



**Abschlussbericht
der wissenschaftlichen Begleitforschung
des Modellprojektes
„Erweiterte Unterstützung“
durch die Betreuungsbehörde Hamburg
in Kooperation mit dem Amtsgerichtsbezirk Barmbek**

Prof. Dr. Dieter Röh
M. A. Veronica Pott
Mitarbeit: + Prof. Dr. H. Ansen bis Sommer 2024



Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung.....	3
2. EWU als zeitlich begrenztes, intensives (Einzel-)Fallmanagement.....	5
2.1 EWU im Hamburger Modellprojekt.....	6
3. Methode / Forschungsdesign der Studie	7
3.1 Verlauf der Begleitforschung	7
3.1.1 Vorstudien - Desk Research.....	7
3.1.2 Forschungsdesign, Erhebungsinstrumente	10
3.1.3 Forschungsphase - Änderungen im Forschungsdesign	11
3.1.1.1 Leitfadengestützte Interviews mit Adressat*innen.....	12
3.1.1.2 Leitfadengestützte Expert*inneninterviews.....	13
3.1.1.3 Fokusgruppe	14
3.1.1.4 Einsichtnahme in die fallzugehörige Dokumentation.....	14
3.1.1.5 Teilnehmende Beobachtung.....	14
4. Auswertung, Ergebnisse	15
4.1 Auswertung der Betroffeneninterviews	15
4.2 Fallstudie B1: „Die hilflose, aber selbstbestimmte Kämpferin“	17
Beschreibung der Lebenssituation	17
Hilfeverlauf	18
Unterstützungsbeziehung.....	19
4.3 Fallstudie B3 „Der willige Zögerer“	21
Beschreibung der Lebenssituation	21
Hilfeverlauf	22
Unterstützungsbeziehung.....	23
4.4 Fallstudie B5 „Der (selbst-)zufriedene Auftraggeber“	25
Beschreibung der Lebenssituation	25
Hilfeverlauf	26
Unterstützungsbeziehung.....	27
4.5 Fallstudie B6: „Die Mücke zum Elefanten gemacht?“	29
Beschreibung der Lebenssituation	29
Hilfeverlauf	30
Unterstützungsbeziehung.....	31



4.6 Expert*inneninterviews.....	32
Interviews mit C2.....	33
Interviews mit C3.....	35
4.7 Fokusgruppe	37
4.8 Teilnehmende Beobachtung.....	40
5. Fazit	42
Literatur	48
Anhang	51
I Interviewleitfäden	51
II Einwilligungserklärungen	58
Einwilligung in leichter Sprache.....	58
Einwilligung in einfacher Sprache.....	63
Einwilligung für Expert*innen-Interviews	70
V Leitfaden und Ablaufplan Fokusgruppe	74

1 Einleitung

Die Zahl rechtlicher betreuter Personen in Deutschland liegt seit Jahren relativ stabil auf einem Niveau von ca. 1,1 Millionen Menschen (vgl. Bundesamt für Justiz, o. J.), der jüngste Wert stammt aus dem Jahr 2022 und zeigt kaum Veränderung zu den beiden Vorjahren¹. Finanzielle Interessen, aber auch menschenrechtliche und ethische Motive vor dem Hintergrund der Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention begründeten relevante Gesetzesänderungen, die die Reduzierung dieser Zahl zum Ziel hatten.

Mit dem im Juli 2014 in Kraft getretenen „Gesetz zur Stärkung der Funktionen der Betreuungsbehörde“ wurden die Aufgaben der Betreuungsbehörden im Vorfeld rechtlicher Betreuungen um die Beratung und Vermittlung zu „anderen Hilfen“ erweitert, um den sogenannten Erforderlichkeitsgrundsatz angemessen umzusetzen². Dieser besagt, dass rechtliche Betreuungen nur dann eingerichtet werden (dürfen), wenn die Angelegenheiten eines Betroffenen nicht durch andere, vorrangige Hilfen zu regeln sind. Im Auftrag des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz forschte das IGES (Nolting et al. 2018a) in einer großangelegten empirischen Studie dazu. Die übergeordneten Fragestellungen dieser Studie waren, welche anderen Hilfen es gibt³, die eine rechtliche Betreuung vermeiden helfen könnten und welches Vermeidungspotential diese in Bezug auf rechtliche Betreuungen besitzen. Darüber hinaus wurde untersucht, welche Strukturen und Prozesse an der Schnittstelle zwischen Betreuungsbehörde und Hilfesystemen und zwischen Betreuungsbehörde und Gerichten die Nutzung und Wirksamkeit dieser Angebote beeinflussen.

Ein Ergebnis dieser Rechtstatsachenforschung war: Zwischen fünf und fünfzehn Prozent der rechtlichen Betreuungen könnten vermieden oder eingeschränkt werden, würden andere Hilfen effizienter genutzt (vgl. Nolting et al. 2018a, S. 76ff.).

In vielen Kommunen seien diese Hilfen allerdings nicht in ausreichendem Maße vorhanden oder unzureichend ausgestattet, die Zugänge für Betroffene nicht barrierearm und durch langwierige Antragsverfahren erschwert. Die Träger dieser Hilfen - öffentliche sowie freie - regten deshalb häufig selbst rechtliche Betreuungen an (vgl. ebd., S. 78). Eine zentrale Empfehlung der Studie lautet deshalb, das Modell einer zeitlich begrenzten Fallverantwortung, einer erweiterten Assistenz, v. a. im Vorfeld einer rechtlichen Betreuung, aber auch im laufenden Betreuungsverfahren, zu etablieren (vgl. ebd., S. 172ff.).

¹ Dies ist ein Schätzwert, da die Betreuungsstatistik ist lt. Bundesamt für Justiz fehlerbehaftet ist, u.a. weil jeweils 4 (2022 und 2020) bzw. 2 Bundesländer (2021) keine Angaben gemacht haben. Für die Jahre 2017-2020 liegen keine belastbaren Zahlen vor, 2016 lag der Wert bei ca. 1,27 Millionen, so dass eine Stagnation der Betreuungszahlen vermutet werden kann.

² In Hamburg führte diese Gesetzesänderung u. a. zu einer Umstrukturierung in der Betreuungsbehörde und zur Einrichtung einer eigenen „Beratungsstelle für rechtliche Betreuung und Vorsorgevollmacht“, die zu vorrangigen Hilfen informiert und diese bei Bedarf vermittelt.

³ Solche vorrangigen Hilfen sind bspw. der allgemeine Sozialdienst, der sozialpsychiatrische Dienst, die Assistenz in der Sozialpsychiatrie, Schuldnerberatungsstellen, Pflegedienste.

Das Gesetz zur Reform des Vormundschafts- und Betreuungsrechts vom 04.05.2021 (BGBl: 2021 I, S. 882-937) hat diese Empfehlung aufgenommen und als neue Aufgabe der Betreuungsbehörden die „Erweiterte Unterstützung“ (künftig abgekürzt mit ⁴EWU) in die §§8 und 11 des neuen Betreuungsorganisationsgesetzes (BtOG) integriert. Diese neue Hilfeform kann von den Betreuungsbehörden zunächst regional in Modellprojekten erprobt werden, entweder in behördlicher Durchführung oder in Delegation durch Betreuungsvereine oder selbständige Berufsbetreuer*innen.

Hamburg hat durch § 4 S. 2 des Hamburgischen Gesetzes zur Ausführung des Betreuungsorganisationsgesetzes (HmbAGBtOG) von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, die EWU in der „Modellregion“ im Bezirk des Amtsgerichts Barmbek behördlich zu erproben. Seit dem 01.04.2023 bis zunächst zum 31.12.2025 wird in einem behördeninternen Projektteam EWU durchgeführt. Ziel der Durchführung des Modellprojekts ist es, valide Daten zur Beurteilung der Wirksamkeit der EWU und des Finanzierungsaufwands zu gewinnen (vgl. Freie und Hansestadt Hamburg, 2023b, S. 3). Für die Erprobung in der Modellregion wurde ein eigenes Projektteam eingesetzt, in dem drei Mitarbeiter*innen mit der Aufgabe betraut sind, zunächst für die EWU geeignete „Fälle“ zu identifizieren und diese dann im eigenen Fallmanagement zu begleiten.

Die HAW Hamburg hat vom 01.08.2023 bis zum 31.03.2025⁵ im Auftrag der Hamburger Behörde für Justiz und Verbraucherschutz (BJV) die wissenschaftliche Begleitforschung dieses Modellprojekts durchgeführt.

Die übergeordnete Fragestellung dieser Begleitforschung kann als Frage nach der Wirksamkeit formuliert werden: In welcher Weise, in welchem Ausmaß und in welcher Qualität werden die mit dem Modellprojekt der EWU angestrebten Ziele der Betreuungsvermeidung und Betreuungseinschränkung erreicht? Wie erleben Betroffene die Hilfemaßnahme? Der Finanzierungsaufwand des Modellprojekts wurde bzw. wird im Rahmen der projektinternen Evaluation ermittelt.

Die wissenschaftliche Begleitung sollte Aspekte der Prozess- und Ergebnisevaluation umfassen und außerdem die Projektgruppe in der örtlichen Betreuungsbehörde im laufenden Prozess der Umsetzung beraten (vgl. Freie und Hansestadt Hamburg, 2023b, S. 14). Es handelte sich also vom Auftrag her um eine summative Evaluation, die jedoch auch formativ agieren sollte, indem bereits im Prozess der Implementierung und Umsetzung des neuen Angebotes Wirkungen und Wirksamkeit an das umsetzende Team in der Betreuungsbehörde zurückgemeldet werden sollten, um dort gegebenenfalls Veränderungen vornehmen zu können.

⁴ Die Hamburger Betreuungsbehörde kürzt mit EU ab, im Forschungsprojekt wurde vorab diese abweichende Abkürzung vereinbart und dann beibehalten.

⁵ Aufgrund haushalterischer Vorgaben weicht der Zeitraum der wissenschaftlichen Untersuchung vom Erprobungszeitraum im Modellprojekt ab.

Durch die Auftraggeberin waren bereits konkrete Fragestellungen für die Ergebnis- und Prozessevaluation vorgegeben (vgl. Freie und Hansestadt, 2023b, S. 14). Die Entwicklung sehr geringer Fallzahlen im Projektzeitraum machte es jedoch notwendig, den Forschungsschwerpunkt zu justieren. In Absprache mit der Auftraggeberin und dem Modellprojektteam wurde die (prä-)formative Evaluation verstärkt und vertiefende Einzelfallstudien durchgeführt, die ausgewertet und mit weiteren Methoden (Fokusgruppe, Experteninterviews, teilnehmende Beobachtung, Dokumentenanalyse Falldokumentation) trianguliert wurden.⁶

Im Folgenden werden der Projektverlauf und das veränderte Forschungsdesign in Kapitel 2 dargestellt.

2. EWU als zeitlich begrenztes, intensives (Einzel-)Fallmanagement

Unter EWU wird eine vorübergehende Unterstützung von Menschen mit rechtlichem Betreuungsbedarf durch hauptamtliche Personen verstanden. Diese prüfen bestehende Rechtsansprüche der Betroffenen, unterstützen sie bei der Beantragung und/ oder Durchsetzung, übernehmen jedoch keine rechtliche Vertretung (vgl. BAGüS, 2023, S. 5ff.). Ziel der EWU ist es, die Einrichtung einer rechtlichen Betreuung zu vermeiden oder eine laufende Betreuung aufzuheben oder einzuschränken (vgl. ebd. S. 5).

Die BJV hat in einer Fachanweisung (Freie und Hansestadt Hamburg, 2023a) folgende weitestgehend methodische Ansprüche an die EWU formuliert:

„Der Ansatz ist, dass im Rahmen eines fachlich besonders qualifizierten Fall-Managements vorübergehend eine über die bloße Vermittlung anderer, vorrangiger Hilfen hinausgehende niedrigschwellige Assistenz geleistet wird mit der Perspektive, dass nach diesem temporären „Mehr“ an Unterstützung Betroffene ihre Angelegenheiten (teilweise) zukünftig eigenverantwortlich selbst besorgen können.“ (ebd. S. 1)

Dieses Fallmanagement soll darüber hinaus einen befähigenden Charakter haben, indem es durch Aktivierung und Nutzung des Umfelds der Betroffenen Hilfen im Sozialraum und weitere soziale Hilfen erschließt, so dass die Adressat*innen wieder selbstverantwortlich agieren können. Die Fachkräfte sollen mit Wertschätzung und bestärkend die Betroffenen in ihrer eigenen Verantwortung für ihre Angelegenheiten unterstützen. Entsprechend dem Ziel: Stärkung der Autonomie und rechtlichen Teilhabe von Menschen mit rechtlichem Vertretungsbedarf – soll

⁶ Denn insbesondere die Fragen bezüglich der Effektivität, also solche, die auf die objektiv messbare und quantifizierbare Wirkung, die durch Kennzahlen belegbar werden kann, zielen, konnten angesichts der geringen Fallzahlen im Projektzeitraum nicht sinnvoll beforscht werden.

sich an den Wünschen der Betroffenen orientiert werden, soweit es für die Mitarbeiter*innen zumutbar ist (entsprechend den Zumutbarkeitsgrenzen für rechtliche Betreuer*innen aus § 1821 Abs. 3 BGB) (vgl. Freie und Hansestadt Hamburg, 2023a, S. 1f.).

Ganz konkret werden in der Fachanweisung als potentielle Fälle für die EWU solche mit „komplexerem Hilfebedarf“ benannt, in denen Betroffene Ansprüche „gegenüber mehreren Trägern des sozialen Hilfesystems“ hätten und zunächst auch fehlende Mitwirkungsfähigkeit oder sogar -bereitschaft kompensiert werden müsse.⁷ Sehr klar wird formuliert, dass die EWU keine Aufgaben der Sozialleistungsträger übernehmen soll, insbesondere nicht die nach den Sozialgesetzbüchern bestehenden Beratungs- und Unterstützungspflichten (vgl. Freie und Hansestadt Hamburg, 2023a, S. 1).

2.1 EWU im Hamburger Modellprojekt

In einem Team von drei Mitarbeitenden wird sowohl die Fallauswahl als auch das Fallmanagement der EWU durchgeführt. Projektstart war der 01.04.2023, ab dem 01.09.2023 wurden die ersten Klient*innen in die Fallführung aufgenommen (vgl. Modellprojekt zur EWU, 2025).

Zweckgerichtet wird an dieser Stelle das Prozedere der Fallaufnahme dargestellt, welches sich zunächst an den Konstellationen des §11 Abs. 3 BtOG orientierte:

Nach Eingang gerichtlicher Aufträge zur Sachverhaltsermittlung bei Betreuerbestellung durch das AG Barmbek werden (meist durch die Projektleitung) in einer Art Schnellsichtung die entsprechenden Akten in „nicht geeignet für die EWU“ und in „potenziell geeignet für die EWU“ unterteilt. Diese Sichtung orientiert sich streng an einem im Projektteam entwickelten Kriterienkatalog, der die Empfehlungen der BAGüS (2023) sehr konsequent umsetzt.

Nachdem ein Fall als potenziell geeignet für die EWU eingeschätzt wurde, wird die Sachverhaltsermittlung durch eine Fachkraft aus dem Projektteam durchgeführt: Es wird, meist in einem Erstgespräch, eruiert, ob statt einer Betreuer*innenempfehlung eine EWU mit der betroffenen Person vereinbart werden kann. Auch bei dann festgestellter „Nichteignung“ für die EWU wird die Sachverhaltsermittlung bis zum Sozialbericht mit/ohne Betreuer*innenempfehlung durch Mitarbeitende aus dem Projektteam durchgeführt.

Bei Aussicht auf Erfolg einer EWU und Einverständnis der Adressat*innen kann die Maßnahme unmittelbar nach dem Erstgespräch starten. In einem zweiten Gespräch erfolgen dann meist eine Hilfeplanung und Zielvereinbarung und Absprachen für die weitere Zusammenarbeit.

⁷ Dies wird allerdings im Kriterienkatalog des Modellprojekts gegenteilig formuliert und in der Praxis auch anders gehandhabt (vgl. Kapitel 2.1 und Kriterienkatalog im Anhang).



Im Sommer 2024 wurde aufgrund der gleichbleibend sehr geringen Aufnahmezahlen in die EWU beschlossen, auch in Kooperation mit der Beratungsstelle der Betreuungsbehörde auch Fälle nach §8 BtOG, ohne Zusammenhang mit einem gerichtlichen Verfahren, aufzunehmen. Dies führte bisher zu keiner nennenswerten Steigerung der Fallzahlen.

3. Methode / Forschungsdesign der Studie

Die wissenschaftliche Begleitforschung orientierte sich mit ihrem Forschungsdesign zunächst eng an der in der Leistungsbeschreibung genannten allgemeinen Aufgabenstellung. Ausgehend von den Qualitätsstandards der Deutschen Gesellschaft für Evaluation (2016) wurde eine an Nützlichkeit, Durchführbarkeit, Fairness und Genauigkeit orientierte systematische und datengestützte Begleitforschung des Modellprojektes zur Erweiterten Unterstützung entworfen. Diese musste allerdings im Projektverlauf, wie bereits in der Einleitung beschrieben, abgeändert werden. Das Evaluationskonzept musste die summative Ausrichtung anpassen hin zu einer formativen, da das Modellprojekt im Zeitraum der begleitenden Forschung kaum Fälle hatte. Neben einer durchgängigen Rückmeldung erster Forschungsergebnisse aus den Interviews und der Fokusgruppe wurden zwischen Modellprojektteam und Forschungsteam methodische Aspekte gemeinsam erörtert und Anfang 2025 vom Forschungsteam eine Präsentation mit Schwerpunkt Fallmanagement und Ressourcenaktivierung gehalten. Die Forschung ist insofern auch als formativ zu betrachten. Es sollen so Wissens- und Entscheidungsgrundlagen für die weitere Implementierung der EWU in Hamburg geliefert werden.

3.1 Verlauf der Begleitforschung

3.1.1 Vorstudien- Desk Research

Im August 2023 startete das Forschungsteam mangels Feldzugang zunächst mit Desk Research. Nach einer systematischen Literaturrecherche in den einschlägigen Datenbanken wurde das Konzept zur Erweiterten Unterstützung der Deutschen Gesellschaft für Care und Casemanagement e. V. durchgearbeitet.

Das Konzept zur Erweiterten Unterstützung der DGCC wurde von einer interdisziplinären Arbeitsgruppe auf Bundesebene, bestehend aus Mitgliedern der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management e.V., Mitarbeiter*innen der örtlichen und überörtlichen Betreuungsbehörden, Mitgliedern des Bundesverbandes freier Berufsbetreuer (BVfB e.V.) und des Bundesverbandes der Berufsbetreuer/innen erarbeitet.⁸ Aus diesem eng an einem sozialarbeiterischen Case-Management ausgerichteten Handlungsansatz konnten Impulse für

⁸ Hier wird primär das Ziel verfolgt, eine Ausbildung in diesem Bereich anzubieten, weshalb 2024 auch ein entsprechendes Curriculum entwickelt wurde.

die methodische Umsetzung der EWU gewonnen werden, die sich später im Rahmen der Erhebungen als relevant bzw. hilfreich zeigten⁹.

Vorbereitend wurde darüber hinaus anhand der einschlägigen Gesetzestexte und -begründungen, der überschaubaren bisherigen Forschung zum Thema „andere Hilfen“¹⁰ sowie der beiden relevanten Empfehlungen der BAGüS¹¹ ein vertiefter Einblick in die Materie erarbeitet, um mittels einer differenzierenden Perspektive eine erste Analyse des Hamburger Modells vornehmen zu können. Aus der erfolgten Dokumentenanalyse der Empfehlungen der BAGÜS und des Gesetzestextes ließ sich festhalten, dass die von Hamburger Modellprojekt-Team entworfenen Kriterien die Empfehlungen der BAGÜS sehr konsequent umsetzen. Die einzige auszumachende Abweichung besteht darin, dass in der Gesetzesbegründung und der Empfehlung der BAGÜs von einer dreischrittigen Herangehensweise ausgegangen wird, die die Beratung vor Betreuungsanregung und die Kann-Regelung zur EWU nach § 8 Abs. 2 iVm. Abs.1 BtOG inkludiert.

Die Fallstudien zum „Clearing Plus“ in Österreich (Mayrhofer, et al. 2016) waren eine weitere erkenntnisreiche Sekundärquelle. Im Zeitraum 2014/15 wurde dort ein Modellprojekt zur Erprobung des „Clearing plus“ durchgeführt. Auch hier war das Hauptziel, rechtliche Stellvertretung zu vermeiden. Es wurde in Österreich eine verlängerte Abklärungs- und Unterstützungsphase vor der Entscheidung über eine rechtliche Stellvertretung eingeführt. Im methodischen Fokus der Fallführung, die in den Sachwaltervereinen¹² verortet ist, lagen die Potenziale durch Aktivierung des persönlichen und sozialen Umfelds (vgl. ebd., S. 20 ff.). Die Forschung zum Clearing Plus hat ergeben, dass durch diese verlängerte Klärungsphase das Verständnis wuchs, dass rechtliche Stellvertretung zu vermeiden sei und dass die Vermeidung von rechtlicher Stellvertretung durch dieses Verfahren in einem beachtlichen Umfang erfolgreich war (vgl. ebd., S. 223 ff.).

Es wurde im Oktober 2023 eine kleine, nicht repräsentative Befragung in anderen Modellregionen im Forschungsprojekt durchgeführt: In einem telefonischen und schriftlichen Austausch mit Fachkräften aus insgesamt fünf anderen Modellprojekten der EWU im

⁹ Hervorzuheben sind: Die systematische Fallanalyse, die auch Netzwerkperspektiven einbezieht, eine Planungsorientierung und präventive Aspekte.

¹⁰ Hier sind zu nennen die beiden Studien des IGES Institutes Berlin zur Qualität in der Rechtlichen Betreuung und zur Umsetzung des Erforderlichkeitsgrundsatzes in der betreuungsrechtlichen Praxis im Hinblick auf vorgelagerte „andere Hilfen“. Nolting/ Zich/ Tisch/ Braeseke (2018).

¹¹ Dt. Landkreistag, Dt. Städtetag, BAGÜS (2022) Empfehlungen zur Aufgabenwahrnehmung der Betreuungsbehörden überarbeitet unter Berücksichtigung des Gesetzes zur Reform des Vormundschafts- und Betreuungsrechts 2023.

Und Dt. Landkreistag, Dt. Städtetag, BAGÜS (2023): Empfehlungen zur Vermittlung anderer Hilfen und zur erweiterten Unterstützung. Überarbeitet unter Berücksichtigung des Gesetzes zur Reform des Vormundschafts- und Betreuungsrechts 2023.

¹² Analog den deutschen Betreuungsvereinen.

