR Versandkosten	135,00 EUR BtG	37,00 EUR Hotline	80,00 EUR Verpflegung und Schreibmaterial	
	200,00 EUR Honorar	167,00 EUR BtG Versand	520,00 EUR 8000x Fallblätter	56,00 EUR Hotline	49,00 EUR Schulungsmaterial	
	197,00 EUR Teilnahme Südstadtfest	442,00 EUR Versandkosten	32,00 EUR Infopost	33,00 EUR Hotline	50,00 EUR Saalmiete	
	10,00 EUR Fotos	28,00 EUR Versandkosten	135,00 EUR Druckpatronen	33,00 EUR Hotline		
	140,00 EUR Auslagen Südstadtfest		359,00 EUR 5000x Fallblätter	32,00 EUR Hotline		
	28,00 EUR Auslagen Südstadtfest		227,00 EUR 1000x Aufkleber	32,00 EUR Hotline		
	295,00 EUR 1000x Kugelschreiber		17,00 EUR Filmbelichtung	32,00 EUR Hotline		
	320,00 EUR Anzeige		405,00 EUR Faltblätter 13000x	32,00 EUR Hotline		
	15,00 EUR Infomaterial		317,00 EUR BtG	30,00 EUR Anrufbeantworter		
	114,00 EUR Standausstattung		312,00 EUR Infopost	32,00 EUR Hotline		
	250,00 EUR Honorar für Kabarettgruppe		676,00 EUR 4x Infoplakate, groß	32,00 EUR Hotline		
	233,00 EUR Prospektregal		124,00 EUR Einladungskarten	32,00 EUR Hotline		
			716,00 EUR 150x Aufkleber 60x15			
			92,00 EUR Druckpatronen			
			343,00 EUR BtG			
			318,00 EUR Weihnachtsfeier- und Treffpunkteinladungen			
			109,00 EUR Etiketten, Papier			
			7,00 EUR Infomaterial			
	7.070,00 EUR	890,00 EUR	4.927,00 EUR	587,00 EUR	239,00 EUR	0,00 EUR
					Gesamt für Jahr 2001:	13.713,00 EUR

2002	Akquisition	Versandkosten	Druck	Hotline und Webside	Schulung	Sonstiges
	24,00 EUR	118,00 EUR	402,00 EUR	33,00 EUR	52,00 EUR	280,00 EUR
	Infomaterial	Porto	BtG	Hotline	Saalmiete	Wissenschaftliche Begleitung, Honorar
	383,00 EUR 1000x Kugelschreiber	150,00 EUR BtG-, Infobriefversand	47,00 EUR Druckpatronen	33,00 EUR Hotline	85,00 EUR Bücher	22,00 EUR Klausurtagung
	14,00 EUR	89,00 EUR	572,00 EUR 3000x Flyer "Bitte Einsteigen"	33,00 EUR	31,00 EUR	300,00 EUR
	Pressekonferenz	Versandkosten		Hotline	Verpflegung	Moderation Klausurtagung
	267,00 EUR Geburtstagsgrußkarten	47,00 EUR Infopost	585,00 EUR Plakate	6,00 EUR Hotline	52,00 EUR Saalmiete	
	85,00 EUR Standausstattung	82,00 EUR Infopost	98,00 EUR Umschläge	46,00 EUR Webside		
	110,00 EUR Veranstaltung	520,00 EUR BtG und Einladungen	51,00 EUR Kopien	33,00 EUR Hotline		
	311,00 EUR Moderationsmaterial	115,00 EUR Infopost	409,00 EUR BtG	33,00 EUR Hotline		
	20,00 EUR Veranstaltung	68,00 EUR Infopost	833,00 EUR Plakate	33,00 EUR Hotline		
	23,00 EUR Standgebühren	20,00 EUR Infopost	345,00 EUR Einladungen/ Treffpunkt	33,00 EUR Hotline		
	486,00 EUR Zeitungsanzeige	202,00 EUR Infopost	398,00 EUR 1100x Flyer	33,00 EUR Hotline		
	61,00 EUR Standgebühren	133,00 EUR Porto	27,00 EUR Etiketten	36,00 EUR Webside		
		152,00 EUR Infopost	144,00 EUR Infopost	33,00 EUR Hotline		
				33,00 EUR Hotline		
				33,00 EUR Hotline		
				480,00 EUR Werkvertrag, Honorarkosten		
	1.784,00 EUR	1.696,00 EUR	3.911,00 EUR	931,00 EUR	220,00 EUR	602,00 EUR
					Gesamt für Jahr 2002:	9.144,00 EUR

2003	Akquisition	Versandkosten	Druck	Hotline und Webside	Schulung	Sonstiges
	48,00 EUR Auslagen Treffpunkt		60,00 EUR Software "Power PDF"	33,00 EUR Hotline	31,00 EUR Verpflegung und Material	
	50,00 EUR Honorar für Referenten		239,00 EUR BtG	33,00 EUR Hotline		
				60,00 EUR Webside, Honorar		
				68,00 EUR Hotline		
				60,00 EUR Webside, Honorar		
				60,00 EUR Webside, Honorar		
				33,00 EUR Hotline		
				36,00 EUR Webside		
	98,00 EUR	0,00 EUR	299,00 EUR	383,00 EUR	31,00 EUR	0,00 EUR
					Gesamt für Jahr 2003	811,00 EUR
					Insgesamt:	28.633,00 EUR