Bundesgebiet wurden für eine vergleichende Analyse deren Vorgehen und bisherige Erfahrungen erfragt. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse waren knapp zusammengefasst: In vier der fünf Modellregionen blieb die Fallzahl sehr deutlich unter dem vom IGES¹³ genannten Potenzial von 5-15% an Betreuungsvermeidung bzw. -einschränkung/ oder – aufhebung. Alle befragten Fachkräfte gaben übereinstimmend an, dass die Zusammenarbeit mit den Gerichten optimierbar sei. Die Auffassungen über die Geeignetheit von Fällen würden zwischen Behörde und Gerichten auseinandergehen. Die Vernetzung im Hilfesystem und das Hilfeangebot im Vorfeld von rechtlichen Betreuungen wurde teilweise als bereits ausreichend beschrieben, die bisherige Sachverhaltsermittlung sei auf einem so hohen qualitativen Niveau, dass deshalb nur wenig Fälle für die EWU identifiziert werden könnten. Alle gaben an, dass (zu) geringe personelle Ressourcen die Neuausrichtung erschweren würden und eine längere Einführungsphase und Erprobungszeit notwendig sei. Die Fallkonstellationen der geführten Fälle in der EWU wurden sehr unterschiedlich geschildert bzgl. Alter, Erkrankungen und Regelungsbedarfen. Übereinstimmend wurde wiederum angegeben, dass fast regelhaft ein Zeitraum von sechs Monaten für die EWU benötigt würde, teilweise wurde er sogar als zu knapp bewertet. Dies sei vorrangig bedingt durch die langen Antragszeiten bei anderen Behörden, Kranken-, Pflege- und Rentenversicherungen. Die Unterschiede in der jeweiligen Verortung der Betreuungsbehörde innerhalb der kommunalen Struktur sowie weitere strukturelle Differenzen in den Modellregionen (Großstadt, Kleinstadt, ländliche Regionen, ...) lassen sich grob als weitere Einflussfaktoren auf die Fallzahlen in der EWU ausmachen.

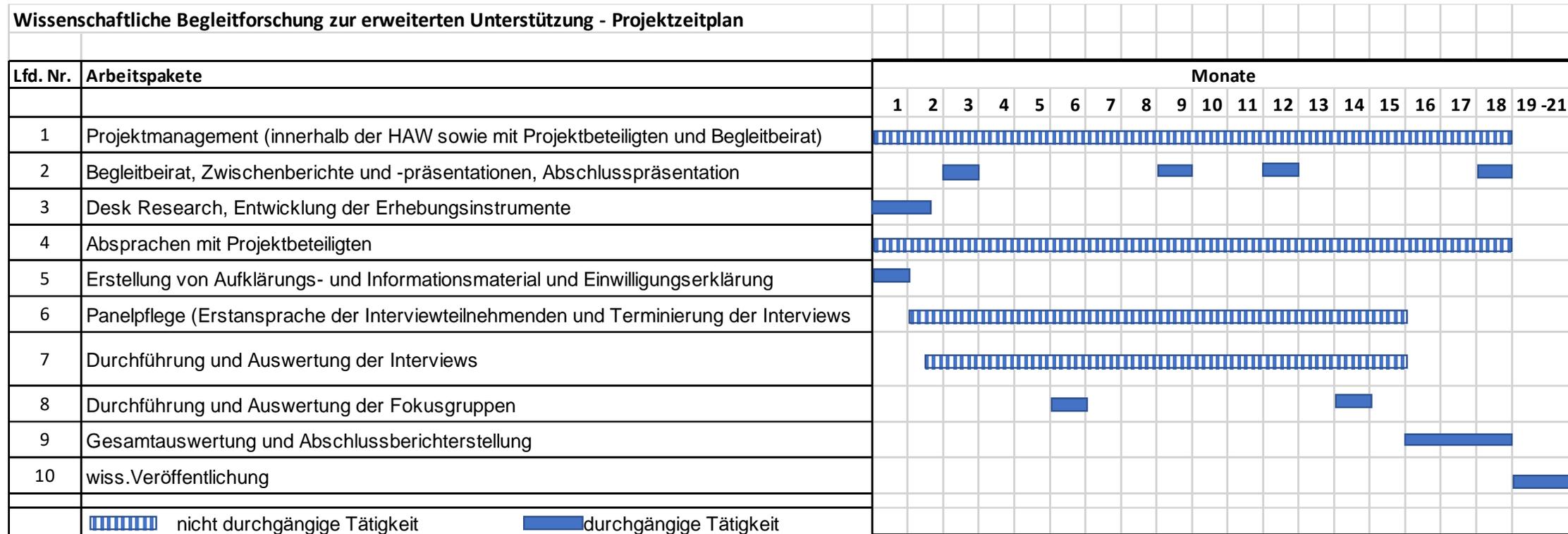
Beim BGT-Talk zur erweiterten Unterstützung am 28.11.2023¹⁴ wurden die durch die Befragung gewonnenen Erkenntnisse bestätigt. In den einleitenden Vorträgen und der anschließenden Diskussion wurde weitgehend die Einschätzung geteilt, dass Elemente des Case Managements oder ein komplettes Case Management als methodischer Ansatz für die EWU sinnvoll seien.

¹³ Vgl. Nolting/Braeseke (2018), S. 214.

¹⁴ Materialien online einsehbar unter: Betreuungsgerichtstag e.V. (BGT): BGTalk 11-23 - Materialien (bgt-ev.de) (Zugriff 21.02.24)

3.1.2 Forschungsdesign, Erhebungsinstrumente

Geplant war folgendes Vorgehen (aus Konzeption der Begleitforschung):





EWU | HAW HAMBURG

FAKULTÄT WIRTSCHAFT UND SOZIALES - DEPARTMENT SOZIALE ARBEIT

3.1.3 Forschungsphase- Änderungen im Forschungsdesign

Im Oktober 2023 wurde bei einem ersten Arbeitstreffen (BJV Hamburg, Modellprojektteam Betreuungsbehörde, Forschungsteam HAW Hamburg) der Stand des Modellprojektes wie folgt skizziert: Seit Start des Projektteams am 01.09.23 wurden nach Sichtung aller Sachverhaltsermittlungen für das Amtsgericht Barmbek zwar vier Fälle als potenziell geeignet für die EWU identifiziert, jedoch nach detaillierter Überprüfung aus verschiedenen Gründen alle als nicht geeignet befunden.

Bereits zu diesem Zeitpunkt wurden ersten Überlegungen zu Änderungen im Verfahrensablauf der Fallauswahl angestellt.¹⁵ Diese Änderungen wurden jedoch vorerst vertagt, stattdessen eine *Verschiebung des Zeitplans für das Forschungsvorhaben um zwei Monate* verabredet und eine *Justierung des Forschungsschwerpunktes hin zu einer (prä-)formativen Evaluation*. Eine erste Klientin wurde dann Ende Oktober 2023 in die EWU übernommen und konnte ab Dezember 2023 befragt werden (Befragungszyklus: 3 Interviews alle 2 Monate, ab 4-6 Wochen nach Hilfebeginn).

Angesichts des weiterhin geringen Fallaufkommens wurde Ende Januar 2024 die Entscheidung getroffen, das Forschungsdesign zu erweitern durch den *Einbezug von Expert*innen-interviews* mit den Mitarbeiter*innen des Modellprojekt-Teams. So konnte die Menge auswertbarer Daten sowie deren Validität gesteigert werden. Geplant wurden jeweils drei Interviews mit jeder Fachkraft der Fallführung im Laufe des Jahres 2024, im Abstand von ca. 5 Monaten ab Ende Februar 2024.

Laut Information des Projektteams der Betreuungsbehörde¹⁶ waren seit ca. Mitte Februar drei weitere Fälle als potenziell geeignet identifiziert und für die Fallführung in Vorbereitung. Diese weiterhin sehr geringen Fallzahlen machten eine weitere Anpassung der Forschungsdesigns notwendig in Richtung *vertiefender Einzelfallstudien*. Nach Auswertung wurden diese mit Daten aus einer *Dokumentenanalyse der fallbezogenen Dokumentation* (ebenfalls neues Element im Forschungsdesign) und Erkenntnissen aus einer *teilnehmenden Beobachtung* (neues Element der Begleitforschung) einer Teambesprechung des Modellprojektteams trianguliert.

Diese Ergänzungen des Forschungsdesigns erlaubten es trotz sehr kleiner Fallzahl vertiefende Einzelfallstudien vornehmen zu können, die sowohl eine akteur*innenorientierte (die auf das (sozial)pädagogische Handeln fokussiert ist) als auch eine klient*innenorientierte Kasuistik (die die Adressat*innenperspektive fokussiert) integrieren.

¹⁵ Bspw. die Einbeziehung von Fällen ohne Bezug zu einem Betreuungsverfahren oder von laufenden Betreuungsverfahren.

¹⁶ Telefonat mit Projektleitung, 16.02.24

Als weitere Datenquelle zur gezielten Erhöhung der Validität der Ergebnisse diente neben der *teilnehmenden Beobachtung* Anfang Oktober 2024 die geplante Fokusgruppe, die Mitte Oktober 2024 stattfand.

3.1.1.1 Leitfadengestützte Interviews mit Adressat*innen

Die Studie ist als Panelstudie angelegt, d.h. es wurden alle Betroffenen zur Teilnahme eingeladen, aufgeklärt und nach Einwilligung zu drei Zeitpunkten (zu Beginn, zur Mitte und zum Ende der EWU) befragt. Aufgrund der geringen Fallzahl war es keine Option mehr, Fälle zur Befragung nach bestimmten Merkmalen auszuwählen, sondern es wurden die vier Personen, die im Forschungszeitraum der Befragung zugestimmt haben, jeweils dreimal befragt. Eine weitere Person lehnte die Befragung ab, bei einer fünften Person hat die EWU zu spät (Ende 2024) begonnen, um noch einen vollständigen Befragungszyklus durchführen zu können. Die Anonymisierung erfolgte für die Betroffenen mit dem Großbuchstaben „B“, gefolgt von einer Zahl, beginnend mit B1.

Bis auf eine Ausnahme wurden alle Interviews aufgezeichnet und anschließend transkribiert. Die Interviews wurden in der Häuslichkeit der Adressat*innen durchgeführt und dauerten durchschnittlich 50 Minuten. Bis auf eine Ausnahme war die Interviewerin mit den befragten Personen allein. Ein Adressat hatte auf Wunsch seine bevollmächtigte Mutter beim Interview dabei, deren Perspektive auch ins Gespräch einbezogen wurde.

Für die Erstellung des Leitfadens (s. Anhang) für die Betroffeneninterviews wurden folgende methodische Vorüberlegungen angestellt: Der Leitfaden sollte relativ offen gestaltet sein, um den Anforderungen qualitativer Forschung gerecht zu werden. Er wurde vor Beginn aller Interviews formuliert, sollte jedoch nicht in identischer Form bei allen Interviews angewandt werden, um neue Informationen, die die Interviewten liefern, integrieren und die persönliche Relevanz von Themen berücksichtigen zu können. Einzelne Aspekte mussten in den Folgeinterviews auch nicht erneut erfragt werden.

Für die Beantwortung der relevanten Fragestellungen war es jedoch notwendig, bei aller grundsätzlichen Offenheit den Interviewverlauf auch zu lenken auf die relevanten Inhalte (vgl. Helfferich 2014, S. 563). Fragen und ihre Reihenfolge sind vom jeweiligen Gesprächsverlauf und von den Antworten der interviewten Person abhängig. Der Leitfaden sollte keine vollständige Standardisierung des Gesprächs bewirken, sondern der Orientierung der interviewenden Person dienen.

In der Durchführung haben sich diese Vorüberlegungen bewährt: Der inhaltliche Fokus der Interviews konnte auf das subjektive Erleben der EWU durch die befragten Personen gelegt werden. Dabei dienten die im Leitfaden enthaltenen Fragen und Stichpunkte der

Strukturierung und Lenkung der Interviews. Unterschiedliche Elemente wie Erzählaufforderungen, explizit vorformulierte Fragen, Stichworte für frei formulierbare

Vertiefungsfragen wurden eingesetzt. Es kam auch zu freier dialogischer Interaktion für einzelne Gesprächsphasen.

Ob Fragen dann im konkreten Interview gestellt wurden oder wie intensiv sie bearbeitet wurden, wurde in Abhängigkeit von den Antworten der befragten Person entschieden und inwiefern diese bereit war, bestimmte Themen zu vertiefen. Nicht angeschnittene Themenbereiche wurden im Gesprächsverlauf durch die interviewende Person nach Bedarf wieder aufgegriffen. Es wurde außerdem der befragten Person die Möglichkeit gegeben, sich am Ende eines jeden Gesprächs offen zu ihr wichtigen Themen zu äußern.

3.1.1.2 Leitfadengestützte Expert*inneninterviews

Leitfadengestützte Expert*inneninterviews sind eine weit verbreitete, ausdifferenzierte und ausgearbeitete Methode. Die Entscheidung, auch für die Expert*inneninterviews eine leitfadengestützte Befragung durchzuführen, beruhte auf der Annahme, dass durch die offene Interviewführung die Expert*innen ihre Beobachtungen zum Thema freier äußern können und die Rekonstruktion unterschiedlicher – individueller und struktureller – Einflussfaktoren auf die Gelingensbedingungen erweiterter Unterstützung besser erfolgen kann.

Die interviewten Personen sind als Expert*innen zu bezeichnen, da ihnen alle Abläufe im Verfahren der Fallauswahl zur erweiterten Unterstützung und das Fallmanagement selbst auf operativer und administrativer Ebene bekannt sind.

Die insgesamt sechs Interviews mit den Expert*innen (Fachkräften der erweiterten Unterstützung) wurden mit einem vorbereiteten Leitfaden geführt, bei Einwilligung aufgezeichnet und transkribiert, bei Nichteinwilligung direkt verschriftlicht und später ausformuliert. So liegen auch diese Daten in Textform vor und konnten im Anschluss inhaltlich strukturierend ausgewertet werden. Die Fachkräfte des Modellprojektteams wurden auch mit Buchstaben und Ziffern anonymisiert, beginnend mit C1¹⁷.

Der Leitfaden (s. Anhang) wurde eng orientiert an der zugrundeliegenden Fragestellung nach der Vermeidbarkeit /Einschränkbarkeit rechtlicher Betreuungen durch EWU entwickelt. Er umfasste vier Themenblöcke angelehnt an die Themenblöcke im Leitfaden für die Interviews mit den Adressat*innen der Hilfe. Ergänzt wurde er um zwei weitere Fragenkomplexe: Einer zur Bewertung der EWU in einer individuellen, klient*innenbezogenen Ausrichtung und ein Fragenkomplex bezogen auf die Einschätzung der Fachkraft zum grundsätzlichen Potenzial von EWU (im Modellprojekt, vor dem Hintergrund der behördlichen Strukturen, im gerichtlichen Betreuungsverfahren und vor dem Hintergrund des Hamburger Hilfesystems).

¹⁷ Diese Nummerierung wurde für die Transkription der teilnehmenden Beobachtung beibehalten.



3.1.1.3 Fokusgruppe

Die Fokusgruppe ist ein Instrument der qualitativen Sozialforschung, welches die Möglichkeit eröffnet, im Rahmen angeleiteter, leitfadengestützter Diskussionen explorativ tiefergehende Aussagen, neue Informationen und Hypothesen zu gewinnen. Mittels einer moderierten Gruppendiskussion können in der Fokusgruppe qualitative Daten gesammelt werden:

Erforscht werden beispielsweise Meinungen, Einstellungen und Verhaltensweisen der Teilnehmenden, die zuvor nach bestimmten Kriterien ausgewählt werden.

Die Konzeption und Durchführung einer Fokusgruppe setzt eine detaillierte Planung voraus: Neben der Auswahl der Teilnehmenden, der Erstellung eines Leitfadens (s. Anhang) und der Organisation der Diskussion spielt die Moderation eine zentrale Rolle. Sie soll sich inhaltlich neutral verhalten, die Diskussion thematisch lenken und sicherstellen, dass alle Teilnehmenden zu Wort kommen. Durch den Einsatz visueller oder sprachlicher Stimuli kann die Diskussion angeregt und fokussiert werden. (vgl. Vogl, 2014, S. 581)

Für die hier durchgeführte Fokusgruppe wurden die Mitarbeiter*innen des Modellprojektteams, weitere Mitarbeiter*innen aus der Betreuungsbehörde (Sachverhaltsermittlung, Beratungsstelle), ein Betreuungsrichter und eine Mitarbeiterin aus der Eingliederungshilfe rekrutiert. Es konnte kein Berufsbetreuer*in zur Teilnahme motiviert werden, ansonsten waren die gewünschten Gruppen vertreten.

In der Fokusgruppe wurden vor allem die Rahmenbedingungen der EWU vor dem Hintergrund des Hamburger Hilfesystems thematisiert.

3.1.1.4 Einsichtnahme in die fallzugehörige Dokumentation

Die Falldokumentation wurde zu drei Zeitpunkten gesichtet. Es sollten Hinweise auf Aufträge bzw. Ziele und Prozesse der Leistungserbringung und dadurch erzielte Wirkungen erfasst werden. Die Dokumentationen der Fachpersonen zu den im Beobachtungszeitraum angefallenen Fällen in der EWU ermöglichen einen Einblick in die Perspektive der Fachkräfte und erlauben Vergleiche zu den Äußerungen der Adressat*innen des Modellprojekts.

3.1.1.5 Teilnehmende Beobachtung

Die nachträgliche Aufnahme einer teilnehmenden Beobachtung in die Forschung ist durch einen Impuls aus dem Beirat im Mai 2024 entstanden. Die teilnehmende Beobachtung soll helfen, den Fallauswahlprozess genauer zu beleuchten. Ziel ist es dabei vor allem zu untersuchen, woran es liegen könnte, dass kaum geeignete Fälle für die EWU identifiziert wurden.

Mit einer teilnehmenden Beobachtung (ursprünglich aus der Ethnologie stammend) wird das Handeln, das Verhalten oder die Auswirkung des Handelns / Verhaltens einer Person oder einer Gruppe von Personen untersucht. Die Daten werden in Form von

Beobachtungsprotokollen oder „Feldnotizen“ erhoben, es wird von einer eigenständigen Methodologie der qualitativen Sozialforschung gesprochen. (vgl. Lamnek, 2016, S. 515 ff.) Spezifisches Merkmal ist die persönliche Teilnahme der forschenden Person an den Interaktionen der beobachteten Person(en).

4. Auswertung, Ergebnisse

4.1 Auswertung der Betroffeneninterviews

Die Auswertung der Betroffenen-Interviews erfolgte laufend seit Juli 2024. Es wurde sich für eine inhaltlich strukturierende qualitative Inhaltsanalyse als Auswertungsmethode entschieden. Dies ist eine bewährte Methode, deren Vorgehen unterschiedliche Varianten umfassen kann, von einer vollständig induktiven Kategorienbildung am Material bis hin zu einer weitgehend deduktiven Bildung der Kategorien (vgl. Kuckartz, 2018, S. 97).

Das Verfahren beginnt immer mit der Textarbeit: Das gesamte Material wird intensiv und mehrfach gelesen, wichtige Textstellen werden markiert und Memos werden geschrieben. Hierbei handelt es sich um kurze Stichpunkte zu allem, was in irgendeiner Weise spontan „auffällt“, für bedeutsam gehalten wird, wozu erste Assoziationen entstehen (vgl. ebd. S. 101).

Die Themen, die für die Auswertungskategorien verwendet werden, entstammen konsequenterweise der Forschungsfrage und waren bereits bei der Datenerhebung leitend. Das der vorliegenden Auswertung zugrundeliegende Kategoriensystem wurde also zunächst am Interviewleitfaden orientiert deduktiv erstellt und umfasste vier Hauptkategorien. Das Kategoriensystem konnte so eng an den Fragestellungen und Zielen des Forschungsauftrags gestaltet werden, mit einer möglichst präzisen Beschreibung der Kategorien. Diese sollten auch als Strukturierungspunkte für den späteren Forschungsbericht dienen (vgl. Kuckartz, 2018, S. 99f.).

Als erste Kategorie wurde der *Zugang* zur Erweiterten Unterstützung gewählt. Damit sollen alle Textstellen umfasst werden, die sich auf den Weg in diese neue Hilfeform beziehen, der meist, aber nicht in jedem Fall, mit einer Betreuungsanregung beginnt. Hier interessiert darüber hinaus, wie der Prozess der Information und Aufklärung zur EWU gestaltet wird und wie er subjektiv wahrgenommen wurde.

Die zweite Kategorie umfasst die *Inhalte bzw. Themen*, die in der EWU zwischen Adressat*in und Fachkraft behandelt werden: Welche Themen oder Unterstützungsbedarfe nehmen einen wichtigen Stellenwert ein, welche kommen häufiger vor? Aber auch: Welche Themen werden evtl. bewusst nicht behandelt oder kommen nur implizit zum Tragen?

Die dritte Kategorie soll alle Aussagen inkludieren, die auf die (erlebte) *Qualität der Arbeitsbeziehung* rekurrieren: Wie erleben die Adressat*innen die Qualität der Zusammenarbeit mit der Fachkraft in der EWU?

Die vierte Kategorie bezieht sich auf *alternative Unterstützungsangebote*, die angesprochen werden. Dies können solche sein, die parallel zur EWU zum Tragen kommen oder im Anschluss an die EWU geplant werden (sollen).

In einem ersten Kodierprozess wurden sämtliche Aussagen der Interviewten einer dieser vier Kategorien zugeordnet; dies jeweils von zwei Forschenden zunächst unabhängig

voneinander, um die Reabilität zu erhöhen. Da ein Textabschnitt auch mehrere Themen ansprechen kann, war auch die Zuordnung zu zwei oder mehr Kategorien möglich. (vgl. Kuckartz, 2018, S. 102)

In einem diskursiven Austausch wurden diese Codierungen dann gemeinsam durchgegangen und verglichen. In der nächsten Phase wurden die Kategorien am Material gemeinsam weiterentwickelt und differenziert in insgesamt neun Kategorien. Als weitere Kategorien ergaben sich durch die Textarbeit anhand von Häufigkeit und inhaltlicher Bedeutung die folgenden fünf:

- Personale Faktoren bei Betroffenen: Hiermit ist alles gemeint, was an personalen Faktoren (oder evtl. *nicht*) zum Ausdruck kommt, wie (implizite) Selbstbilder, Selbsteinschätzungen.
- Personale Faktoren bei Fachkräften: Welche personalen Faktoren werden in Bezug auf die Fachkraft geäußert?
- Einzelfallübergreifende Faktoren: Dies meint vor allem auf einzelfallübergreifende Faktoren in Bezug zum Sozial-/ Hilfesystem.
- Einfluss Projektverlauf: Meist ab dem zweiten Interview erfolgen Äußerungen, die etwas über den Einfluss der erfolgten Projektverlaufs aussagen, die eine (Nicht-)Veränderung durch die Maßnahme konstatieren.
- Strukturelle Faktoren: Bezogen auf die strukturellen Bedingungen der EWU im Fachamt, alles, was über solche Faktoren geäußert wird.

Das gesamte Textmaterial wurde anschließend mit diesem erweiterten Kategoriensystem erneut codiert und wiederum kategorienbasiert ausgewertet. In dem darauffolgenden Zwischenschritt wurden fallbezogene Zusammenfassungen verfasst, worauf sich die eigentliche Analysephase anschloss und die Vorbereitung der Ergebnispräsentation bei den Arbeits- und Beiratstreffen sowie im Forschungsbericht. Bei der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse sind es selbstverständlich die Themen, die im Mittelpunkt des Auswertungsprozesses stehen: Die Inhalte der Kategorien wurden zusammengefasst und in eigenen Worten reproduziert. Unter Bezugnahme auf die Forschungsfrage wurden die Inhalte dabei weiter reduziert und strukturiert.

Dabei wurden nicht nur offensichtliche Bedeutungen von Äußerungen erfasst und systematisiert, sondern auch verborgene, latente Erfahrungen im Zusammenhang mit der erweiterten Unterstützung festgehalten, um sie später interpretieren zu können. Die inhaltlich strukturierende Inhaltsanalyse bewirkt auf diese Weise eine schrittweise Verdichtung des umfangreichen Textmaterials (vgl. Kuckartz 2018, S. 99ff.).



Diese Auswertungsmethode wurde auch für die Auswertung der leitfadengestützten Expert*inneninterviews angewendet.

Es werden die Ergebnisse strukturiert zusammengefasst für die Einzelfälle getrennt berichtet. Für diesen beschreibenden Auswertungsteil wurde eine wiederkehrende Struktur entwickelt. Die *Beschreibung der Lebenssituation* beinhaltet u. a. Erkenntnisse aus der im jeweils zweiten Interview partizipativ erstellten Netzwerkkarte, zum Zugang zur EWU sowie zu den Unterstützungsbedarfen bzw. Themen, die dann für den Hilfeverlauf von Bedeutung sind. Im Anschluss wird jeweils der *Hilfeverlauf* geschildert und dann das subjektive Erleben der *Unterstützungsbeziehung* geschildert.

4.2 Fallstudie B1: „Die hilflose, aber selbstbestimmte Kämpferin“

Beschreibung der Lebenssituation

B1 ist eine alleinstehende 72-jährige Frau, die seit ca. 15 Jahren in ihrer kleinen Ein-Zimmer-Wohnung in Hamburg Bramfeld lebt. Sie lebt von einer ausländischen (polnischen) Altersrente und ergänzender Grundsicherung. Durch ihren Migrationshintergrund hat sie eine deutliche Sprachbarriere, auch wenn sie bereits seit 1997 in Deutschland lebt und hier als Reinigungskraft und Haushaltshilfe gearbeitet hat. Es gibt keine Anhaltspunkte für eine Einschränkung der Geschäftsfähigkeit.

Sie lebt bis zu einer Lungen-OP im Sommer 2023 selbständig mit wenigen oberflächlichen Kontakten in ihrer Nachbarschaft. Darüber hinaus hat sie in Hamburg lediglich einen privaten Kontakt zu einer ehemaligen Kollegin und Freundin, der jedoch durch deren Erkrankung in den letzten Jahren sehr reduziert ist. Alle weiteren privaten Kontakte hat sie in Polen. Weitere formelle Kontakte in Hamburg sind ansonsten der Hausarzt sowie zwei Fachärzt*innen. Im Verlauf der EWU wird dann die Fachkraft zu einer weiteren wichtigen Bezugsperson.

Nach ihrer Scheidung zog sie nach Deutschland. Ihren Sohn in Polen besuchte sie in den letzten Jahren nach ihren Angaben ein- bis zweimal jährlich für mehrere Wochen. Er kam mit den Enkelkindern ebenso oft für eine Woche zu Besuch (bis auf Pausen durch Reisebeschränkungen in den Jahren der Corona-Epidemie).

Nach einem Krankenhausaufenthalt und einer Lungenteilresektion im Sommer 2023 (Lungenkrebs) war B1 körperlich sehr geschwächt, auf mobilen Sauerstoff angewiesen und hatte Schwierigkeiten, einen Pflegedienst zu finden. Die Anregung einer rechtlichen Betreuung erfolgte durch ihren Hausarzt nach dem Krankenhausaufenthalt. Vorrangig sollte es um die Beantragung des Pflegegrades und Unterstützung bei der Organisation eines ambulanten Pflegedienstes gehen. Weitere Themen haben sich bereits zu Beginn der Unterstützung ergeben: Dies waren die Feststellung der Schwerbehinderung mit

entsprechenden Merkzeichen, die (rückwirkende und aktuelle) Zuzahlungsbefreiung bei der Krankenversicherung, Unterstützung in der Kommunikation mit dem Grundsicherungsamt und eine fachärztliche Anbindung.

(Vor-)Wissen zu rechtlicher Betreuung und dem dazugehörigen Gerichtsverfahren ist nur rudimentär vorhanden, der Kontakt mit dem Gericht schreckt sie ab und motivierte sie dazu, die erweiterte Unterstützung anzunehmen, ohne genau zu wissen, was diese ausmacht oder was der Unterschied zu einer rechtlichen Betreuung ist.

Grundsätzlich besteht bei B1 eine Haltung, Hilfe nur in Anspruch nehmen zu wollen, wenn sie sie braucht. Dies wird u.a. in folgender Formulierung deutlich:

„B1: Ja, ich verstehe. Nicht ganz, aber ich verstehe ein bisschen. Ein bisschen, wie Eltern mit Kindern. [gemeint ist hier die rechtliche Betreuung] Aber ich, ich bin erwachsen. Ich kann Hilfe kriegen, wenn ich sie brauche.“
(Interview 1 B1, Z. 64f.)

B1 war der Hilfe gegenüber jedoch grundsätzlich positiv eingestellt und formulierte von Beginn des Verfahrens an ein hohes Vertrauen in die Fachkräfte der EWU.

Hilfeverlauf

Die o. g. Themen umfassen vorrangig neue Sozialleistungsansprüche in Folge der Krebserkrankung. Sie wurden alle im Laufe der Unterstützungsmaßnahme angegangen und bearbeitet. Aufgrund der Bearbeitungs- bzw. Wartezeiten bei MDK, Krankenversicherung und Grundsicherung war schnell klar, dass ein Zeitraum von 3 Monaten nicht ausreichen wird, die Themen zu bearbeiten und es wurde eine Verlängerung der EWU auf sechs Monate notwendig und beim Amtsgericht angezeigt. In dieser Zeit wurde die Feststellung der Schwerbehinderung beschieden und in der Folge ein Mehrbedarf nach dem SGB XII, sowie eine Vergünstigung für den ÖPNV erfolgreich geltend gemacht. Es wurde die Zuzahlungsbefreiung erledigt, und nach der erfolgten Pflegegradeinstufung bei der Suche und Organisation eines ambulanten Pflegedienstes unterstützt. Die Vermittlung in vorrangige Hilfen war kein Thema, auch weitere Netzwerkarbeit, wie die von B1 vor allem im zweiten Interview formulierten Überlegungen einer Anbindung an einen Nachbarschaftstreff oder eine (polnische) Gemeinde wurden nicht umgesetzt.

Im zweiten Interview trat die Bedeutung sozialer Kontakte für die alltägliche Lebensführung zu Tage und es wurde von B1 ein diesbezüglicher Unterstützungswunsch formuliert. Nicht zuletzt nach Veränderungen durch die Pandemie bei niedrigschwelligen Nachbarschaftstreffs in der fußläufigen Umgebung besteht Unsicherheit bei B1, wohin sie sich wenden könnte, um Kontakte zu finden. In diesem Zusammenhang stellte sich die gemeinsame Erstellung einer Netzwerkkarte als ertragreich heraus.



EWU | HAW HAMBURG

FAKULTÄT WIRTSCHAFT UND SOZIALES - DEPARTMENT SOZIALE ARBEIT

Auch die Anschlussperspektive war ein wichtiges Thema für B1: Wer unterstützt nach sechs Monaten – und gegebenenfalls darüber hinaus – weiter? Hier konnte nur eine potenzielle Anbindung an die Seniorenberatung vermittelt werden in Form von Adress- bzw. Kontaktvermittlung, darüber hinaus war es wichtig für B1, dass sie die Fachkraft der EWU „im Notfall auch nach sechs Monaten noch kontaktieren könne.

In einem Evaluierungsgespräch im Oktober 2024 durch die Fachkraft (Hausbesuch) wurde festgestellt, dass die Verbesserung der finanziellen Situation nachhaltigen Erfolg hatte. Auch die körperliche Gesundheit ist ein wichtiger Faktor für die Nachhaltigkeit des Hilfeerfolgs. So konnte B1 auch ihren Sohn in Polen wieder besuchen und fühlt sich insgesamt durch die laufende Unterstützung des Pflegedienstes – ausreichend unterstützt.

Im Fokus des Hilfeprozesses standen insgesamt bürokratische Themen, die erledigungsorientiert angegangen wurden. Dieser Hilfebedarf ist auch nach 6 Monaten nicht dauerhaft erledigt, sondern punktuell weiter vorhanden, v. a. durch sprachbedingte Barrieren.

Unterstützungsbeziehung

Aus den drei Interviews mit Klientin B1 lässt sich – auf der Basis einer großen Zufriedenheit mit dem Unterstützungsangebot – die große Bedeutung des persönlichen Kontakts und der Beziehung zur Fachkraft festhalten. Dies drückt sich in Aussagen aus, die sowohl Kompetenzvertrauen als auch persönliches Vertrauen der Fachkraft gegenüber ausdrücken. Sie vertraut so sehr, dass sie von Beginn an Dokumente mitgibt und überzeugt ist, dass die Fachkraft alles versteht und alles regeln wird.

Der gleichzeitige ausgedrückte Rückbezug auf eigene Fähigkeiten und Stärken ist verbunden mit einer hohen Motivation zur Zusammenarbeit. Es wird von B1 immer wieder ein sehr klarer Wille zur Selbstbestimmung geäußert. Wie in der Benennung der Fallvignette bereits deutlich wird, ist das Selbstbild sehr ambivalent. Quantitativ dominant sind Äußerungen wie: „Ich kann nichts, ich weiß (gar) nichts“, „ich verstehe nichts“. Im ersten Interview sind es insgesamt 19mal Formulierungen von „ich weiß/verstehe nicht(s)“ in Variationen, im zweiten Interview noch 12mal und im dritten Interview äußert sie achtmal, „ich weiß nicht“.

Daneben stehen jedoch auch Aussagen wie: „was ich kann, mache ich allein!“ (zweimal im ersten Interview). Der Kern dieser Ambivalenz gegenüber drückt sich in folgenden Sätzen aus:

„B1: Ja ich bin so ein Typ zum Kämpfen. Ich kann nicht liegen oder sagen, ich bin krank. So wie ich es kann, muss ich ein bisschen kämpfen. Das, was ich kann, und wenn ich es kann, mache ich allein. Das weiß C2. Die Hilfe von C2 reicht mir, ich brauche ihn, ich bin auch abhängig von ihm. Ich habe doch keine Ahnung von den Briefen, ich habe keine Ahnung! Woher auch,

von den Gesetzen...? Was soll ich machen?! C2, ich frag ihn immer: Wie machen die Leute das im Bus? Woher soll ich das denn wissen, ich?! Die Gesetze, die müsste ich gut kennen! Aber ich will ihn nicht benutzen. Das ist das Allerwichtigste.“ (laut) (Interview 1, Z. 328ff.)

Die Fachkraft der EWU hält sie für überaus kompetent und lässt ihn aus dieser Haltung heraus gerne Dinge für sich erledigen, wobei sie mehrmals betont, dass sie grundsätzlich eine Kämpfernaut sei, die das, was sie könne, allein tun wolle.

Dem *Mann* von der Betreuungsbehörde spricht sie im Weiteren in vielen, aber nicht allen Bereichen, Kompetenz zu. So differenziert sie ganz klar, dass er für sie kein Ansprechpartner für emotionale Themen ist. Weinend berichtet sie vom anstehenden Kontrolltermin beim Onkologen:

„I: Ende Januar müssen sie zum Onkologen haben sie gesagt?

B1: Ja das ist Ende Januar. Ich weiß gar nicht, wie ich dahin komme.

I: Und ist das etwas, wo C2 Ihnen hilft?

B1: Oh, nein, das ist schwierig, das ist ein Mann!

I: Mit einem Mann ist das schwierig?

B1: Ja, nein. (seufzt) Ist schwierig und nicht.

I: Ist das vielleicht ein Unterschied, ob er Ihnen bei den Anträgen hilft oder ob Sie ihm von ihrer Sorge erzählen, von ihren Gefühlen?

B1: Ja das ist ein großer Unterschied. Für die Briefe für die Anträge (...) ja, er ist ein netter Mann und er hilft mir sehr, sehr gut. Aber sonst so, da will ich nicht zu viel mit ihm reden. Er hat auch viel zu tun immer. (...) Und mit dem Pflegedienst da soll er mir auch helfen.“ (Interview 1, Z. 296ff.)

So abhängig sie sich einerseits von der Fachkraft fühlt, insbesondere was den deutschsprachigen Schriftverkehr angeht, so sehr legt sie andererseits Wert darauf, ihm nicht „zur Last“ zu fallen und will ihm auch nicht alles offenbaren. Was er dann im Einzelnen in Briefen regelt, scheint sie aber gar nicht im Detail wissen zu wollen. Es entsteht, vor allem im ersten und zweiten Interview, der Eindruck, dass die Fachkraft zeitweise ohne ihr Wissen, fast stellvertretend handelt, wenn sie beispielsweise sagt, sie wisse gar nicht „er da tue“ oder wo bestimmte Schreiben seien -das wisse C2 schon und der „kümmere sich“.

Hier, wie auch in den beiden weiteren Interviews wird deutlich, dass einerseits Abhängigkeit wahrgenommen und akzeptiert wird, auf der anderen Seite jedoch Autonomie ein grundlegendes Element des Selbstbildes ist. Auch im dritten Interview betont sie nochmals, dass sie mache, was sie kann, aber „Ich kann nicht alles.“ (Interview 3 B1, Z. 26/27) In der von ihr ausgedrückten Selbsteinschätzung ist ein weiterer zentraler Punkt eine Mischung aus vielleicht kulturell und altersbedingter Prägung männlichen (Amts-)

Personen gegenüber, vermischt mit einem erstaunlich großen Vertrauensvorschuss ebensolchen Personen gegenüber:

„I: Heißt das, Sie rufen ihn an, wenn Sie einen Brief haben, den sie alleine nicht verstehen?“

B1: Ja, wenn ich etwas habe, was ich nicht verstehe, wenn ich das kriege. Aber ich habe nichts im Moment. Wozu soll ich dann anrufen? Er hat noch mehr Leute. Ich will ja nicht stören.“ (Interview 1, Z 128ff.)

Die Bezugnahme auf das Geschlecht der Fachkraft wiederholt sich, und ist in dieser Hilfebeziehung hilfreich für die Vertrauensbildung. Eher negative Auswirkungen besitzt diese Haltung auf die Entwicklung von Selbständigkeit und auf befähigende Elemente des Kooperationsprozesses. Immer wieder bringt B1 zum Ausdruck, dass sie eher Verantwortung abgeben will und froh ist, dass sich „jemand kümmert“, der „schon Recht haben wird“ Zusammenfassend lässt sich sagen, dass B1 die Zusammenarbeit durchgängig als positiv beschreibt. Es wird ein Wechsel von Verantwortungsabgabe und Selbstbestimmung deutlich. Phasenweise ergibt sich fast ein stellvertretender Modus des professionellen Handelns. Auf der anderen Seite übernimmt B1 im Verlauf des Hilfeprozesses selbstverständlich Dinge und regelt diese selbständig.

Leitend, und auch entsprechend häufig geäußert, ist dabei die sprachliche Barriere und ein Selbstbild, welches sich auch als „*Frau, die nichts versteht*“ beschreiben lässt. Hinzu kommt strukturelle Faktoren, die das Gefühl von Überforderung der Bürokratie gegenüber verstärken, wie die sich immer wieder verändernden Anforderungen und erschwerte Zugänge zu Behörden durch wechselnde Personen und wechselnde Zuständigkeiten, sowie Nichterreichbarkeit.

4.3 Fallstudie B3 „Der willige Zögerer“

Beschreibung der Lebenssituation

B3 ist ein 69jähriger alleinstehender Mann, der seit 13 Jahren in Hamburg Wellingsbüttel in einer Drei-Zimmer-Wohnung lebt. Er ist seit Jahren an Parkinson erkrankt und hat bis in die Jugend an Epilepsie gelitten, was er für sich als prägend beschreibt, da damit negative Erfahrungen mit Zuschreibung aufgrund von Behinderung verbunden seien und die Erfahrung damit, sich bevormundet zu fühlen. Vor seiner Berentung hat er jahrzehntelang als promovierter Lehrbeauftragter im Fachbereich Mathematik an verschiedenen Norddeutschen Universitäten gearbeitet, meist nicht festangestellt. Nach seiner Berentung hat er sich überschuldet. Unter anderem durch einen Einkommensverlust durch die Berentung, aber auch durch Glücksspiel sind Schulden bei der Miete, beim Finanzamt und weiteren Gläubigern entstanden. Zu Beginn der EWU war der Mietvertrag seiner Wohnung aufgrund der Mietrückstände gekündigt und es drohte ihm eine Zwangsräumung.



Zentrale Themen zu Beginn der EWU waren die drohende Zwangsäumung und damit verbundene Wohnungssuche, Beantragung von Wohngeld, die Anbindung an eine Schuldnerberatung und die Feststellung der Schwerbehinderung.

Im Bereich der gesundheitlichen Versorgung hatte B3 keinen Unterstützungsbedarf. Er hat seit Jahren einen Pflegedienst und ist haus- und fachärztlich angebunden.

Der Zugang zur EWU und das Betreuungsgerichtsverfahren ist ihm nicht ganz transparent, er hat aber im Gegensatz zu B1 zumindest eine Vorstellung von rechtlicher Betreuung, die mit Vormundschaft, Entmündigung bzw. Bevormundung assoziiert ist. Diese Assoziation hat ihn zur Zustimmung zur EWU motiviert, da er so wenig wie möglich Fremdbestimmung erleben will.

Hilfeverlauf

C3 unterstützt B3 hauptsächlich bei der Wohnungssuche und dem Schuldenabbau. Andere Themen, wie Gesundheit, werden durch den Pflegedienst abgedeckt. Nach einer drohenden Zwangsäumung, die zunächst aufgeschoben wurde, konnte die finanzielle Situation von B3 durch die Beantragung und Gewährung von Wohngeld erheblich verbessert werden. Dies ermöglichte es, die Mietzahlungen wieder aufzunehmen und somit die akute Gefahr der Wohnungslosigkeit abzuwenden.

Parallel wurde von der Fachkraft der EWU eine gemeinsame Wohnungssuche initiiert und eine strukturierte, regelmäßige Zusammenarbeit etabliert. Diese Zusammenarbeit umfasste regelmäßige Treffen in der Behörde. Hier konnte B3 die Infrastruktur mit Telefon, Internet, PC und Drucker nutzen für Antragstellungen, die Wohnungssuche, sowie die erfolgreiche Anbindung an eine Schuldnerberatung mit dem Ziel, eine Verbraucherinsolvenz zu prüfen. Es wurde eine Übersicht der finanziellen Lage erstellt mit einer Einnahmen- Ausgaben- aufstellung und einer Gläubigerliste. Diese Dinge nahmen auch hier mehr als drei Monate in Anspruch, so dass eine Verlängerung der EWU auf sechs Monate nötig war.

Obwohl eine erneute Terminierung der Zwangsäumung zum Ende der Hilfe anstand, konnte diese aufgrund der regelmäßigen Mietzahlungen der vorhergehenden Monate abgewendet werden. Das Amt für Wohnungsnotfälle konnte die davorliegenden Mietschulden in Höhe von 16.000€ übernehmen. Diese Übernahme war durch die mehrere Monate gezahlte Miete und eine Verhandlung des Fachamts für Wohnungsnotfälle mit dem Vermieter möglich, der seinerseits die Kündigung zurücknahm. Dadurch ist ein Verbleib in der Wohnung möglich. Allerdings ist B3 weiterhin auf der Suche nach barrierefreiem Wohnraum, da seine Erkrankung es ihm zunehmend erschwert, seine Wohnung zu erreichen. Für diese Suche hat er jetzt ausreichend Zeit.

B3 hat Schwierigkeiten im Umgang mit modernen Kommunikationsmitteln wie dem Handy, was durch seine Schulden (kein Internetzugang, Handyvertrag zwischenzeitlich gesperrt) aber auch durch die Parkinson-Erkrankung bedingt ist.

Auch bei B3 lag der Fokus der Unterstützung auf der Erledigung bürokratischer Anforderungen. Nach sechs Monaten wird die Hilfe beendet mit einer Übergabe wichtiger Dokumente auf einem USB-Stick, dem Wissen um die Unterstützung durch den Pflegedienst und einer lockeren Anbindung an die Seniorenberatung Wandsbek. Diese Anschlussperspektive war für die Fachkraft nicht leicht zu installieren, da zunächst von dort die Zuständigkeit abgelehnt wurde. Die Seniorenberatung Wandsbek ist jedoch zuständige Anlaufstelle aufgrund des Alters, allerdings nur für allgemeinere Problemstellungen. Beim Evaluierungsgespräch nach Beendigung der Maßnahme stellt sich heraus, dass B3 bisher keinen Kontakt zur Seniorenberatungsstelle Wandsbek hatte, es bis dahin aber auch keinen konkreten Anlass dafür gegeben hatte.

Unterstützungsbeziehung

Mit dem Titel „der willige Zögerer“ soll sich die zugrundeliegende Ambivalenz der Hilfe gegenüber ausdrücken: B3 ist bereit und motiviert zur Zusammenarbeit, gleichzeitig zögert er immer wieder, die Hilfe anzunehmen, zumindest innerlich. Das zeigt sich beispielsweise in der sehr häufigen Verwendung des unbestimmten Personalpronomens „man“ oder „einem“, welche immer wieder eine irritierende Distanz zum Berichteten und vor allem zur eigenen Person herstellen. Typisch ist dafür die folgende Textpassage, auch aus dem ersten Interview, auf die Frage, ob es ihm schwerfalle, Hilfe zu erhalten:

„B3: Nein. Bisher also nicht. Bisher dringt das nicht in irgendwelche Bereiche, die einem lästig wären.

I: Das heißt es könnte Bereiche geben, wo es Ihnen unangenehm wäre...?

B: Ja. Das hängt ein bisschen vom Verhalten des Gegenübers ab. Wenn jetzt jemand zu sehr darauf geht, daran Anstoß zu nehmen mit den Schulden. Manchmal hat man ja mit Leuten zu tun, die das nicht einsehen. Wo es kein Verständnis gibt, wenn man nicht sofort sich gekümmert hat, sozusagen. Wenn man mit der Miete nicht mehr klarkommt, dann sofort zu kündigen. Dass man sozusagen alles direkt regelt. Die haben gewisse Vorstellungen. Dann kommt man schlecht mit zurecht.

I: Also Hilfe ist in Ordnung, wenn ihnen jemand keine Vorhaltungen macht? Meinen Sie das so?

B 3: Ja. Genau.“ (Interview 1 /B3, Z. 451)

Deutlich wird hier ein weiterer Punkt: Für B3 ist seine Autonomie von großer Bedeutung, Hilfe könnte „lästig werden“, wenn sie zu weit in seine Selbstbestimmung eingreift, wenn er

sich bewertet fühlen würde. Im zweiten Interview übt vor diesem Hintergrund implizit Kritik am Verhalten der Fachkraft:

„I: Okay- was heißt das? Heißt das, er bittet Sie, Ihre Kontoauszüge mitzubringen?“

B3: Ja, genau. Wenn er, wenn ihm da was auffällt, wenn da, sozusagen, ein Glücksspiel oder irgendwas ist (...) also aus seiner Sicht darf das nicht sein. Und (...) also, sagen wir mal so: (...) Es ist manchmal, (...) ist es an der Grenze (...) wenn es kritisch wird, wenn jemand versucht, oder zu sehr versucht zu drängeln, sagen wir mal, Vorschriften zu machen oder was. Da wird es dann kritisch aus meiner Sicht.“ (Interview 2, B3, Z. 75ff.)

Hier weist er darauf hin, dass er sich nicht drängen lassen will, was er in weiteren Äußerungen wiederholt, und er sich von der Fachkraft negativ beurteilt gefühlt habe. Dennoch formuliert auch B3 eine große Zufriedenheit mit dem Unterstützungsangebot. Die klaren Absprachen mit einer Bezugsperson, die ihm konkrete Aufgaben stellt, und mit ihm einen Plan abarbeitet, empfindet er als hilfreich. Gleichzeitig wird der Wunsch nach Autonomie und einem Kontakt „auf Augenhöhe“ (Interview 1, Z. 472, Interview 2, Z. 188) mehrmals formuliert. B3 akzeptiert beispielsweise, dass C3 seine Kontoauszüge einsehen muss, um weitere finanzielle Probleme zu vermeiden. Er nimmt diese Transparenz hin, - solange sie auf Augenhöhe erfolgt. Andererseits wird die Autorität der Fachkraft immer wieder unhinterfragt und unkritisch akzeptiert. Auch hier ist die Grenze zum stellvertretenden Handeln der Fachkraft nicht immer klar zu fassen. Im ersten Interview beschreibt er die Zusammenarbeit auf die Frage hin, wie Verabredungen zu den Erledigungen getroffen werden, beispielsweise so:

„B3: Also bisher, bei den Sachen, es ging eher von ihm so die Initiative aus, wenn, wenn er was anregte. Außer also, (...) also ganz generell, (...) mit dem Übergeordneten, mit der Wohnraumbeschaffung, so. Das andere, also, das, das hat er so initiiert.“ (Interview 1, B3, Z. 21ff)

Er legt jedoch immer wieder großen Wert auf seine Eigenleistung, erwähnt, dass er selbst beispielsweise Schreiben vorbereitet -auch wenn er selten von sich in der 1. Person Singular spricht. Seine Sichtweise der Arbeitsbeziehung und auf das Ergebnis der Unterstützung drückt sich in folgendem Zitat aus dem dritten Interview anschaulich aus:

„B3: Ja. Man hätte ja sozusagen gar nicht mehr erwarten können. Auf der sachlichen Ebene, da haben wir zusammen formuliert, auch so Schreiben an das Gericht und solche Sachen. Da hat jeder einen Beitrag zu geleistet. Auch, wenn es das betrifft, das auszudrücken. (...) Ich habe ja sozusagen

die Erstentwürfe auch selber gemacht. Und wir haben dann auch nochmal, so, (...) sozusagen, wo man etwas noch besser formulieren kann. (...) Da haben wir dann drüber gesprochen. Es ist ja nun nicht so gewesen, dass mir jemand was vorgelegt hätte, und man hätte das dann unterschrieben. Ich habe etwas vorgelegt und das dann bearbeitet mit C3.“ (Interview 3, Z. 237ff.)

Für B3 ist also ein *gemeinsames* Tun wichtig, in dem seine Anteile deutlich werden. Gleichzeitig räumt er ein, dass er ohne die Unterstützung von C3 die Wohnungssuche nicht in der gleichen Intensität hätte durchführen können. Die Unterstützung durch eine Institution verleihe den Anfragen mehr Gewicht und Glaubwürdigkeit, die Anfragen einer Institution würden ernster genommen werden als von einer Privatperson. Trotz seiner Kritik an C3, durch den er sich zeitweise negativ beurteilt fühlt aufgrund körperlicher Merkmale und seiner Überschuldung, ordnet B3 die Beziehung zu ihm immer wieder sehr sachlich und fast unpersönlich ein. Die fast penetrant unbestimmte Ausdrucksweise mit „man“ „einem“ und Passivkonstruktionen unterstreicht diesen Eindruck einer sachlichen Distanzierung in allen drei Interviews immer wieder.

4.4 Fallstudie B5 „Der (selbst-)zufriedene Auftraggeber“

Beschreibung der Lebenssituation

B5 ist ein 20-jähriger Mann, der bei seinen Eltern lebt und an psychischen Erkrankungen leidet, darunter soziale Ängste, Zwangsstörungen und eine Tic-Störung. Er verlässt das Haus nicht allein und nur selten in Begleitung. Er geht keinerlei Erwerbstätigkeit nach. Nach seinen Angaben ist für ihn der Rückzug in sein Zimmer das, was für ihn am besten sei. Er ist im Internet unterwegs und kompetent im Umgang mit Digitalität. Er benennt keine Interessen oder Hobbies.

Seine Mutter ist von ihm umfänglich bevollmächtigt seit seiner Volljährigkeit, jedoch zunehmend mit der Bürokratie überfordert. B5 wünscht keine Unterstützung im Bereich Teilhabe oder Gesundheit, sondern möchte sich auf die Durchsetzung seiner sozialrechtlichen Ansprüche konzentrieren. Er ist mit seiner Lebenssituation zufrieden und strebt keine Teilhabe am gesellschaftlichen Leben an. Bis auf seine Eltern und wenige Verwandte im familiären Umfeld hat er keine privaten Kontakte. Er ist bei einem Kinder- und Jugendpsychiater angebunden und bei Bedarf in hausärztlicher Versorgung. Therapien habe er in seinem Leben circa 16 Jahre lang gemacht, er sei austherapiert und habe diesbezüglich keinen Bedarf mehr.

Der Weg zur EWU führte über mehrere Stationen. Seit seiner Volljährigkeit versuchen er und seine Mutter, Leistungen zum Lebensunterhalt für ihn zu beantragen, jedoch ohne Erfolg. Die Mutter erhält für ihn ein Pflegegeld, da er mit einem Pflegegrad eingestuft ist und sie als Pflegeperson eingetragen ist.



Sie wandten sich vorrangig wegen Schwierigkeiten bei der Beantragung von Leistungen zur Existenzsicherung (Kommunikationsprobleme mit dem Grundsicherungsamt) an den Elternverein „Leben mit Behinderung“ und dort an die Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung (EUTB). Von dort wurden sie an die Betreuungsbehörde verwiesen, um eine rechtliche Betreuung zu beantragen. In der Sachverhaltsermittlung wurde B5 von der Mitarbeiterin die neue Hilfeform EWU angeboten. Zunächst bestand die Sorge, dass dies erneut nur eine Wegweisung sei, doch waren sie positiv überrascht von der umfassenden Aufklärung, der sofortigen Kontaktaufnahme und dem sofortigen Hilfebeginn. Die zentralen Themen für die EWU waren die Beantragung von existenzsichernden Leistungen bzw. die Feststellung der Erwerbs(un-)fähigkeit, um einen Anspruch nach SGB XII begründen zu können. Außerdem ging es um die Verlängerung und Höherstufung des Schwerbehindertengrades und die Weiterbeantragung und Entfristung des Kindergeldes:

B5: Ja, das sind immer so vier Bereiche, die wir haben: erstens Schwerbehinderung, mein Schwerbehindertenausweis. Dann Kindergeld, dass meine Mutter weiterhin das Kindergeld für mich bekommt. Dann Pflegegeld und Pflegegrad. Dass meine Mutter meine Pflegeperson ist und Geld dafür bekommt. Und Grundsicherung. Dass aufgrund, dass ich nicht arbeiten kann, ich eine gewisse Menge an Geld vom Staat bekomme. Das sind so die, die vier Problempunkte, die wir hier, wo das immer so hin und her wechselt. (Interview 1, Z. 22ff.)

Hilfeverlauf

B5 berichtet von einem sofortigen Hilfestart mit einer umfassenden Unterstützung: Bereits im ersten Termin wurden konkrete Schritte eingeleitet, Unterlagen mitgenommen, Anträge vorbereitet. Es ging zunächst konkret um die Verlängerung/Entfristung des Schwerbehindertenausweises (wurde nur für ein Jahr verlängert, obwohl die Schwerbehinderung seit 2015 anerkannt ist), um den Umfang der festgestellten Schwerbehinderung (nicht alle Erkrankungen berücksichtigt, Erhöhung möglich) und die Zahlung des Kindergeldes (keine Zahlung seit einem halben Jahr). Diese Anträge und ein Grundsicherungsantrag wurden dann in einem zweiten Termin ausgefüllt und abgeschickt, bzw. der Grundsicherungsantrag persönlich abgegeben.

Danach schloss sich eine längere Wartephase an, für B5 ergab sich keine Notwendigkeit weiterer Termine mit der Fachkraft der EWU, bis Rückmeldungen der Behörden eintrafen. Die im April gestellten Anträge wurden allerdings bis Ende September noch nicht beantwortet, weshalb im Juli Sachstandsfragen zu den Anträgen auf Schwerbehinderung, Kindergeld und Grundsicherung gestellt wurden. Auch in diesem Fall war deshalb eine Verlängerung der Maßnahme auf sechs Monate notwendig.

Das Kindergeld wurde nach einem gemeinsamen Besuch beim Kinder- und Jugendpsychiater und seiner Unterschrift auf dem entsprechenden Formular schließlich unbefristet gewährt und (nach-)gezahlt.

Die Sachstandsanfrage zur Grundsicherung führte zu einer Ablehnung mit einer detaillierteren Begründung: Ohne eine Bestätigung der vollen und dauerhaften Erwerbsminderung besteht kein Anspruch auf Grundsicherung. Ein Antrag auf Erwerbsminderungsrente war zwar von B5 bei Eintritt der Volljährigkeit gestellt worden, jedoch aufgrund der nicht erfüllten Wartezeit von fünf Jahren formal abgelehnt worden, so dass die Erwerbsunfähigkeit in diesem Zusammenhang nicht überprüft worden war. Schließlich konnte mit Unterstützung der Fachkraft die Überprüfung der Erwerbsunfähigkeit nochmals angestoßen werden. Im Verlauf entstand weitere Unsicherheit, ob die Rentenversicherung oder das Jobcenter für die Überprüfung zuständig seien. B5 wurde nach Abschluss der Maßnahme per E-Mail nochmals zur aktuellen Situation befragt. Er äußerte, dass sich in seiner Situation keine Veränderungen ergeben hätten. Dies sei einerseits positiv, da er mit seiner Lebenssituation zufrieden sei und nichts verändern wolle. Andererseits hätten sich aber auch noch keine Ergebnisse bezüglich der Feststellung seiner Erwerbsfähigkeit ergeben. Hierfür sei u. a. die Nichtweiterleitung von Unterlagen durch den Kinder- und Jugendpsychiater an die Rentenversicherung verantwortlich, was zu weiterer Verzögerung geführt habe.

Unterstützungsbeziehung

B5 formuliert in allen drei Interviews eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Hilfeleistung in der EWU. Bereits der erste Termin mit den Fachleuten verlief für ihn äußerst positiv und übertraf seine Erwartungen. Für ihn, der eigentlich persönliche Kontakte mit anderen Menschen weitestmöglich vermeidet, stellt das eine Besonderheit dar. Besonders bemerkenswert war für ihn das Interesse an den Unterlagen, die bisher bei anderen Terminen kaum Beachtung gefunden hatten, und die Kompetenz der Mitarbeitenden:

„B5: (spricht jetzt sehr schnell) Vielleicht erstmal zu dem ersten Termin, als die dann erstmal hier waren. Ich war da grundsätzlich sehr positiv überrascht, dass das sehr, sehr gut funktioniert hat. Also, meine Mutter hat einen riesigen Ordner mit so ziemlich allen möglichen Unterlagen zu diesen Themen und auch noch vielen weiteren, die sie auch irgendwie (spricht immer lauter) zu allen möglichen Terminen immer mitbringt, falls sie die mal irgendwie braucht und dann will sie niemand sehen (lacht). Also sie trägt diesen schweren Ordner immer mit, damit wir alle möglichen Unterlagen (...) und niemand interessiert sich dafür und die waren nun so ziemlich die ersten, die sich wirklich dafür interessiert haben (spricht immer

schneller). Die haben, dann, als wir die angesprochen haben, gefragt: Haben Sie dazu die und die Unterlagen? Wir haben dann nachgesucht und die gegeben und die haben sich dann schon so draufgestürzt, so: Oh ja, hier ist das und das und das wollte ich wissen, das, (...) das hat mich sehr positiv überrascht, dass jemand diese Unterlagen gern haben wollte und damit dann auch arbeiten konnte. Also dass die uns auch konkret gefragt haben, nach spezifischen Dokumenten, die wir dann irgendwo hatten und wo sie dann etwas nachlesen konnten, um das dann besser zu verstehen und zu gucken, was man jetzt mache müsste. Dahingehend fand ich die Unterstützung dahin sehr, sehr hilfreich.“ (Interview 1/B5, Z. 187ff.)

Neben dem Interesse und dem Gefühl ernst genommen zu werden ist für ihn von größter Bedeutung, dass die Mitarbeitenden seine Lebenssituation nicht beurteilen und keine psychosozialen Maßnahmen planen, sondern sich strikt an die formulierten Aufträge halten. Hierdurch erklärt sich auch der gewählte Titel für die Fallstudie: B5 hat Aufträge vergeben, er ist mit sich selbst (mit seiner Lebenssituation) zufrieden und zufrieden mit den Dienstleistern, die seine Aufträge wunschgemäß erfüllen. B5 formuliert, dass seine derzeitige Lebenssituation auch gar nicht veränderbar sei aufgrund seiner Behinderung.

Grundsätzlich hat er die Haltung, eingehende Schreiben zunächst zu prüfen, ob er (gemeinsam mit seiner Mutter) diese bearbeiten kann, bevor er die Fachkraft der EWU erneut kontaktiert. Er wünscht sich also Unterstützung, jedoch sehr klar abgegrenzt in den Bereichen Antragstellung und Umgang mit Behörden. Hier tritt er selbstbewusst in der Rolle des Auftraggebers auf, der die Kompetenz und Effizienz „seiner“ Dienstleister wertschätzt. Seine Zufriedenheit mit dem Hilfeangebot in der EWU steht im Gegensatz zu seinen bisherigen Erfahrungen mit anderen, teils sehr spezialisierten Diensten und Behörden. Sehr deutlich wird dies abschließend am Ende des dritten Interviews:

„B5: Ja, zu Anfang, war das supertoll, wie die uns geholfen haben. Wie die wussten, was, wie wann, wohin muss. Von dem, was wir aktiv Hilfe von außen gebraucht hätten, haben die alles super gemacht. Ich hatte jetzt nicht das (...), man hätte noch hilfreicher sein können. Das war schon hilfreich auf dieser Ebene. Die Bürokratie dahinter, die ist aber noch viel problematischer. Da reicht es dann doch wieder nicht.“ (Interview 3, B5, Z. 318ff.)

Hieran wird deutlich, wie die durchweg als hilfreich empfundene Unterstützung an Grenzen stößt. Die aktive Hilfe von außen war in dieser Phase zwar sehr effektiv und erfüllte die Erwartungen des Betroffenen vollständig. Die dahinterliegende Bürokratie -hier vor allem in



EWU | HAW HAMBURG

FAKULTÄT WIRTSCHAFT UND SOZIALES - DEPARTMENT SOZIALE ARBEIT

der Versäulung des Sozialsystems begründete Schwierigkeiten- stellt jedoch eine erhebliche Barriere dar, trotz der hohen „Investition“ an Unterstützungsleistung in der EWU.

4.5 Fallstudie B6: „Die Mücke zum Elefanten gemacht?“

Beschreibung der Lebenssituation

B6 ist eine 35-jährige Frau mit einer psychischen Erkrankung, die seit Jahren von Grundsicherungsleistungen lebt und gemeinsam mit zwei Mitbewohnerinnen und fünf Katzen in einer 2 Zimmer-Wohnung in Hamburg Barmbek wohnt. Anhaltspunkte für eine Einschränkung der Geschäftsfähigkeit liegen nicht vor. Aufgrund der psychischen Erkrankung arbeitet sie seit ca. 15 Jahren nicht. Sie hat eine Ausbildung als Verkäuferin.

B 6 ist ambulant angebunden: Sie erhält Leistungen nach §113 SGB IX (Assistenz in der Sozialpsychiatrie) Sie wird unterstützt durch eine Fachkraft, mit der sie sich wöchentlich trifft und durch die beim Träger ansässige Peerberatung, die sie bei Bedarf in Anspruch nimmt. Außerdem nimmt sie eine Psychotherapie wahr und ist bei einem Psychiater in medikamentöser Behandlung.

Sie stammt aus Niedersachsen und hat dorthin Kontakt zu ihrer Mutter und einem ihrer Brüder. Der Vater ist noch nicht lange verstorben, auch der Tod der Großmutter liegt noch nicht lange zurück.

Nicht zuletzt durch die Trennung von der Partnerin (eine der Mitbewohner*innen) stand sie Mitte 2024 vor diversen bürokratischen Herausforderungen. B6 profitierte zuvor von der gesetzlichen Betreuung ihrer Ex-Partnerin, die auch für sie viele administrative Aufgaben übernahm. Als Hauptauslöser für den zusätzlichen Hilfebedarf beschreibt sie ein Kommunikationsproblem mit dem Grundsicherungsamt: Seit einem Jahr wird die Erhöhung der Krankenkassenbeiträge nicht berücksichtigt. Hierbei handelt es sich um einen anerkannten Bedarf, der gemäß §32 SGB XII übernommen werden muss. Trotz mehrfacher Versuche, auch durch die ASP unterstützt, konnte keine Kommunikation mit dem Grundsicherungsamt hergestellt werden. Die offenen Beiträge wurden durch die Krankenversicherung angemahnt, was zu einer steigenden psychischen Belastung bei B6 führt.

Schließlich beantragt B6, um dieses Kommunikationsproblem über einen einzelnen, zweifelsfreien sozialrechtlichen Anspruch zu lösen, mit Unterstützung der ASP-Fachkraft eine rechtliche Betreuung. Hieran knüpft der Titel der Fallstudie an: es wurde aus einer Mücke (klarer, abgrenzbarer Sozialleistungsanspruch) ein Elefant (rechtliche Betreuung) gemacht.¹⁸

¹⁸ Im weiteren Hilfeverlauf ergibt sich ein neuer Sachverhalt bezüglich des Grundsicherungsbezugs, der quasi zu einer Kehrtwende im Titel der Fallstudie führt: Es wird aus der Mücke tatsächlich ein „Elefant“, da die anfangs so klar umrissene Aufgabe der Durchsetzung eines einzelnen, klaren Anspruchs unverhofft zu einer weiteren Problematik führt, die den gesamten Grundsicherungsanspruch in Frage stellt.



Aufgrund der Erfahrungen mit der rechtlichen Betreuung ihrer Expartnerin ist B6 positiv voreingestellt und zunächst irritiert, als ihr in der Sachverhaltsermittlung von der Mitarbeiterin eine Alternative zur rechtlichen Betreuung vorgeschlagen wird. Sie fühlt sich dann jedoch sehr gut aufgeklärt und lässt sich auf das Angebot der EWU ein, vor allem, weil sie von Beginn an das Gefühl hat, dass individuell auf sie und ihre Bedürfnisse eingegangen wird. So erleichtert ihr beispielsweise die Mitarbeiterin aus der Sachverhaltsermittlung den Zugang bzw. Kontakt zum Projektteam:

„B6: Genau. Ja, der Kollege hat mich dann bei mir gemeldet. Sie [Mitarbeiterin Sachverhaltsermittlung] hat gesagt, sie macht das auch für mich, weil sie gemerkt hat, wie unruhig ich wurde. Und so, weil das neu ist und so. Sie meinte: „Kein Problem, ich mache das. Ich gehe eben da rüber, ich sage dann gleich Bescheid und dann kriegen Sie auch einen Anruf oder eine Post oder so.“ Das ging recht schnell. In zwei Tagen hat sich dann der liebe C2 gemeldet und dann ging es auch schon los. Und das fand ich so klasse. Endlich richtige Unterstützung zu bekommen. (...) Das hat mich so erleichtert. Wirklich. (...)“ (Interview 1 /B6, Z. 127)

Hilfeverlauf

Für B6 war, wie beschrieben, der sofortige Hilfestart ein zentraler Punkt. Nach der Kontaktaufnahme durch C2 suchte sie das Fachamt auf, trotz vorhandener Ängste und ohne die Unterstützung der Assistenz in der Sozialpsychiatrie. Die Fachkraft der EWU begann mit der Sortierung der mitgebrachten Dokumente. Dies waren insbesondere Unterlagen von Grundsicherung, GEZ, Krankenkasse (eingegangene Mahnungen). Darüber hinaus wurde von der Fachkraft umgehend ein Schreiben für das Grundsicherungsamt vorbereitet, um die Erhöhung der Krankenkassenbeiträge geltend zu machen und Nachweise für die GEZ-Befreiung anzufordern, sowie eine neue Kundennummer wegen der Trennung Bedarfsgemeinschaft mit ihrer Expartnerin. Darüber hinaus waren die Beantragung eines §5-Scheines, eines Wohnberechtigungsscheines und ein Widerspruch gegen die mit 30% erfolgte Feststellung der Schwerbehinderung Themen in der EWU.

Im zweiten Interview (Anfang Januar 2025) konnte B6 zwar berichten, dass inzwischen Kontakt zum Grundsicherungsamt bestünde, und die Übernahme der Krankenkassenbeiträge grundsätzlich geklärt, aber doch noch nicht die richtige Summe übernommen worden war. Deshalb war auch in diesem Fall eine Verlängerung der Maßnahme auf sechs Monate notwendig.

Im Februar ergaben sich neue Umstände, die weitere Aktivität durch die Fachkraft der EWU erforderte: Die Leistungen nach dem SGB XII wurden abrupt eingestellt und B6 aufgefordert, Bürgergeld zu beantragen. Durch die Trennung der Bedarfsgemeinschaft wurde im Grundsicherungsamt erstmals die Fallakte von B6 umfassend geprüft: Im Jahr 2021 hatte B6 ein Gutachten der Rentenversicherung erhalten, welches ihre Arbeitsfähigkeit bescheinigte.



EWU | HAW HAMBURG

FAKULTÄT WIRTSCHAFT UND SOZIALES - DEPARTMENT SOZIALE ARBEIT

Da dieses Gutachten jedoch ohne persönliche Begutachtung erstellt worden war, hatte B6 mit Unterstützung der ASP-Fachkraft 2021 Widerspruch eingelegt. Dieser Widerspruch wurde jedoch nie bearbeitet, und B6 verblieb im Grundsicherungsbezug -vier Jahre lang. Nach intensiver Beratung durch C2 entschied sich B6 schließlich, ins Bürgergeld zu wechseln, und nicht (erneut) Widerspruch einzulegen. Sie fühle sich inzwischen wieder arbeitsfähig. C2 unterstützte B6 bei der Beantragung des Bürgergeldes, beim dritten Interview Anfang März berichtet B6, dass sie bereits Leistungen vom Jobcenter erhalten habe und einen Termin zur Jobberaterin wahrgenommen habe. B6 strebt zum Ende der EWU an, durch eine berufliche Reha wieder ins Arbeitsleben integriert zu werden, in wenigen Wochen tritt sie außerdem einen stationären Aufenthalt in einer psychiatrischen Klinik an, um ihre psychische Stabilität zu verbessern. Anschlusshilfe ist die bereits bestehende Assistenz in der Sozialpsychiatrie.

Unterstützungsbeziehung

B6 beschreibt in der Arbeitsbeziehung zu C2 immer wieder einen Wechsel von Verantwortungsübernahme und -abgabe: C2 nimmt ihr Dinge ab, vor allem zu Beginn der Hilfeleistung. Gleichzeitig gestaltet C2 den Kontakt so transparent, dass B6 immer das Gefühl hat, mitgenommen zu werden und nach Bedarf auch mehr Verantwortung übernehmen zu können. Sie beschreibt sich im Verhältnis zu ihm, der „Behördenperson“ als „Laiin“, die einfach Behörden gegenüber wenig oder gar keine Chancen hat, wahrgenommen zu werden und sich deshalb auf ihn verlassen *muss*.

Es ist das Umfassende der Hilfeleistung, was sie entlastet, und ihr ermöglicht, Dinge zu lernen, insbesondere in Bezug auf den Schriftverkehr mit Ämtern. Dieser wird von C2 so gestaltet, dass er die Anschreiben vorformuliert und ihr zuschickt, sie diese liest, bei Bedarf ändert und dann selbst abschickt:

„B6: Nee, ich hab immer ... Also er hat die Briefe meistens vorformuliert. Ich konnte sie noch umschreiben, er hat sie mir immer geschickt, weil ich selber einen Drucker und alles habe hier. (...) Und habe sie dann unterschrieben oder umgeschrieben, wenn ich was besser formuliert haben möchte oder irgendwas fehlte oder so. (...) Und dann hab ich sie ausgedruckt, unterschrieben und selber weggeschickt. Das ging oft immer über mich. (...) Außer bei der Bezirksamtsleitung, da ging eh alles über E-Mail und da war ich im CC mit drin. (...) Weil die haben verschlüsselt sich das auch geschickt, halt wegen Ämtern und so. (...) Aber da hat er mich immer sofort informiert, wenn irgendwas reinkam. Das war einfach einfacher, dass die beiden sich da komplett austauschen.

I: Da hat er dann den E-Mail-Verkehr geführt und Sie waren immer CC?

B6: Ich war immer CC. Also es ging nichts ohne meine Zustimmung. (...) Jedes mal hat C2 mich gefragt, ob es okay ist, wenn er anruft, oder ob ich es

nicht selber machen möchte (...) und was ich mir zutraue.“ (Interview 3, Z. 246ff.)

Neben dieser engen Rückbindung an die eigene Verantwortlichkeit durch das häufige Fragen, hebt B6 als besonders hilfreich die Zuverlässigkeit und Regelmäßigkeit des Kontaktes mit C2 hervor, sowie das verständnisvolle Eingehen auf ihre individuelle Situation. B6 beschreibt die Unterstützung begeistert als „Rundumpaket“ (Interview 1, Z. 175, Z. 212), das „total toll“ (Interview 1, Z. 175) sei.

C2 dokumentiert seine Schritte B6 gegenüber transparent und teilt ihr mit, welche Aufgaben sie selbst übernehmen kann. Diese klare Aufgabenverteilung wird von B6 positiv aufgenommen. Neben der administrativen Unterstützung gibt C2 auch weitere wertvolle Tipps (z. B. zur Wohnungssuche). C2 bietet an, B6 zu wichtigen Terminen zu begleiten. Dies wird von B6 ebenfalls als sehr hilfreich empfunden.

Abschließend fasst sie die Arbeitsbeziehung zusammen:

„B6: Genau, ja. Dass ich auch gesagt habe: „So C2, es gibt da was Besonderes. Ich bin da so und so.“ (...) Und er hat sich da vollständig auf mich eingelassen oder so ähnlich. Das ist mir ein wichtiger Punkt. Also dieses ganz individuell, B6 tickt, so und so. Er hat jetzt nicht gesagt, aber Sie müssen das jetzt so und so machen. Nein, er hat mich so, okay, das ist Ihr Wesen, so nach dem Motto und darauf lasse ich mich ein und wir gucken, wie wir mit Ihren Ressourcen zurechtkommen. (...) Er hat mir nichts eingepregelt oder so, jetzt sage ich jetzt mal eine, so ist es aber richtig oder so ist der Standard. Er hat sich wirklich auf mich eingelassen, so meine Ressourcen, die ich habe, damit arbeiten wir. Und das war für mich wirklich das Tollste.“ (Interview 3, Z. 358ff.)

4.6 Expert*inneninterviews

Die Auswertung der Expert*inneninterviews erfolgte seit Dezember 2024. Es wurde sich auch hierbei für das Vorgehen einer inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse als Auswertungsmethode entschieden (vgl. Kap. 4.1).

Die Auswertungskategorien waren auch hier bereits bei der Datenerhebung leitend. Das der vorliegenden Auswertung zugrundeliegende Kategoriensystem wurde aus dem Interviewleitfaden heraus deduktiv erstellt und umfasste zunächst sechs Hauptkategorien, die im Verlauf der Textarbeit und mehrerer Kodiervorgänge überarbeitet und um Subkategorien ergänzt wurden. Auch hier galt die Regel, dass Textstellen mehrere Themen gleichzeitig ansprechen können und deshalb grundsätzlich auch mehreren Kategorien zuordenbar sind.



Die Hauptkategorien sind: Die angesprochenen *Themenbereiche*, die im Laufe der EWU bearbeitet wurden, als zweite Kategorie die *Abgrenzung der Tätigkeit in der EWU* von anderen, ähnlichen Arbeitsfeldern. Hierunter wurden alle Textstellen gefasst, die etwas darüber aussagen, wie sich das Handeln in der EWU (evtl.) unterscheidet zum Handeln in der rechtlichen Betreuung, oder anderen (sozialen) Hilfen (bspw. ASP). Als dritte Kategorie wurde das *professionelle Handeln* mit mehreren Subkategorien gefasst. Hierunter fallen alle Aussagen zum Selbst- und Rollenverständnis der Fachkraft, selbstreflexive oder auch motivationsbezogene Stellungnahmen, sowie als weitere Subkategorie alle Aussagen, die etwas über die Haltung, das Menschenbild, die ethische Einstellung der Fachkraft beinhalten. Unter die Hauptkategorie *professionelles Handeln* wurden des Weiteren methodische Aspekte der Zusammenarbeit wie Handlungsorientierung und Beziehungsorientierung subsumiert. Als vierte Hauptkategorie wurden *strukturelle Einflussfaktoren* bestimmt: Hierbei geht es um die Bewertung der (eigenen) Situation in der Behördenstruktur. Unter die fünfte Kategorie wurden alle Aussagen gefasst, die eine *Bewertung des individuellen-Fallverlaufs* in der EWU betreffen, die sechste Kategorie bilden *Urteile zur EWU allgemein*, und eine Einordnung vor dem Hintergrund des weiteren Hilfesystems in Hamburg.

Interviews mit C2

Nur das erste Interview mit C2 konnte aufgenommen werden, beim zweiten und dritten Interview lehnte die Fachkraft eine Aufnahme ab. Es wurde eine Mitschrift erstellt. Das erste Interview dauerte circa 50 Min, die beiden Folgeinterviews circa 35 Min.

Nachdem C2 von Beginn an eine insgesamt eher skeptische Grundhaltung gegenüber der EWU als neue Hilfeform geäußert hat, fühlt er sich mit dieser Skepsis durch die geringen Fallzahlen bestätigt. Im Verlauf der Interviews ist er immer zurückhaltender und drückt auch Skepsis der Begleitforschung gegenüber aus.

Aus den Interviews mit C2 lässt sich bezogen auf das methodische Handeln eine eher anlassbezogene Herangehensweise herauslesen, die teils in kooperativer Planung relevante Themen der Betroffenen individuell aufgreift und ihnen unmittelbar nachgeht.

Zielvereinbarungen werden zu Beginn der Hilfe getroffen und dann im Verlauf überprüft, nicht nach einem Plan, sondern auch eher anlassbezogen.

Häufige Unterstützungshandlungen sind die - zumindest teilweise - Übernahme der Kommunikation mit Behörden, Hilfe bei Antragstellungen und die Formulierung von Widersprüchen, in seltenen Fällen auch die persönliche Begleitung zu Terminen.

Es bleibt in der Reflexion der Fachkraft in den ersten beiden Interviews offen, wie durch intensivere Einbindung von Fallanamnese, -analyse und Planung im Unterstützungsprozess (im Sinne des Case-Managements) weitere Bedarfe frühzeitig identifiziert werden könnten.



Vorhergehende, evtl. Einzelfallübergreifende, Planung spielt insgesamt eine untergeordnete Rolle in den Ausführungen, nur im dritten Interview spricht C2 von einer Angebotsanalyse und Vorabrecherche, die dann mehreren Adressat*innen zugutekommen könne.

Der Einbezug oder die Aktivierung des persönlichen Umfeldes spielt für C2 ebenfalls eine nachrangige Rolle. Die Handlungsorientierung der Fachkraft erscheint recht ausgeprägt: Es werden immer wieder Aufgaben mit „informierter Zustimmung“ der Klient*innen erledigt, wobei ein „Modus der Stellvertretung“ ausgedrückt wird. Die folgende Interviewpassage drückt exemplarisch aus, was und wie C2 pragmatisch (mit Einwilligungserklärung) erledigt, ohne die Klientin einzubinden:

„C2: Genau. Sie hat ja eben (...) genau (...) diese Einwilligungserklärung unterschrieben. Da hat sie ja auch die Schweigepflichtentbindung gegenüber dem Arzt mit unterschrieben die liegt dort auch vor. Ich habe dort irgendwann mal einen Krankenhausbericht angefordert, da hat der da überhaupt nicht drauf reagiert. Sie hat ihn dann selber nochmal irgendwann beim nächsten Besuch mit abgeholt. Sie hat ihn allerdings dann woanders wieder aus der Hand gegeben. (lacht) So dass (...) Sie hat ihn beim Onkologen (...) dann abgegeben, so dass (...) der hat es nicht nur eingescannt, sondern hat es gleich behalten. (...) Und es scheint aber so zu sein -ich brauchte den dann nochmal- fürs Versorgungsamt, (...) und (...) dass der Arzt das direkt zum Versorgungsamt geschickt hat, weil die das dort angefragt haben. Und jetzt muss ich mal seh`n wie das mit der (...) Chroniker-Bescheinigung (lacht) ist, ob ich die dann wenigstens von ihm kriege. Die habe ich schriftlich angefordert sogar, mit einem Freiumsschlag.“ (lacht wieder) (Interview 1 C2, Z.195ff.)

Es fällt hier auf, dass der Adressatin Dinge abgenommen werden, selten lässt sich Befähigungsorientierung ausmachen, das Potential zur Befähigung wird auf Nachfrage sogar explizit verneint:

„I: *Wie lässt sich in der erweiterten Unterstützung Kompetenz fördern?*

C2: Ne. Gar nicht, das glaube ich nicht (...)

I: *Nein?*

C2: Nein. Wenn sie [Kompetenz] nicht da ist, wird sie sich nicht fördern lassen. Ja? (...) Und wenn sie da ist, kann man sie ja tatsächlich ein Stück weit unterstützen. Ja, und absichern. (...) Aber ja auch immer nur in einem begrenzten Zeitraum. Ich bin keine ASP oder (...) pädagogische Betreuung im eigenen Wohnraum, die hätten einfach viel mehr Zeit.“ (Interview 1 C2, Z. 425ff.)

Diese Abgrenzung zur Assistenz in der Sozialpsychiatrie wird von C2 in den drei Interviews mehrfach wiederholt und umfasst sowohl das „Mehr an Zeit“ als auch das „Mehr an Beziehung“, was dieser Hilfeform zugesprochen wird und welches für die EWU als nicht zielführend abgelehnt wird. Auf der anderen Seite wird die EWU abgegrenzt von der rechtlichen Betreuung, die stellvertretend handle und weniger Zeit zur Verfügung hätte. Die Fachkraft benötigt jedoch die gleichen Kompetenzen wie in der rechtlichen Betreuung:

„I: Okay. Sie machen also nichts anderes als ein rechtlicher Betreuer, haben aber mehr Zeit?“

C2: Naja, letztendlich soll das hier ja eine rechtliche Bereuung vermeiden. Aber die Tätigkeiten und die Erfahrungen, die man so braucht, das sind doch alles Dinge wie in der rechtlichen Betreuung. (...) Das ist ja nichts anderes. (...) Dann hat man verschiedene Bereiche zu bearbeiten oder abuarbeiten und trifft Regelungen mit den Betroffenen und ist in der Lage sich das zu erarbeiten, was es braucht. (...) Ist halt schwierig, (...) das ist ja auch meine Kritik daran. Wo das letztlich anzusiedeln ist. Also die erweiterte Unterstützung.“ (Interview 3 C2, Z.80ff.)

Das Gesamtfazit von C2 zur EWU ist negativ, wobei die individuelle Fallführung im Modellprojekt als erfolgreich für die Betroffenen wahrgenommen wird. Gleichwohl sei der hohe personelle Aufwand nicht gerechtfertigt und die unterstellten finanziellen Motive des Gesetzgebers durch die EWU nicht erreichbar.

C2 bewertet die EWU vor allem als so wenig sinnvoll, da so wenige Klient*innen den Kriterien entsprächen: In den meisten der eingehenden gerichtlichen Aufträge bzw. der angeregten Fälle aus dem Hamburger Hilfesystem sei stellvertretendes Handeln erforderlich, was in der EWU nicht geleistet wird. Gefragt nach weiteren alternativen Hilfsangeboten zur EWU neben der ASP werden von C2 die Öffentliche Rechtsauskunft oder ein Anwalt genannt, die weitere Kompetenzen für die Bearbeitung bürokratischer Probleme besäßen. Grundsätzlich sei aber eine rechtliche Betreuung die eigentliche Alternative.

Strukturelle Faktoren wie die Einflüsse der Betreuungsrechtsreform, Umstrukturierung der Betreuungsbehörde und zur Verfügung stehende Zeitressourcen werden von C2 zurückhaltend thematisiert.

Interviews mit C3

Der Zugang zum Modellprojekt erfolgte auf Wunsch von C3 nach circa 11 Jahren Tätigkeit in der Sachverhaltsermittlung. Er empfindet die Arbeit als herausfordernd aufgrund der Aufteilung: 50% im Abschnitt Nord und 50% im Projekt führe zu zeitlichen und organisatorischen Herausforderungen. Es sei schwierig, die Aufgaben klar abzugrenzen, da Rückmeldungen und Fallbesprechungen oft nicht planbar sind und zeitliche Flexibilität erfordern.

Die Fachkraft bringt außerdem Kompetenzen aus der ambulanten sozialpsychiatrischen Arbeit und der Jugendarbeit mit, als prägend beschreibt er die Erfahrungen aus der individuellen Begleitung von Klient*innen über einen längeren Zeitraum. Er sieht die Fallarbeit in der EWU als eine Möglichkeit, (wieder) mehr Zeit für die Beziehungsarbeit zu

haben. Diese bewertet er positiv, es entspräche seinem Selbstverständnis als Sozialarbeiter mehr als die Arbeit in der Sachverhaltsermittlung.

Methodisch sieht er Beziehungsarbeit und Erledigungszeit verbunden, diese Aspekte seien immer abhängig voneinander.

Herausforderungen liegen für ihn in der zeitlichen und organisatorischen Abgrenzung der Aufgaben sowie in der fehlenden Klarheit über die aufwendbare (maximale) Arbeitszeit. C3 rekurriert von Beginn an auf die strukturellen Schwierigkeiten, knappe Ressourcen, Veränderungen in der Behördenstruktur und Anforderungen durch die Betreuungsrechtsreform. Er stellt sein Dilemma mit seinen inhaltlichen, ethischen Ansprüchen und den zur Verfügung stehenden Mitteln vor allem im ersten Interview ausführlich dar. Er äußert deutlich, dass strukturelle Gegebenheiten und Veränderungen in der Betreuungsbehörde die Arbeit im Projekt beeinflussen würden, zum Teil sei auch die Kooperation mit den Abschnitten erschwert durch die hohe Arbeitsbelastung und die veränderten Abläufe dort (wie beispielsweise eine Sozialdiagnostik ohne persönlichen Kontakt rein nach Telefonat oder Aktenlage).

Bezogen auf das methodische Vorgehen wird von C2 die systematische Erfassung der Ausgangssituation betont, er plädiert dann weiter für die Schaffung einer klaren Struktur in der Kooperation mit den Adressat*inne. Zentral ist für ihn dabei das Etablieren einer „Komm-Struktur“, die Klient*innen befähigen könne und Selbstständigkeit fördere.

C3 besitzt eine hohe Motivation, im Modellprojekt etwas auszuprobieren und formuliert von Beginn an eine positive Neugierde der neuen Hilfeform EWU gegenüber. Im zweiten und dritten Interview äußert er außerdem sein Bedauern über die geringen Fallzahlen und entwickelt eigene Erklärungsansätze:

„[...] Die Schwierigkeit ist: Ist der derjenige denn fit genug eine EWU? Das ist (...) das ist ganz schön schwer herauszufinden in einem Gespräch. Deshalb habe ich auch den ersten Fall übernommen, und das war eigentlich (...) ja, das war eher klar, dass es nichts wird (lacht) aber ich wollte endlich mal arbeiten, (lacht) und dann mal gucken: Woran liegt es denn? (lacht wieder)

I: Das heißt Sie haben sich gesagt: „Jetzt wage ich mal was?“

C3: Richtig, das war ein „Wagen“, um endlich mal Erfahrung zu sammeln. Man kann ja nicht immer pauschal nein sagen, weil man das Gefühl hat, der Herr wird irgendwie nicht, kann irgendwie nicht selber genug. Ich denke,



die EWU ist ja auch ein Stück weit Übungsfeld, auch vielleicht für den Betroffenen, herauszufinden, ob er nicht vielleicht doch ein bisschen mehr kann, und ein bisschen mehr selbständig werden kann, als wenn man immer nur sagt: „Ja, Post geht immer zum rechtlichen Betreuer, denn das kann er ja eh nicht, denn er ist ja Analphabet und so. (Interview 2, C3, Z. 388ff.)

Gleichzeitig sieht er große Herausforderungen bei der Übergabe an nachfolgende Unterstützung, diese seien schwer zu finden und zu installieren.

Vor allem im letzten Interview wird von C3 der Wunsch formuliert, dass in der Sachverhaltsermittlung der Betreuungsbehörde mehr Zeit, Verantwortung und Autonomie der einzelne Sachbearbeiter*innen für die sozialdiagnostische Tätigkeit bereitgestellt werden könne und nach Projektende die EWU auf ganz Hamburg ausgeweitet werden solle:

„Und ich würde es auf, wie ich ja schon mal ausgeführt habe, würde es auf ganz Hamburg ausrollen, auf alle Bezirke. (...) Wenn die Verfahren oder wenn die Aufträge im Rahmen des Betreuungsverfahrens auftauchen, dann sollte es beim Sachbearbeiter in der Sachverhaltsermittlung angesiedelt sein. Außerhalb des Betreuungsverfahrens sollte eigentlich eine zusätzliche Stelle oder eben einem allgemeinen Erwachsenendienst angegliedert sein. (...) Also, ähnlich dem ASD, (...) eben nicht nur für Kinder und Jugendliche, sondern eben für Erwachsenenhilfe. Das wäre dann die Konsequenz daraus, dass man eben bei der Durchsetzung seines Hilfebedarfs eben sich allgemein an eine Stelle im Stadtteil wenden kann und einem dort weitergeholfen wird. Das wäre eigentlich das, in meinen Begriffen, das Vernünftigste.“ (Interview 3 /C3, Z. 294ff.)

Dadurch könne eine effizientere und nachhaltigere Einschätzung der Problemlagen und in der Folge qualitativ bessere Bearbeitung erfolgen, die betreuungsvermeidend wirken könne.

4.7 Fokusgruppe

In der Fokusgruppe wurde von allen beteiligten Fachkräften großes Interesse am neuen Konzept der EWU ausgedrückt.

Es wurden verschiedene Fragestellungen diskutiert, insbesondere die mögliche oder nötige Abgrenzung der EWU gegenüber anderen Hilfen wie z. B. der Assistenz in der Sozialpsychiatrie. Die diesbezügliche Einschätzung unterscheidet sich aus der jeweiligen professionellen Perspektive.

Für die Mitarbeiter*innen der Sachverhaltsfeststellung in der Betreuungsbehörde ergibt sich durch das Modellprojekt bzw. das neue Hilfeangebot eine zusätzliche Blickrichtung in der Sozialdiagnostik, die systematisch und gezielt darauf schaut, welche Herausforderungen möglicherweise innerhalb eines Zeitraums von sechs Monaten gelöst werden können. Aus



Perspektive der Beratungsstelle handelt es sich bei der Betreuungsvermeidung grundsätzlich um eine Tätigkeit, die sie selbst bereits umsetzen, vor allem durch Beratungen zu Bevollmächtigungen.

Bezüglich des Ziels der EWU drehte sich die Diskussion schließlich zugespitzt um die Frage, ob sie eher als Befähigungshilfe oder eher als zeitlich befristete Erledigungshilfe zu verstehen sei. Es scheint eine Kombination beider Ansätze notwendig zu sein, um sowohl kurzfristige als auch nachhaltige Unterstützung bieten zu können.

Als Hauptthema werden Probleme mit der Bürokratie in der Lebensführung der Betroffenen benannt. Deshalb müsse die Unterstützung im Umgang mit bürokratischen Anforderungen ein Hauptbestandteil der Maßnahme sein. Dies liegt zum einen darin begründet, dass Bürokratie im Leben der Betroffenen eine grundlegende, weil existenzsichernde Bedeutung besitzt. Zum anderen wird der Umgang mit Ämtern und Behörden, Antragsverfahren und Bearbeitungszeiten als zunehmend komplex und schwer bewältigbar für alle Bevölkerungsgruppen konstatiert.

Formuliert werden als zentrale methodische Elemente der Hilfe der Ansatz „Hilfe zur Selbsthilfe“ und die Aktivierung von Ressourcen. Der Prozess könne nur erfolgreich sein und nachhaltig zur Betreuungsvermeidung führen, wenn die Adressat*innen Bereitschaft zur Kooperation entwickeln (können) und angeregt werden, ihr Leben selbst in die Hand zu nehmen.

Der erste Impuls an die Runde lautete, die folgende Aussage mit eigenen Worten zu ergänzen: **Erweiterte Unterstützung ist für mich ...**

(im Folgenden Nennungen der Teilnehmenden)

„... eine Möglichkeit in einer konkreten Aufgabenstellung Unterstützung zu leisten“

„... einen Menschen aktiv zu begleiten, um ihm eine andere Hilfe zu vermitteln, die eine rechtliche Betreuung vermeiden kann.“

„... Hilfe zur Selbsthilfe, Aktivierung von Ressourcen. Kann nur funktionieren, wenn der Klient mitarbeitet oder wieder dort hingeführt wird, sein Leben in die Hand zu nehmen.“

„... noch relativ neu. Für mich ist es interessant und ich habe eher Fragezeichen und finde es spannend, wie es an der Schnittstelle zur ASP zusammenpassen kann.“

„... dass ich einen anderen, neuen Blick auf die Fälle habe und die nochmal aus einer anderen Perspektive betrachte“

„... es ist in der Sachverhaltsfeststellung noch mal ein anderer Blick als auf vorrangige Hilfe, nochmal ganz speziell zu gucken, welche Problemlagen sich evtl. innerhalb eines halben Jahres sich lösen lassen.“

„... erstmal eine gute Idee, um Betreuung zu vermeiden. Schwierig wird es mit der Umsetzung und der Abgrenzung bspw. gegenüber der ASP.“



„... interessant, v.a. vor dem Hintergrund: Gib es noch mehr Möglichkeiten, Betreuerbestellung zu vermeiden? Gibt es Fälle, in denen man eine gesetzliche Betreuung vermeiden kann. Das ist das Projekt EWU ein Bestandteil von vielen.“

Diskutiert wurde auch, ob die Einführung von EWU parallel zu weiteren Maßnahmen wie bspw. Vollmachten oder Eingliederungshilfe nicht zu einer Doppelstruktur im Hilfesystem führe. Positiv wurde herausgehoben, dass die EWU sich als konkrete und unmittelbare Hilfe bewiesen habe, die in einem klar abgegrenzten Arbeitsbereich schnell Lösungen initiieren kann. Vor allem dieser zeitliche Aspekt stelle einen großen Vorteil zur Eingliederungshilfe dar und spräche dafür, die EWU als eine Art Starthilfe zu betrachten und die Eingliederungshilfe als längerfristige Hilfe zu etablieren.

Auf die Frage, ob die EWU eine Befähigungshilfe sein sollte oder ob es eigentlich nur eine zeitlich befristete Erledigungshilfe gehe, wurde jedoch von den Teilnehmenden der Fokusgruppe das Ziel der Befähigung unterstrichen: Die Unterstützung müsse darauf abzielen, die Selbstständigkeit und Eigenverantwortung der Adressat*innen zu fördern. Ein einmaliges Helfen oder Erledigen innerhalb eines halben Jahres reiche für eine nachhaltige Befähigung nicht aus. Befähigung sei ein langfristiger Prozess, der mehr Zeit und kontinuierliche Unterstützung erfordere. Ohne diese gezielte Befähigung können keine langfristige Betreuungsvermeidung erreicht werden, es wäre zwar eine kurzfristige, unmittelbare Entlastung möglich, jedoch keine nachhaltige Problemlösung.

Ein wichtiges Element dabei sei die Aktivierung vorhandener Ressourcen der Klient*innen. Dies umfasst sowohl persönliche als auch soziale Ressourcen, die mobilisiert werden müssten.

Die EWU könne als Überbrückungsleistung dienen, um eine langfristige Hilfe zu installieren. Dies kann beispielsweise die Anbindung an Assistenz in der Sozialpsychiatrie sein. Die EWU setze wichtige Impulse und biete „kleine Learnings“, die den Klient*innen helfen, sich auf die notwendige längerfristige Hilfe vorzubereiten und diese anzunehmen.

Der Vorteil der EWU im Modellprojekt läge vor allem in den großen zeitlichen Kapazitäten von 4-8h/wöchentlich: Dies ermöglicht eine intensive und umfassende Unterstützung der Klient*innen, kein anderer Dienst kann diesen Zeitaufwand erbringen. Die EWU kann dadurch auch in akuten Krisensituationen schnell und effektiv eingreifen.

Die angstausslösenden Schwierigkeiten mit komplexen bürokratischen Anforderungen und unklaren Rechtsansprüchen seien meist durch Defizite im Sozialsystem (z. B. nicht erfüllte Beratungspflichten der Behörden) begründet. Die EWU als Antwort darauf sei deshalb im System der rechtlichen Betreuung fehl am Platz. Schließlich wird festgehalten, dass wenn alle vorrangigen Dienste ausreichend ausgestattet wären, ein Drittel der Betreuungsanregungen in Hamburg nicht notwendig seien. Leistungsträger schoben aber stattdessen Verantwortung hin und her, und Leistungserbringer litten unter Personalknappheit.



EWU | HAW HAMBURG

FAKULTÄT WIRTSCHAFT UND SOZIALES - DEPARTMENT SOZIALE ARBEIT

Angebote wie EUTB, Ämterlots*innen, Sozialberatungsstellen, die Beratung der Behörden, seien eben nur beratend und nicht begleitend tätig. Darüber hinaus seien sie zu wenig bekannt, zu wenig miteinander verzahnt und schließlich so schlecht ausgestattet, dass Menschen mehr und mehr von einer Institution zur nächsten verwiesen werden. Diese „Wegweisung“ könne durch die Einrichtung eines allgemeinen Sozialen Dienstes für Erwachsene vermieden werden.

Das abschließende Plädoyer lautet denn auch, die EWU einzustellen und stattdessen einen solchen allgemeinen Sozialen Dienst für Erwachsene zu schaffen, der nicht bei der Betreuungsbehörde angesiedelt sein sollte. Es wird eine zentrale Anlaufstelle für Hamburg vorgeschlagen, die Kompetenzen bündelt, niedrigschwellig erreichbar ist und Fachwissen sowie dolmetschende Personen zur Verfügung stellt.

Dann könnte in einer verlängerten Klärungsphase mehr Zeit mit den Betroffenen verbracht werden, was eine fundiertere Einschätzung ihrer Situation ermöglichen würde. So könnten Bedarfe *und* Fähigkeiten der Betroffenen besser bewertet werden.

Alternativ könnte das Instrument EWU beibehalten und in das Betreuungssystem eingebunden werden (bspw. über Delegation an einen Betreuungsverein). Der Bedarf an EWU wird vor allem für ältere Menschen, jüngere Menschen mit psychischen Erkrankungen und Menschen mit Migrationshintergrund gesehen.

4.8 Teilnehmende Beobachtung

Die teilnehmende Beobachtung einer Teambesprechung im Modellprojektteam hatte zum Ziel, den Prozess der Fallauswahl präziser rekonstruieren zu können, um mittels eines transparenten Nachvollzug aller Elemente des Verfahrens einen Blick auf eventuelle Veränderungspotenziale zu erhalten.

Leitend ist dabei die Annahme, dass in der unmittelbaren Beobachtung der Interaktion der Fachkräfte untereinander in einer Fallbesprechung weitere Einflussfaktoren auf den Entscheidungsprozess deutlich werden könnten, die über das hinausgehen, was in Interviews erhoben werden kann, oder was sich in den offiziellen Dokumenten zur Fallauswahl zeigt.

Es wurde bei der Beobachtung der Fokus auf die Art der Kommunikation zwischen den Beteiligten gelegt: Wie werden die Entscheidungen getroffen, wie wird kommuniziert, welche (fachlichen) Standards bestimmen die Fallauswahl? Wird eher eine rationale Entscheidung oder eine prozessuale, situative Entscheidung getroffen?

In der Besprechung wird zunächst eine potenzielle neue Fallaufnahme erörtert: Die Beratungsstelle der Betreuungsbehörde wandte sich an C3 bezüglich einer Dame, die stationär in einer psychiatrischen Klinik aufhältig war und daher in die Zuständigkeit des Amtsgerichtes Barmbek fiel, jedoch wohnhaft im Bezirk Wandsbek war.

Trotz der relativ schnellen Klärung, dass deshalb keine örtliche Zuständigkeit vorliegt und der Fall nicht ins Projekt aufgenommen werden kann, wird die Eignung für die EWU relativ

ausführlich inhaltlich diskutiert. Inhaltlich wird der Fall als potenziell geeignet eingeschätzt. Zentrale Punkte dafür sind die geschilderte Absprachefähigkeit der Adressatin, ihre psychische Erkrankung und dass keine Stellvertretung notwendig sei. Dies soll mit der Kollegin aus der Beratungsstelle besprochen werden, um die Wahrnehmung für die relevanten Fallauswahlkriterien zu schärfen. Relativ viel Zeit nimmt die Terminplanung ein für das Gespräch mit der Kollegin von der Beratungsstelle, dabei kommt zu Tage, dass die Anfrage bereits 6 Wochen alt ist.

Deutlich ist die Leitung der Diskussion durch die Vorgesetzte, welche die meisten Redeanteile hat, durch Fragen „führt“ und Entscheidungen festhält.

Anschließend wird sehr detailliert ein neuer Fall in der EWU vorgestellt: B6 wohnt im Bezirk Barmbek, sie hat diverse psychische Erkrankungen wie Angstzustände, Depression und Panikstörung. Sie ist in psychiatrischer und psychologischer Behandlung und hat eine ASP. Nach der Trennung von ihrer Partnerin lebt sie weiterhin mit ihr in einer WG. Die Erhöhung der Krankenkassenbeiträge wird vom Grundsicherungsamt seit einem Jahr nicht berücksichtigt, von der GEZ liegen Mahnungen für drei Jahre vor, obwohl sie im Regelbezug der Grundsicherung war. Sie hat Probleme mit dem Kindergeld, das sie für sich selbst bezieht. Der Kindergeldbezug über das 18. Lebensjahr hinaus ist für die Fachkräfte ein Diskussionspunkt, ebenso wie weitere sozial- und verwaltungsrechtliche Details der Fallführung.

Dieser Fall ist bereits in der EWU aufgenommen, die Vorstellung nimmt Bezug auf grundlegende Kriterien wie die örtliche Zuständigkeit, Einschätzung des Aufwandes und der Erfolgsaussichten angesichts der zu regelnden Angelegenheiten.

Im Anschluss wird der aktuelle Stand, aber auch der Gesamtverlauf, der laufenden Fälle der EWU (B3 und B5) von der fallführenden Fachkraft dargestellt. Dabei fällt auf, dass B3 eigentlich ein Ausschlusskriterium für die EWU besaß, da der Fall aufgrund der fristlosen Wohnungskündigung vom Gericht als „Prio 1“ eingestuft war, was hohe Dringlichkeit ausdrückt. Dennoch ist dieser Fall in der EWU sehr erfolgreich bearbeitbar gewesen. Beide Fallverläufe werden ausführlich erörtert. Zeitlich nimmt dieser Teil, zusammen mit zwei Altfällen, die am Ende dargestellt werden, ungefähr die Hälfte der gesamten Besprechung ein. Hauptpunkte der Schilderungen sind die Zielerreichung und Veränderungen bei den Adressat*innen sowie die Herausforderungen bei der Suche nach Anschlussperspektiven. Hier wird im Team überlegt, welche Stellen zukünftig unterstützen könnten.

Es wurde beobachtet, dass die Fachkräfte im Team eher spontan überlegen, welche Anschlussmöglichkeiten für die Klient*innen bestehen könnten und dabei von wiederkehrenden Schwierigkeiten berichtet wird. Es scheint dennoch nur wenig grundsätzliche oder strategische Überlegungen zur Netzwerkarbeit zu geben. Insgesamt wird für die einzelnen Fälle jeweils maximal 15min Besprechungszeit genutzt, der Zeitrahmen der



Besprechung wirkt klar bemessen und die Inhalte werden daran angepasst, hauptsächlich durch die Strukturierung der Leistungskraft.

Abschließend wird die Kooperation mit dem Amtsgericht thematisiert, auch hier wird referiert, wie der Stand ist, wie sich das Amtsgericht aktuell (meist) verhält, ohne dass grundsätzliche Überlegungen zur Gestaltung der Zusammenarbeit geäußert werden.

5. Fazit

Ziel der Untersuchung war es, Erkenntnisse zum Vermeidungs- und/oder Aufhebungs-/Einschränkungspotential einer rechtlichen Betreuung durch EWU zu gewinnen.

Dazu wurden Interviews mit Betroffenen geführt, in denen das subjektive Erleben und individuelle Erfahrungen in der EWU rekonstruiert und reflektiert werden sollte. Angesichts der geringen Fallzahl konnten die in den Interviews erhobenen Daten nicht als alleinige Quelle ausreichen. Durch die Justierung des Forschungsdesigns - Ergänzung von Experteninterviews, Durchführung der Fokusgruppe mit weiteren Expert*innen aus dem Erwachsenenschutz, Analysen aus der Falldokumentation, teilnehmende Beobachtung sowie grundlegende Theoriebezüge – konnte der Forschungsgegenstand angemessen erfasst werden. Die gewonnenen Erkenntnisse sollten dazu dienen, Ressourcen, Herausforderungen und Bedarfe an Maßnahmen zur Vermeidung rechtlicher Betreuungen in Hamburg zu identifizieren.

Die Ausschreibung sah neben der abschließenden bzw. summarischen auch eine formative Evaluation vor, die bereits während des Forschungsprozesses Ergebnisse in das Modellprojekt zurückmelden sollte, um dort ggf. Änderungen in der konzeptionellen und methodischen Vorgehensweise zu ermöglichen. Angesichts der recht kurzen Laufzeit (18 Monate) war dies nicht umfassend umsetzbar. Es bleibt fraglich, ob solche Änderungen von Strukturen, Prozessen und der methodischen Vorgehensweise in der Praxis in einem solchem Zeitraum überhaupt möglich sind.

Die Ergebnisse zeigen bei den Befragten eine hohe Zufriedenheit mit dem intensiven und individuellen Fallmanagement in der EWU. Zentrale Aspekte der Zufriedenheit, die genannt wurden, beziehen sich auf den unmittelbaren Hilfebeginn, die Verlässlichkeit der Fachkräfte, die Transparenz ihres Handelns, die Aufklärung über bürokratische Anforderungen, die Verantwortungsabnahme und die konkrete Unterstützung im Umgang mit Behörden.

Für alle befragte Adressat*innen war ein Zeitraum von sechs Monaten für die EWU nötig. Alle vier besitzen einen über den sechsmonatigen Begleitzeitraum hinausgehenden Unterstützungsbedarf – zumindest punktuell. Als bedeutsam für den Erfolg der Maßnahme stellt sich ein individualisiertes Vorgehen dar, dass mit hohen zeitlichen Ressourcen intensive



Unterstützungsleistungen erbringt. Die Abgrenzung zu stellvertretenden Handlungen erscheint häufig unklar bzw. fließend im Erleben der Betroffenen, aber auch in den Ausführungen der Experten. Insgesamt betrachtet ist das Vorgehen der Fachkräfte in den Verwaltungsverfahren eher zurückhaltend, die Nichterreichbarkeit anderer Ämter erschwert auch ihnen ein zielgerichtetes Handeln.

Das vorhandene spezialisierte Hilfesystem reicht für die befragten Menschen in ihrer aktuellen Situation nicht aus, andererseits ist eine (ständige) rechtliche Vertretung zu viel. Dies ist durch individuelle Beeinträchtigungen bedingt, aber ebenso durch Veränderungen von bürokratischen Abläufen und Defizite bei der Ausübung von Beratungspflichten und massive Kommunikationsschwierigkeiten mit Behörden. Darüber hinaus sind vorhandene Beratungsstellen nicht barrierefrei erreichbar und haben zu wenig Kapazitäten.

„Befähigung“ als Ziel im Hilfeprozess spielt eine unterschiedliche Rolle für die Betroffenen und ebenso für die Experten. Es wird deutlich, dass die Experten ihr methodisches Handeln an die Betroffenen anpassen und von Fall zu Fall unterschiedlich stark befähigungsorientiert (bspw. bei B6) oder eher erledigungsorientiert (bspw. bei B1) agieren.

Für alle Betroffenen ist die Selbstbestimmung ein Thema, das jedoch in unterschiedlicher Intensität formuliert bzw. gewünscht wird. Während es für B1 selbstverständlich erscheint, Dinge erledigen zu lassen, ohne den aktuellen Stand immer zu kennen, ist es für B6 wichtig, zu lernen, wie man ein Schreiben an eine Behörde effektiv formuliert und einen Anspruch durchsetzen kann. Hier ist ein transparentes Vorgehen der Fachkraft vertrauensstiftend. Für B3 wiederum ist zentral, dass er in seiner selbst empfundenen Unzulänglichkeit nicht bewertet wird und die Fachkraft auf Augenhöhe mit ihm handelt. B5 scheint dagegen keinen Zweifel an seiner Gleichberechtigung in der Hilfebeziehung zu haben und freut sich über die unerwartete Kompetenz der Fachkraft, die ihn durch den Dschungel der Sozialleistungsträger führen darf.

Die Vernetzung von EWU und anderen Unterstützungsformen erwies sich in der Praxis als herausfordernd, die Kooperationsbemühungen der Fachkräfte bezüglich der Anschlussperspektiven für die Betroffenen blieben in den untersuchten Fällen anlassbezogen und individualisiert. Für alle vier Betroffenen lässt sich die Anschlussperspektive als wichtiges Thema herausstellen, nur in einem Fall ist die Anschlussperspektive sehr klar aufgrund der bereits vorher existierenden Assistenzleistungen.

Die Teilnehmer*innen der Fokusgruppe betonten, dass für die Bereitstellung und Inanspruchnahme psychosozialer Maßnahmen eine angemessene Berücksichtigung in den gesetzlichen und finanziellen Rahmenbedingungen der vorrangigen, sogenannten „anderen“ Hilfen erforderlich ist. Hierbei wurden Defizite sowohl bei den freien als auch bei den öffentlichen Trägern identifiziert (Mangel an Kapazitäten, Kommunikationsprobleme,

Zugangsbarrieren, Bürokratisierung, unklare Zuständigkeiten). Wiederkehrend wurde die Notwendigkeit eines niedrigschwelligen Unterstützungsangebotes – allgemeiner Sozialer Dienst für Erwachsene - genannt. Dieser könne breit gefächert und vernetzt mehrere Aspekte der sozialen Sicherung abdecken und die Defizite durch die Versäulung des Sozialsystems beheben.

Als ein Ergebnis aus der Dokumentenanalyse und den Expert*inneninterviews wurde ein Bedarf des Modellprojektteams bezüglich einer Beratung zur Fallführung insbesondere zu methodischen Instrumenten der Fallplanung und -steuerung deutlich. Eine Kurzschulung durch die wissenschaftliche Mitarbeiterin erfolgte im Januar 2025 mit Schwerpunkt Fallmanagement und Ressourcenarbeit.

In den zwei Beiratstreffen zum Projekt im Mai und Oktober 2024, wurden erste Forschungsergebnisse vorgestellt und diskutiert. Zentrale Impulse des Beirats wurden vom Projekt- und vom Forschungsteam aufgegriffen: Die Zunahme von Fällen nach §8 BtOG, und die Ergänzung des Forschungsdesigns um eine Beobachtung des Auswahlprozesses durch teilnehmende Beobachtung. Insgesamt bestätigte sich in den Diskussionen des Beirats die Feststellung, dass Defizite bei vorrangigen Hilfen zu Betreuungsanregungen führen. Hier wurden u. a. das Entlassmanagement von Krankenhäusern als Beispiel angeführt, deren schlechte Ausstattung ein häufiges Problem seien. Als zentrales Defizit identifizierte der Beirat die „Anschlussperspektiven“ nach der EWU und die schlechte Erreichbarkeit anderer Hilfsangebote. Hier könne ein niedrigschwelliges Hilfeangebot in aufsuchender Form an sozialpsychiatrische Zentren oder die bezirkliche Seniorenberatung angegliedert werden. Die Begleitforschung der HAW zeige, dass die These, dass das Hamburger Hilfsangebot sehr gut aufgestellt sei, zwar zutreffend sein könnte, aber die sozialen Dienste trotzdem nicht für alle Menschen erreichbar seien. Zudem bestünden „Drehtüreffekte“: Betroffene würden von einer Stelle zur nächsten verwiesen und niemand fühle sich zuständig. Aufgrund dessen würden teilweise rechtliche Betreuungen eingerichtet, die nicht erforderlich seien, was eine Grundrechtsverletzung der Betroffenen darstellt. Das Instrument der EWU sei nicht notwendig, wenn es eine zentrale niedrigschwellige Anlaufstelle für Menschen mit Hilfebedarf gäbe, bei dem Kompetenzen gebündelt würden. Es zeige sich, dass die EWU aber auch andere Hilfsangebote nicht ausreichend bekannt seien. Die Ergebnisse der Begleitforschung müssten in die Politik getragen werden, um Veränderungen herbeizuführen. Als Multiplikatoren könnten z.B. der Bundesvorstand der Psychiatrieerfahrenen, die Landesarbeitsgemeinschaften sowie der Deutsche Verein für öffentliche und private Fürsorge dienen. Auch eine Vernetzung mit anderen Bundesländern könnte genutzt werden, um die Ergebnisse zu verbreiten.



Es wurde vom Beirat vorgeschlagen, von Seiten der Hamburger Behörde für Justiz und Verbraucherschutz den Austausch mit der Sozialbehörde zu suchen, da ein übergreifender Erwachsenendienst in der Zuständigkeit der Sozialbehörde läge.

Entsprechend der in der Begleitforschung gewonnenen Ergebnisse können abschließend folgende Handlungsempfehlungen für die weitere Arbeit im Modellprojekt abgeleitet werden¹⁹:

- Stärkere Planungsorientierung und Netzwerkarbeit: Es sollte eine verstärkte Netzwerkarbeit mit anderen Behörden und Leistungserbringern der Eingliederungshilfe und der Pflege stattfinden, die fallunabhängig eine regelmäßige Kooperation zwischen Sozialleistungsträgern und Betreuungswesen etabliert. So könnten Versorgungslücken erfasst und ihre Behebung strategisch geplant werden.
- Diese Netzwerkarbeit müsste eventuell zunächst von ministerieller Ebene her initiiert werden. Eine solche Planung vor Projektbeginn hätte eine gute Grundlage für die Fallarbeit bieten können.
- Die EWU als neues Hilfeangebot müsste im Sozial-, Gesundheits- und Justizsystem bekannt(er) gemacht werden.
- Der Bedarf an fehlenden Angeboten bei den vorrangigen Hilfen sollte nicht nur erfasst und dokumentiert, sondern auch weitergegeben werden: Runde Tische mit Trägern der Eingliederungshilfe (freien Trägern und öffentlichen Trägern), Grundsicherung und anderen relevanten Akteuren könnten eingerichtet werden, um Versorgungslücken zu schließen. (Relevante Behörden sind bspw. die Grundsicherungsämter, Jobcenter, Rentenversicherungsträger, Krankenversicherungen.)
- Behördeninterne Strukturierung: Innerhalb der Betreuungsbehörde (über das Projektteam hinaus) sollte klarer strukturiert werden, wer mit welcher Kompetenz am Thema Betreuungsvermeidung arbeitet und bereits vernetzt ist, sowohl regional als auch themenbezogen.
- Vor allem eine intensivere Zusammenarbeit mit der Beratungsstelle der Betreuungsbehörde erscheint sinnvoll, um Kompetenzen zur Betreuungsvermeidung zu bündeln.
- Kompetenzcluster: Die behandelten Themen könnten nach benötigtem Fachwissen (rechtlich und methodisch), beteiligten Institutionen und Behörden sowie benötigten Kooperationspartner*innen geclustert werden. So könnte nicht nur Verweisungswissen ausgebaut, sondern auch Vernetzung und eigenes Fachwissen gestärkt werden.

¹⁹ Bei allen Empfehlungen sollten alle im Projektverlauf geprüften Vorgänge (insgesamt 39 bis Ende Januar 2025) berücksichtigt werden (vgl. Zwischenbericht des Modellprojektteams, S. 48ff.). Aus diesen, die zumindest als potenziell für EWU geeignet identifiziert wurden, könnten sich weitere Defizite bei vorrangigen Hilfen ableiten lassen, deren Behebung zu weiterer Betreuungsvermeidung führen könnte.

- Systematisierung von Bedarfen: Über die Fallebene hinausgehende, regelhaft bzw. häufig auftretende Bedarfe sollten festgehalten, systematisiert und konkrete Zuständigkeiten (intern) festgelegt sowie auch externe Ansprechpartner*innen gefunden werden.
- Auf Einzelfallebene sollte bei Bedarf juristische Beratung eingeholt werden können, um rechtliche Unsicherheiten zu vermeiden.
- Neben der Vorab-Identifikation zentraler Ansprechpartner*innen und genauerer Kenntnis sozialrechtlicher Ansprüche könnte eine zeitweise Vertretungsbefugnis oder Bevollmächtigung überlegenswert sein: Das Agieren der Mitarbeitenden im Modellprojekt in Verwaltungsverfahren könnte dadurch optimiert werden, um zielgerichteter und schneller Ansprüche durchzusetzen.
- Das methodische Handeln im Einzelfall sollte verstärkt auf die Einbeziehung und Erschließung von informellen und formellen Netzwerken setzen.
- Für das Projekt wäre weitere Schulung im Fallmanagement hilfreich gewesen.

Zusammenfassend kann festgehalten werden: Auch in Hamburg werden rechtliche Betreuungen angeregt, die nicht unbedingt nötig wären, würden Grundsicherungsämter, Rentenversicherungsträger und Jobcenter u.a. ihren Beratungspflichten vollumfänglich nachkommen und wären vorrangige Hilfe wie die Eingliederungshilfe besser ausgestattet. Um die Zahl rechtlicher Betreuungen zu reduzieren, Laufzeiten zu verkürzen und Betreuungen einzuschränken, ist grundsätzlich ein Handlungsbedarf gegeben. EWU kann ein erfolgreiches Instrument sein, steht jedoch im System (noch) zu isoliert und zu wenig bekannt da, um eine nennenswerte Rolle zur Betreuungsvermeidung spielen zu können.

Eine systematische und fallunabhängige Netzwerkarbeit hat das Potential, nachhaltige Betreuungsvermeidung und Anschlussperspektiven für die Betroffenen zu ermöglichen. Diese Planungsaspekte sollten die Kooperation mit anderen Behörden umfassen, auf einer übergeordneten Arbeitsebene, auf der der Hilfebedarf mit relevanten Akteuren der Grundsicherung, der Rentenversicherung, der Jobcenter gemeinsam erörtert wird. Eine mögliche Herangehensweise neben dieser Neuausrichtung mit verstärkter Planungsorientierung wäre, jede Betreuungsanregung zunächst in ein längeres Clearing bei der Betreuungsbehörde zu übergeben, bevor entschieden wird, wohin sie weitergeleitet wird.

Limitationen des Forschungsprojektes bzw. der Evaluation bestehen einerseits in der Frage, inwieweit aus dem forschungsmethodischen Vorgehen Veränderungsimpulse überhaupt hervorgehen können und andererseits die Frage, ob in der Praxis solch kurzfristige Änderungen von Strukturen, Prozessen und ggf. der methodischen Vorgehensweise überhaupt möglich sind. Insgesamt wird der Evaluationszeitraum als knapp bemessen bewertet, insbesondere für den formativen Anteil, weshalb eine mit der Projektlaufzeit



synchronisierte Laufzeit sicherlich mehr Spielraum für Rückmeldungen und ggf. auch Projektberatung gegeben hätte.

Literatur

- Bernstein, Sybille; Löcherbach, Peter; Rhein, Achim (2023): Konzept zur Erweiterten Unterstützung nach §§ 8 und 11 Abs. 3 BtOG Beratungs- und Unterstützungsangebot, Vermittlung geeigneter Hilfen und Erweiterte Unterstützung. Online unter: [Konzept_ErwU_BtOG_DGCC_2023.pdf](#) (Zugriff 19.02.2025)
- Bundesamt für Justiz (o. J.): Statistiken der Rechtspflege. Betreuung. Statistik ab 2020. Online unter: [BfJ - Justizstatistiken](#) (Zugriff 25.02.25).
- Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (2008) (Hrsg.): Gesetz zu dem Übereinkommen der Vereinten Nationen vom 13. Dezember 2006 über die Rechte von Menschen mit Behinderungen sowie zu dem Fakultativprotokoll vom 13. Dezember 2006 zu dem Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen. Bundesgesetzblatt Jahrgang 2008 Teil II Nr. 35. Online-Archiv 1949 – 2022, Bundesanzeiger Verlag, Bonn.
- Creutzberg, Andreas; Lohmeier, Katja (2023): AG 4 Anforderungen an die Betreuungsbehörden und erste Erfahrungen aus den zwei Modellprojekten zur „Erweiterten Unterstützung“ in Schleswig-Holstein, BGT-Nord 09/23; Online unter: [AG4_Erweiterte_Unterstuetzung__11_BtOG.pdf](#) ([bgt-ev.de](#)) (Zugriff 01.02.2025)
- Deutscher Bundestag (2020): Drucksache 19/24445. Gesetzentwurf der Bundesregierung Entwurf eines Gesetzes zur Reform des Vormundschafts- und Betreuungsrechts. Online unter: [Drucksache 19/24445](#) ([bundestag.de](#)) (Zugriff 20.02.2025)
- Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V (2023): Konzept zur Erweiterten Unterstützung. Online unter: [Konzept_ErwU_BtOG_DGCC_2023.pdf](#) (Zugriff 27.02.2025)
- Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V (2023): Curriculum zur Erweiterten Unterstützung. Online unter:
- Dt. Landkreistag, Dt. Städtetag, BAGüS (2022) Empfehlungen zur Aufgabenwahrnehmung der Betreuungsbehörden überarbeitet unter Berücksichtigung des Gesetzes zur Reform des Vormundschafts- und Betreuungsrechts 2023. Online unter: [221201 \(DLT,DST, BAGüS\)](#) Empfehlungen zur Anerkennung von Betreuungsvereinen ([lwl.org](#)), (Zugriff 12.02.2025)
- Dt. Landkreistag, Dt. Städtetag, BAGüS (2023): Empfehlungen zur Vermittlung anderer Hilfen und zur erweiterten Unterstützung. Überarbeitet unter Berücksichtigung des Gesetzes zur Reform des Vormundschafts- und Betreuungsrechts 2023. Online unter: [Hilfen und zur erweiterten Unterstützung \(lwl.org\)](#). (Zugriff: 12.02.2025)
- Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge (2022): Kooperation und Abgrenzung – Das Verhältnis von Rechtlicher Betreuung und sozialer, pflegerischer und gesundheitlicher Unterstützung. Online unter: <https://www.deutscher-verein.de/de/empfehlungenstellungnahmen-2022-kooperation-und-abgrenzung-das-verhaeltnis-von-rechtlicher-betreuung-und-sozialer-pflegerischer-und-gesundheitlicher-unterstuetzung-4640,2484,1000.html>. (Zugriff: 26.02.2025)

- Freie und Hansestadt Hamburg, Behörde für Justiz und Verbraucherschutz (2023a):
Fachanweisung. Erweiterte Unterstützung im vorgerichtlichen und gerichtlichen Verfahren
(§ 8 Abs. 2, § 11 Abs. 3 und 4 BtOG).
- Freie und Hansestadt Hamburg, Behörde für Justiz und Verbraucherschutz (2023b):
Leistungsbeschreibung Beschränkte Ausschreibung ohne Teilnahmewettbewerb
über die Wissenschaftliche Begleitung des Modellprojekts Erweiterte Unterstützung
(§ 4 Hamburgisches Gesetz zur Ausführung des Betreuungsorganisationsgesetzes)
gem. UvgO. Vergabenummer BJV 2023001309.
- Helfferich, Cornelia (2022): Leitfaden- und Experteninterviews. In: Baur, N. Blasius, J. (Hrsg.),
Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung, Springer Fachmedien, Wiesbaden,
S. 875-892.
- Kuckartz, Udo (2018): Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung.
Beltz Verlagsgruppe, Weinheim.
- Lamnek, Siegfried; Krell, Claudia (2016): Qualitative Sozialforschung. 6. Auflage. Beltz,
Weinheim Basel.
- Matta, Vanita; Engels, Dietrich; Köller, Regine u. a. (2018): Qualität in der rechtlichen
Betreuung. Abschlussbericht. In: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
(2018) (Hrsg.), Bundesanzeiger Verlag GmbH, Köln.
- Mayrhofer, Hemma/Hammerschick, Walter/Bühler, Barbara/Reidinger, Veronika (2016): Vom
vertretenen zum unterstützten Rechtssubjekt. Begleitforschung zum Modellprojekt
"Unterstützung zur Selbstbestimmung" in Österreich. Schriften zur Rechts- und
Kriminalsoziologie, Band 7. Lit. Verlag, Berlin.
- Modellprojekt zur erweiterten Unterstützung nach §8 und §11 Abs. 3 BtOG (2025):
Zwischenberichterstattung an die Behörde für Justiz und Verbraucherschutz Hamburg
- Nolting, Hans-Dieter; Braeseke, Grit (2017): Umsetzung des Erforderlichkeitsgrundsatzes in
der betreuungsrechtlichen Praxis im Hinblick auf vorgelagerte „andere Hilfen“
Betreuungsrechtliche Praxis BtPrax 06/2017, Köln, S. 211 – 216.
- Nolting, Hans-Dieter; Zich, Karsten; Tisch, Thorsten u. a. (2018a): Umsetzung des
Erforderlichkeitsgrundsatzes in der betreuungsrechtlichen Praxis in Hinblick auf
vorgelagerte „andere Hilfen“ unter besonderer Berücksichtigung des am 1.7.2014 in Kraft
getretenen Gesetzes zur Stärkung der Funktionen der Betreuungsbehörde.
Abschlussbericht Bd. I + II. In: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
(Hrsg.). Bundesanzeiger Verlag, Köln.
- Nolting, Hans-Dieter; Zich, Karsten; Tisch, Thorsten u. a. (2018b): Umsetzung des
Erforderlichkeitsgrundsatzes in der betreuungsrechtlichen Praxis in Hinblick auf
vorgelagerte „andere Hilfen“ unter besonderer Berücksichtigung des am 1.7.2014 in Kraft
getretenen Gesetzes zur Stärkung der Funktionen der Betreuungsbehörde.
Abschlussbericht Bd. III. Dokumentation der empirischen Ergebnisse. In:



Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (Hrsg.). Bundesanzeiger Verlag, Köln.

Vogl, Susanne (2022): Gruppendiskussionen. In: Baur, N. Blasius, J. (Hrsg.), Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung, Springer Fachmedien, Wiesbaden, S. 913-919.

Anhang

I Interviewleitfäden

1. Leitfaden Betroffenen-Interview

Ablauf

- Begrüßung und Vorstellung
- Absprachen zu Ablauf und Dauer des Interviews
- Information zur Verwendung der Daten, Einwilligungserklärung
- Kurzfragebogen ausfüllen

***Ich habe einige Fragen notiert, das ist aber nur eine Orientierung,
Wenn Sie eine Frage nicht beantworten wollen, dann sagen Sie das einfach.
Auch, wenn Sie eine Frage nicht verstehen.***

Leitfragen	Ergänzungsfragen
<p>1. Themenkomplex Kontaktanbahnung, Entstehung des Kontaktes, Zugang zum EWU-Projekt, Anregung durch wen?</p> <p>-Sie erhalten jetzt seit einigen Wochen Unterstützung durch die erweiterte Unterstützung.</p> <p>Erzählen Sie mir doch bitte, wie es dazu gekommen ist, dass Sie Hilfe in Form der Erweiterten Unterstützung durch die Betreuungsbehörde Hamburg bekommen.</p> <p>-Was wussten Sie vorher über „Rechtliche Betreuungen“?</p>	<p>-Können Sie mir etwas ausführlicher erzählen, wie es dazu kam, dass für Sie eine rechtliche Betreuung angeregt wurde?</p> <p>-Wie ging es weiter nach der Anregung der rechtlichen Betreuung?</p> <p>-Und wie haben Sie dann zum ersten mal von der erweiterten Unterstützung erfahren?</p> <p>-Können Sie sich an die konkrete Situation erinnern? Würden Sie mir diese beschreiben?</p> <p>-Wie haben Sie C²⁰. kennengelernt, wo haben Sie ihn zum ersten mal getroffen, wie ist es mit der Zusammenarbeit losgegangen?</p>
<p>2. Themenkomplex: Inhalte der Arbeit</p> <p>-Mich interessiert auch, worum es sich in den Treffen mit C dreht- was ist der Inhalt der Arbeit?</p> <p>-Können Sie mir vielleicht einige Beispiele dafür nennen, was Sie so mit C besprechen, worum es in der Arbeit mit ihm geht?</p>	<p>Was war denn das erste, worum sich C. gekümmert hat?</p> <p>-Wie haben Sie eine Reihenfolge festgelegt, von den zu erledigenden Dingen?</p>

²⁰ C als Kürzel für fallführende/n MA der Betreuungsbehörde für die erweiterte Unterstützung.



<p>-Welche Verabredungen haben Sie mit ihm getroffen? -Welche Ziele haben sie vereinbart?</p>	<p>-Können Sie mir eine Sache nennen, die ganz besonders wichtig war, dass Sie sie mit C. gemeinsam klären? -Welche Themen, welche Schwierigkeiten bearbeiten Sie noch mit C.? -Welche Dinge wollen Sie nicht mit C. besprechen?</p>
<p>3. Themenkomplex: erlebte Qualität der Kooperation Mich interessiert auch, wie es Ihnen ganz persönlich mit der Unterstützung durch die EWU geht: Wie fühlen Sie sich, wenn C. Sie unterstützt? -Wenn Sie etwa miteinander vereinbaren, wie machen Sie das: z. B etwas beantragen, jemanden anrufen– wie kann ich mir das genau vorstellen? -Wie erfahren Sie, ob etwas erledigt wurde, z. B. ein Antrag bewilligt wurde? -Wie oft treffen Sie C? -Wie können Sie ihn erreichen, wenn Sie etwas mit ihm besprechen wollen? -Wenn sie miteinander sprechen, wie kann ich mir das vorstellen: ist das so eine Art Arbeitsgespräch, so wie Sie das vllt. von Ihrer Arbeit früher kennen oder ist das ganz anders?</p>	<p>-Gibt es oder gab es auch schon mal Dinge, die sie mit C. besprechen wollten, bei denen er gesagt hat: „nein, das gehört nicht hierher? Könnten Sie mir sagen, was das war? -Gibt es oder gab es auch schon mal Dinge, die sie nicht mit C. besprechen wollten? Wer gibt die Themen an?</p>
<p>4. Themenkomplex: Betreuungsvermeidung, Perspektiven -Wenn Sie einmal überlegen, wie es Ihnen vor der EWU ging, also vor ca. 2 Monaten</p>	<p>-Wenn Sie so an Ihre Zusammenarbeit mit C denken, was hilft Ihnen da bisher besonders?</p>



<p>(oder drei-angepasst!)...was hat sich für Sie verändert?</p> <p>-Wenn Sie vergleichen zu ihrer Situation vor der Hilfe durch die Erweiterte Unterstützung und Ihrer Situation jetzt: was meinen Sie, wobei hat Ihnen die Erweiterte Unterstützung am meisten geholfen?</p> <p>-In welchen Bereichen meinen Sie, werden Sie vielleicht auch in Zukunft noch Unterstützung benötigen?</p> <p>-Wünschen Sie sich die Unterstützung dann weiterhin durch die Erweiterte Unterstützung oder können Sie sich da auch etwas anderes vorstellen?</p> <p>-Die Hilfe kann ja noch ca. 4 Monate dauern, dann wird sie zu Ende sein- meinen Sie, die Zeit reicht?</p>	<p>-Was meinen Sie, sind Sie jetzt sicherer mit den Antragsachen als vor Beginn der EWU? -Sind noch Unsicherheiten da?</p> <p>-Falls nein: Wäre es besser, wenn die EWU länger dauern könnte? -Können Sie mir dafür ein Beispiel nennen, wofür Sie auch zukünftig Unterstützung benötigen werden?</p>
<p>5. Evtl. nicht angeschnittene Themenbereiche am Ende des Interviews aufgreifen bzw. nachfragen</p> <p>Wir sind jetzt fast am Ende des Interviews angelangt. Gibt es noch etwas, was Sie ergänzen oder loswerden möchten? /Haben Sie noch etwas auf dem Herzen, das Sie mir mitteilen wollen</p>	<p>Gibt es etwas, was Ihrer Ansicht nach noch wichtig wäre, über die Erweiterte Unterstützung mitzuteilen? Haben wir etwas vergessen, was Ihnen wichtig ist?</p>

1. Fragebogen Expert*innen-Interview

Ablauf

- Begrüßung
- Absprachen zu Ablauf und Dauer des Interviews
- Information zur Verwendung der Daten, Einwilligungserklärung

Leitfragen	Ergänzungsfragen
<p>1. Zugang zum Modellprojekt, Vorerfahrungen, Berufsbiographisches</p> <p>-Wie sind Sie in dieses Modellprojekt gekommen?</p> <p>-Skizzieren Sie bitte Ihre Berufsbiographie, wie ist ihr beruflicher Hintergrund?</p>	<p>-Worin sehen Sie Ihre Stärken und Kompetenzen? (Nachfragen: persönlich, fachlich?)</p>
<p>2. Inhalte der Arbeit, Themen</p> <p>-Was sind die Themen, die Sie in der Arbeit mit B²¹ bearbeiten?</p> <p>-Wie werden die Themen dann in der Einzelarbeit priorisiert?</p> <p>-Mit welchen anderen (Hilfe)Institutionen haben Sie im Verlauf der Arbeit mit und für B zu tun?</p>	<p>-Wenn Sie Ihre jetzige Tätigkeit vergleichen mit früheren Tätigkeiten (als REBE, in der Beratung, in der Sachverhaltsermittlung...-ergänzen, was er tatsächlich gemacht hat!)- was würden Sie sagen, ist jetzt das „Spezifische“ der EWU, was ist vllt. eine Besonderheit, eine Unterscheidung -falls es die gibt?</p>
<p>3. Methodische Aspekte der Zusammenarbeit</p> <p>-Was sind für Sie Grundsätze in der Zusammenarbeit mit Klient*innen?</p> <p>-In der EWU geht es ja um die rechtlichen Angelegenheiten. Wieviel Raum nimmt Ihrer Einschätzung nach die Beziehungsarbeit ein, für wie wichtig für den Unterstützungsprozess halten Sie Ihre persönliche Beziehung zu B.?</p>	<p>-Wieviel Zeit verwenden Sie für Gespräche?</p>

²¹ B als anonymisiertes Kürzel für die betroffenen Personen in der erweiterten Unterstützung. Für die Transkription der Interviews dann B1, B2, etc.



<p>-Wie bereiten Sie die Termine mit B. nach? Wie dokumentieren Sie?</p> <p>-Wieviel Zeit haben Sie für B. zur Verfügung? (-Ist die zur Verfügung stehende Zeit ausreichend?)</p> <p>-Wie oft treffen Sie B.?</p> <p>-Wie beziehen Sie B ein in die zu erledigenden Angelegenheiten?</p> <p>-Wie gelingt der Einbezug des persönlichen Umfeldes in die Zusammenarbeit?</p> <p>-Überprüfen Sie die Ziele/Zielerreichung regelmäßig? Falls ja: In welchen Abständen erfolgt diese Überprüfung?</p> <p>-Resultiert/e für sie daraus ggf. eine neue erneute Hilfebedarfsfeststellung /Planung?</p>	<p>Nachfrage: Erstellung von Schriftstücken, Telefonate, bei persönlichen Kontakten/Begleitung zu Terminen? Woran machen Sie es fest, dass Sie aktiv handeln für B oder B selbst aktivieren, befähigen...?</p> <p>Nachfrage: ist das in Ihren Augen ein relevanter Aspekt?</p>
<p>4. Mittel- und langfristige Perspektive</p> <p>-Wie schätzen sie -Stand jetzt- den weiteren Verlauf ein?</p> <p>-Was wäre ein Grund für Sie, die EWU vor Ablauf der 6 Monate zu beenden?</p> <p>-Was wäre ein positives Ende, wie würde das idealerweise aussehen?</p> <p>-Was macht Ihnen vllt. Sorge, wenn Sie auf die Situation von B schauen?</p>	<p>Nachfragen, um zu trennen nach Themen: Hilfebedarf, Fähigkeiten/ Entwicklung zu mehr Selbständigkeit)</p> <p>Nachfrage: Wo sehen Sie die größten Schwierigkeiten, wo sehen Sie die größten Potentiale?</p>



<p>-Glauben Sie, dass die 6 Monate ausreichen?</p> <p>-Gibt es Überlegungen, oder vllt. sogar schon Pläne oder konkrete Schritte, ob/ welche Unterstützung B nach der EWU erhalten könnte/sollte?</p> <p>-Am Beispiel von B... Wird B nach Ihrer Einschätzung irgendwann eine ReBe brauchen?</p>	<p>-Wann würden Sie diesen Zeitpunkt „für gekommen“ sehen?</p>
<p>5. Einschätzung von EWU allgemein</p> <p>-Was ist für Sie der Unterschied von EWU und rechtlicher Betreuung?</p> <p>-Was ist für Sie der Unterschied von EWU und EGH (z. B. Assistenz in der Sozialpsychiatrie)?</p> <p>-Was würden Sie sagen, wieviel Zeit verwenden Sie in der EWU für die Erledigung von Aufgaben?</p> <p>-In Relation zum Auftrag oder den Erwartungen in der EWU (am Beispiel von B): Sind Sie zufrieden mit dem Hilfeverlauf in der EWU von B?</p> <p>-Ist B in Ihren Augen eine „ideale Klientin“ für die EWU?</p> <p>-Gibt es für Sie einen Vorteil von EWU gegenüber Rechtlicher Betreuung /oder umgekehrt? Worin könnten Vorteile bestehen?</p>	<p>Evtl. nachfragen: und wieviel Zeit für Gespräche?</p> <p>Evtl. Nachfragen: Woran machen Sie das fest? Erwarten Sie noch ähnlich gelagerte Fallkonstellationen?</p> <p>-Wie erleben Sie die Veränderungen in Ihrem Arbeitsfeld in Bezug auf die BT-Reform)?</p> <p>evtl. nachfragen:-Halten Sie die Tätigkeit in der EWU für herausfordernder als Rechtliche Betreuung (oder andersherum)? Worin könnte diese größere Herausforderung begründet sein?</p>



6. Abschließende Fragen:

-Stand jetzt- Wie bewerten Sie das Projekt EWU?

evtl. nachfragen: Einbindung in Behördenstruktur, Teamzusammensetzung, Ressourcen, Betreuungsvermeidung...?

(evtl. erst später fragen,...)

-Kooperation mit dem Hilfesystem-Wie sind die Erfahrungen bisher in der Arbeit mit anderen Hilfebeteiligten, Ärzt*innen, Krankenkasse....allen mit denen Sie „zu tun haben“

- wie wird auf die EWU reagiert
- Wie stellen Sie sich vor gegenüber anderen Beteiligten?
- Erklären Sie, was die EWU ist?



**Studieninformationen und Einwilligung / EWU
für Teilnehmende am Modellprojekt zur Erweiterten Unterstützung**

Allgemeine Informationen zur Studie

Wenn Sie im Rahmen des Modellprojekts der Betreuungsbehörde Hamburg im Rahmen einer Erweiterten Unterstützung Hilfe erhalten, können Sie an unserer Studie teilnehmen! Wir möchten Sie hiermit über die Ziele, den Ablauf, die Teilnahmebedingungen und den Datenschutz der Studie informieren und Sie bitten, an unserer Studie teilzunehmen.

Wer sind wir?

Wir sind ein Team von drei Wissenschaftler*innen der Hochschule für Angewandte Wissenschaften in Hamburg (HAW). Wir sind beauftragt von der Hamburger Behörde für Justiz und Verbraucherschutz.

Welche Ziele verfolgen wir?

In unserer Studie wollen wir untersuchen, welche Faktoren sich förderlich und welche sich hinderlich für die Erweiterte Unterstützung auswirken können.

Im Mittelpunkt stehen für uns dabei die Interessen und Erfahrungen von allen Beteiligten. Dafür möchten wir die verschiedenen Blickwinkel und Erfahrungen von folgenden Personengruppen rund um die Einrichtung oder Nicht-Einrichtung einer rechtlichen Betreuung kennen lernen:

- Menschen wie Sie, mit Erkrankungen oder Behinderungen, während und nach einer Erweiterten Unterstützung.
- Menschen, die die Erweiterte Unterstützung ausüben.
- Menschen, die mitentscheiden, ob jemand eine Erweiterte Unterstützung oder eine rechtliche Betreuung braucht.

Dafür brauchen wir Ihre Unterstützung



Wie ist der Ablauf der Studie?

In unserer Studie möchten wir mit Menschen dieser Zielgruppen Interviews führen.

Die Erweiterte Unterstützung erstreckt sich meistens über drei bis sechs Monate. Für uns ist es interessant, zu verschiedenen Zeitpunkten die Erwartungen an die Hilfeleistung, die Erfahrungen und eine Gesamtbewertung des Hilfeprozesses zu erfassen. Die einzelnen Interviews dauern ungefähr 60-90 Minuten und finden an den von Ihnen gewünschten Orten statt.

Die Interviews werden also zu drei Zeitpunkten stattfinden:

- Interview 1: zeitnah nach Beginn der erweiterten Unterstützung
- Interview 2: während der erweiterten Unterstützung (ca. zur Hälfte)
- Interview 3: zum Ende der erweiterten Unterstützung

Welchen Nutzen haben Sie von der Teilnahme?

Im Rahmen des Interviews befassen wir uns mit Ihren persönlichen Erfahrungen. Dies kann Ihnen helfen, sich besser zu fühlen. Außerdem können Sie durch die Teilnahme an dieser Studie dazu beitragen, dass sich die Rahmenbedingungen verbessern. Dies erleichtert die erfolgreiche Teilhabe von Menschen mit Erkrankungen oder Behinderungen an der Gesellschaft.

Teilnahme und Kontaktpersonen

Wenn Sie teilnehmen möchten, lesen Sie bitte zuerst sorgfältig die Informationen über die Ziele und den Ablauf der Studie sowie den Umgang mit Ihren Forschungsdaten. Danach unterschreiben Sie die Einwilligung auf der letzten Seite. Die Person, die Sie aus der Erweiterten Unterstützung kennen, wird sich dann mit Ihnen in Verbindung setzen, um die Interviewtermine zu vereinbaren.

Bei Fragen rund um das Projekt wenden Sie sich jederzeit gerne an Frau Veronica Pott.

Hamburg:

Prof. Dr. Dieter Röh &

Prof. Dr. Harald Ansen

M. A. Veronica Pott

Hochschule für Angewandte

Wissenschaften Hamburg

Department Soziale Arbeit

+49 40 428 75 7161

Veronica.pott@haw-hamburg.de



Datenschutzerläuterungen

Freiwilligkeit

Ihre Teilnahme an dem Projekt ist freiwillig. Sofern Sie eine Teilnahme nicht wünschen, müssen Sie Ihre Entscheidung nicht begründen oder rechtfertigen. Ausdrücklich möchten wir auch darauf hinweisen, dass aus einer Nichtteilnahme keine Nachteile entstehen. Ebenso steht es Ihnen frei, inwieweit Sie die im Interview gestellten Fragen beantworten möchten. Zudem haben Sie jederzeit das Recht, ohne Angabe von Gründen die weitere Teilnahme an der Studie zu beenden. Ihre Daten werden nur verwendet, wenn Sie die Einwilligung unterschrieben haben.

Umgang mit den Forschungsdaten

Die Durchführung der Interviews erfolgt durch die HAW Hamburg. Die Interviews werden nach Einverständniserklärung mit einem Tonbandgerät aufgezeichnet. Alle Daten, die im Rahmen des Projektes anfallen, werden nach gesetzlichen Regeln des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) erfasst, bearbeitet und gespeichert. Die nach Einwilligungserklärung der Studienteilnehmenden erhobenen persönlichen Daten unterliegen der Schweigepflicht und den datenschutzgesetzlichen Bestimmungen. Die Auswertung und Nutzung der Daten erfolgt so, dass ihr Name mit einer Identifizierungsnummer kombiniert wird (Fall-ID). Diese Fall-ID ermöglicht nur den Projektmitarbeitenden eine Zuordnung zu Ihrer Person, was für den Forschungsverlauf notwendig ist. Sobald die Daten des letzten Erhebungszeitpunktes ausgewertet sind, wird die Kombination von Fall-ID und Ihrem Namen und damit der Zusammenhang zu Ihrer Person gelöscht. Im Rahmen guter wissenschaftlicher Praxis werden die Daten für einen Zeitraum von 10 Jahren aufbewahrt und dann vollständig gelöscht.

Die Veröffentlichung der Studienergebnisse erfolgt ausschließlich in anonymisierter Form, d.h. niemand erfährt, wer die interviewten Personen waren. Es werden keine Daten an andere Personen oder Einrichtungen, auch nicht an die Hamburger Behörde für Justiz und Verbraucherschutz weitergegeben. Niemand kann aus den späteren Ergebnissen erkennen, von welcher Person diese Angaben gemacht wurden.

Was sind Ihre Rechte?

An dieser Stelle möchten wir über Ihre Rechte informieren.

- Sie haben das **Recht auf Auskunft** über die Sie betreffenden gespeicherten personenbezogenen Daten (Art. 15 DSGVO).
- Wenn Sie feststellen, dass unrichtige **Daten** zu Ihrer Person verarbeitet werden, können Sie **Berichtigung** verlangen. Unvollständige Daten müssen unter Berücksichtigung des Zwecks der Verarbeitung vervollständigt werden (Artikel 16 DSGVO).
- Sie haben das **Recht, die Löschung Ihrer Daten** zu verlangen, wenn bestimmte Löschründe vorliegen. Dies ist insbesondere der Fall, wenn diese zu dem Zweck, zu



dem sie ursprünglich erhoben oder verarbeitet wurden, nicht mehr erforderlich (Artikel 17 DSGVO).

- Sie haben das **Recht auf Einschränkung der Verarbeitung** Ihrer Daten. Dies bedeutet, dass Ihre Daten zwar nicht gelöscht, aber gekennzeichnet werden, um ihre weitere Verarbeitung oder Nutzung einzuschränken (Artikel 18 DSGVO).
- Sie haben grundsätzlich ein allgemeines **Widerspruchsrecht** auch gegen rechtmäßige Datenverarbeitungen, die im öffentlichen Interesse liegen, in Ausübung öffentlicher Gewalt oder aufgrund des berechtigten Interesses einer Stelle erfolgen (Artikel 21 DSGVO).
- **Datenübertragbarkeit**: Erfolgt die Verarbeitung mithilfe eines automatisierten Verfahrens auf Grundlage Ihrer Einwilligung, so haben Sie das Recht, die Bereitstellung Ihrer Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu verlangen (Artikel 20 DSGVO).
- Sie haben das **Recht auf Beschwerde** bei einer Aufsichtsbehörde, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gegen die DSGVO verstößt (Artikel 77 DSGVO).

Das Recht auf Löschung, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung und das Recht auf Widerspruch gegen unzumutbare Datenverarbeitung kann nur so lange gewährleistet werden, solange die Zuordnung von Namen zu den Aufnahmen oder Transkripten noch möglich ist.

Wer ist verantwortlich?

Prof. Dr. Dieter Röh, Prof. Dr. Harald Ansen, M. A. Veronica Pott Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg (HAW), Fakultät Wirtschaft und Soziales, Department Soziale Arbeit, Alexanderstr. 1, 20099 Hamburg

Datenschutzbeauftragte der HAW Hamburg: datenschutz nord GmbH, Konsul-Smidt-Straße 88, 28217 Bremen, office@datenschutz-nord.de

Hamburger Beauftragte für Datenschutz: Ludwig-Erhard-Str. 22, 20459 Hamburg, mailbox@datenschutz.hamburg.de

Wir freuen uns auf Sie!



Einwilligungserklärung zur Studienteilnahme

Name, Vorname:

Geburtsdatum:

Telefon-/Handynr.:

E-Mail-Adresse:

Adresse:

Bitte kreuzen Sie alle Punkte an:

- Hiermit erkläre ich, dass ich schriftlich über das Forschungsprojekt EWU informiert worden bin.
- Ich hatte ausreichend Gelegenheit, meine Fragen hierzu in einem Gespräch mit Projektmitarbeitenden zu klären.
- Ich habe die Studieninformation (Stand 29.01.2024) verstanden und eine Ausfertigung derselben mit Datenschutzerklärung und dieser Einwilligung erhalten.
- Ich erkläre mich einverstanden, dass ich im Rahmen des Studienverlaufs zu drei Zeitpunkten von den Projektmitarbeitenden für ein Interview kontaktiert werden. Die Zeitfenster liegen 1. vor oder zu Beginn, 2. während und 3. nach Abschluss der Erweiterten Unterstützung.
- Ich erkläre mich einverstanden, dass die mich begleitende Fachkraft der Erweiterten Unterstützung Auskünfte über meine Person bzw. den Hilfeverlauf geben kann. Sie darf auch die schriftliche Dokumentation, also was sie über mich aufgeschrieben hat, zeigen. Dies passiert anonym, sodass man mich danach nicht wiedererkennen kann.
- Ich willige ein, dass ich eventuell zu einem späteren Zeitpunkt erneut kontaktiert werde, zum Zweck der Gewinnung weiterer Information oder zum Zweck der Rückmeldung von Forschungsergebnissen.
- Ich bin damit einverstanden, dass die Forschungsergebnisse in anonymer Form, die keine Rückschlüsse auf meine Person zulassen, veröffentlicht werden und für die Weiterentwicklung der Forschung und Praxis genutzt werden kann.
- Die Teilnahme am Forschungsprojekt ist freiwillig. Weder aus der Teilnahme noch aus einer Nichtteilnahme ergeben sich für mich irgendwelche Nachteile. Ich kann jederzeit, also auch bei bereits erteilter Einwilligung und ohne Angabe von Gründen, meine Einwilligung widerrufen.

Ich möchte das Forschungsvorhaben durch meine Beteiligung unterstützen und willige ein, unter den in der Studieninformation genannten Voraussetzungen teilzunehmen.

Ort, Datum

Unterschrift



**Studieninformationen und Einwilligung
für Teilnehmende am Modellprojekt zur Erweiterten Unterstützung**

Allgemeine Informationen zur Studie

Sie bekommen von der Betreuungs-Behörde Hamburg Erweiterte Unterstützung?

Dann können Sie bei uns mitmachen!

Wir machen eine Untersuchung.

Man kann auch sagen: eine Forschung. "Forschung" bedeutet, dass Menschen etwas ganz genau untersuchen. Untersuchen heißt: schauen Wir wollen mit Ihnen gemeinsam anschauen, wie gut Sie die Unterstützung durch die Betreuungsbehörde finden. Wir wollen auch schauen, ob die erweiterte Unterstützung dabei hilft, dass Sie keine rechtliche Betreuung brauchen.

In diesem Papier sagen wir Ihnen, was wir machen. Wir erklären Ihnen, wie alles abläuft. Und wir erklären Ihnen, wie wir Ihre Daten schützen.

Wir würden uns freuen, wenn Sie bei unserer Studie mitmachen!

Wer sind wir?

Wir sind drei Personen. Wir arbeiten zusammen. Wir sind Wissenschaftler und arbeiten an einer Hochschule für Erwachsene in Hamburg. Die Hochschule heißt: Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

Eine Abteilung der Stadt Hamburg hat uns diese Forschung als Aufgabe gegeben: Die „Behörde für Justiz und Verbraucherschutz“.

Justiz heißt, dass man sich um das Recht kümmert. Verbraucherschutz heißt, dass man sich um die Rechte der Menschen kümmert, die etwas kaufen.

Welche Ziele verfolgen wir?

Wir machen eine Untersuchung.

Wir wollen wissen: Hilft die Erweiterte Unterstützung? Ist sie eine wichtige Hilfe? Wem hilft sie? Braucht jemand eine rechtliche Betreuung oder nicht?

Wir wollen dafür die Meinungen und Erfahrungen von bestimmten Leuten wissen.

Diese Leute sind:

- Leute wie Sie selbst. Menschen, die krank sind oder eine Behinderung haben. Diese Menschen haben schon Erweiterte Unterstützung bekommen. Oder sie bekommen sie gerade.
- Leute, die die Erweiterte Unterstützung für Sie machen.
- Leute, die mitentscheiden, ob jemand die Erweiterte Unterstützung braucht. Oder ob jemand eine rechtliche Betreuung braucht.

Am wichtigsten sind uns Ihre Erfahrungen.

Wir brauchen Ihre Hilfe.



Wie läuft unsere Forschung ab?

Wir sprechen mit den Menschen. Wir stellen ihnen in Gesprächen Fragen.

Die Erweiterte Unterstützung dauert meistens drei bis sechs Monate.

Wir wollen wissen:

- Was denken Sie über die Hilfe, die Sie bekommen?
- Wie sind Ihre Erfahrungen mit der Hilfe?

Wir wollen das zu verschiedenen Zeiten wissen. Nicht nur einmal. Damit erfahren wir, was sich verändert.

So können wir besser verstehen, was Sie brauchen und wie wir die Hilfe besser machen können.

Die Gespräche dauern meistens etwa eine Stunde.

Sie bestimmen, wo das Gespräch stattfindet.

Warum ist es gut, wenn Sie mitmachen?

Wir sprechen mit Ihnen über Ihre eigenen Erfahrungen.

Wenn Sie bei dieser Untersuchung mitmachen, können wir Dinge besser machen.

Das hilft auch anderen Menschen mit Krankheiten oder Behinderungen. So können diese Menschen besser am Leben teilnehmen.

Wie Sie mitmachen können und wer Ihnen hilft

Wenn Sie mitmachen wollen, lesen Sie erstmal alles genau durch.

Hier wird erklärt, was wir in der Untersuchung machen wollen. Und wie alles abläuft.

Wir erzählen Ihnen unsere Ziele und den Ablauf der Untersuchung.

Und was mit Ihren Daten passiert. Das sind die Informationen über Ihre Person.

Dann unterschreiben Sie auf der letzten Seite.

Dann wird sich jemand bei Ihnen melden. Das wird die Person sein, die sie aus der Erweiterten Unterstützung kennen. Dieser Mensch macht dann den Termin für das Gespräch aus. Dieses Gespräch führt Veronica Pott von der Hochschule für Erwachsene.

Haben Sie Fragen zum Projekt?

Dann können Sie jederzeit Frau Veronica Pott fragen. Sie hilft Ihnen gerne.

Prof. Dr. Dieter Röh

Prof. Dr. Harald Ansen

M. A. Veronica Pott

Hochschule für Angewandte

Wissenschaften Hamburg

Department Soziale Arbeit

+49 40 428 75 7166

veronica.pott@haw-hamburg.de



Datenschutzerläuterungen

Freiwilligkeit

Sie können bei dem Projekt mitmachen. Das ist Ihre Entscheidung. Sie müssen nicht mitmachen, wenn Sie nicht wollen. Das ist okay. Sie müssen auch nicht sagen, warum Sie nicht mitmachen wollen. Das ist kein Problem.

In den Gesprächen können Sie jede Frage beantworten. Aber Sie müssen nicht jede Frage beantworten. Sie können auch aufhören, wenn Sie wollen. Sie können jederzeit sagen: Ich mache nicht mehr mit. Das ist Ihr Recht. Sie müssen nicht sagen, warum sie nicht mehr mitmachen wollen.

Wir fragen Sie, ob wir Ihre Informationen benutzen dürfen. Das nennt man Einwilligung. Sie müssen eine Erlaubnis geben. Das machen Sie, indem Sie unterschreiben. Aber nur, wenn Sie das wollen. Dann dürfen wir Ihre Daten benutzen. Wenn Sie das nicht wollen, dann benutzen wir Ihre Daten nicht. Ihre Daten werden nur benutzt, wenn Sie einverstanden sind und die Einwilligung (siehe unten) unterschrieben haben.

Umgang mit den Forschungsdaten

Die Forschungsgruppe der Hochschule macht die Interviews. Das sind Gespräche mit Fragen und Antworten. Diese Gespräche werden mit einem Gerät aufgenommen, das die Stimme speichert. Aber nur, wenn Sie zustimmen.

Alle Informationen, die wir sammeln, werden nach den Regeln des Datenschutzes gespeichert. Das sind Gesetze, die sagen, wie man mit Informationen über Personen umgehen muss.

Das Bundesdatenschutzgesetz und die Datenschutzgrundverordnung sind solche Gesetze. Sie sagen, wie die Informationen gesammelt, verändert und gespeichert werden dürfen. Die persönlichen Daten der Personen, die bei dem Projekt mitmachen, sind besonders geschützt. Das sind zum Beispiel Ihr Name oder ihr Geburtstag. Nur wenn die Personen zustimmen, dürfen die Daten gesammelt werden.

Und dann müssen die Daten geheim bleiben. Das ist die Schweigepflicht. Das heißt, niemand darf die Informationen weitergeben. Das sagen auch die Datenschutz-Gesetze.

Wir speichern die Informationen ohne Namen. Ihr Name wird durch eine Nummer ersetzt. Diese Nummer nennt man Fall-ID. Nur die Menschen, die an dem Projekt arbeiten, wissen, welche Nummer zu welchem Namen gehört. Das ist wichtig für unsere Forschung. Wenn wir alle Daten gesammelt haben, löschen wir die Nummern. Dann wissen wir nicht mehr, welche Daten von Ihnen sind.

Wir speichern die Daten aus der Forschung ohne Namen 10 Jahre. Nach 10 Jahren löschen wir alle Daten. Das bedeutet: Wir haben keine Daten mehr von der Forschung.

Wir erzählen anderen Menschen die Ergebnisse der Forschung anonymisiert. Anonymisiert bedeutet: Niemand weiß, mit welcher Person wir die Gespräche geführt haben.



Wir sagen nicht: Wer hat bei der Forschung mitgemacht? So kann niemand wissen: Wer hat was gesagt? Wir geben die persönlichen Daten nicht weiter. Auch nicht an die Hamburger Behörde für Justiz und Verbraucherschutz.

Niemand kann wissen, von welcher Person die Informationen kommen. Auch nicht, wenn die Ergebnisse später bekanntgemacht werden.

Was sind Ihre Rechte?

- Sie haben das **Recht auf Auskunft**: Sie dürfen wissen: Welche Daten haben wir von Ihnen? Das steht im Gesetz. Das Gesetz heißt: Datenschutz-Grundverordnung. Dort steht das unter Artikel 15 (Art. 15 DSGVO).
- Sie haben das **Recht zu prüfen**, ob Informationen über Sie richtig sind. Wenn Sie merken, dass etwas falsch ist, können Sie sagen: Das muss berichtigt werden. Das heißt: Die falsche Information muss korrigiert werden. Wenn etwas fehlt, muss es dazu geschrieben werden. Das steht so im Gesetz im Artikel 16 DSGVO.
- Sie haben das **Recht, dass Ihre Daten gelöscht werden**. Das darf man, wenn bestimmte Gründe dafür vorliegen. Zum Beispiel: Die Daten sind nicht mehr nötig für das, was wir in der Forschung herausfinden wollen. Dies steht im Gesetz in Artikel 17 DSGVO.
- Sie haben das **Recht auf Einschränkung der Verarbeitung** Ihrer Daten. Was heißt das? Ihre Daten werden nicht gelöscht. Aber sie bekommen eine Kennzeichnung. Diese Kennzeichnung sagt: Man darf Ihre Daten nicht mehr so viel benutzen oder verarbeiten. Dieses Recht steht im Gesetz in Artikel 18 DSGVO.
- Sie haben immer ein **Widerspruchsrecht** zu sagen: Ich bin nicht einverstanden. Das können Sie immer tun. Auch wenn jemand Ihre Daten eigentlich benutzen darf. Zum Beispiel, wenn es für alle Menschen gut ist. Oder wenn eine Stelle die Erlaubnis hat. In dem Gesetz steht das in Artikel 21 DSGVO.
- **Datenübertragbarkeit**: Sie haben das Recht, dass Ihre Daten übertragen werden. Was bedeutet das? Wenn Sie ja gesagt haben, dass wir Ihre Daten am Computer verarbeiten dürfen, dann können Sie sagen: Ich möchte meine Daten haben. Und Sie können bestimmen, wie Sie Ihre Daten bekommen wollen. Sie können sagen: Ich möchte meine Daten so haben, wie ich sie leicht lesen kann. Und wie ich sie leicht weitergeben kann. Das steht im Gesetz in Artikel 20 DSGVO.
- Sie haben ein **Recht auf Beschwerde**: Wenn Sie denken, dass jemand Ihre Daten falsch benutzt, können Sie sich beschweren. Wo können Sie sich beschweren? Bei einer Behörde, die aufpasst. Das steht im Gesetz in Artikel 77 DSGVO.

Für das Recht auf Löschung, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung und das Recht auf Widerspruch gilt: Diese Rechte können Sie nur nutzen, wenn man Ihren Namen noch den Aufnahmen oder Texten zuordnen kann. Das heißt, wenn man noch weiß, dass die Informationen von Ihnen sind.



Wer ist verantwortlich?

Prof. Dr. Dieter Röh, Prof. Dr. Harald Ansen, M. A. Veronica Pott Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg (HAW), Fakultät Wirtschaft und Soziales, Department Soziale Arbeit, Alexanderstr. 1, 20099 Hamburg

Datenschutzbeauftragte der HAW Hamburg: datenschutz nord GmbH, Konsul-Smidt-Straße 88, 28217 Bremen, office@datenschutz-nord.de

Hamburger Beauftragte für Datenschutz: Ludwig-Erhard-Str. 22, 20459 Hamburg, mailbox@datenschutz.hamburg.de



Einwilligungserklärung zur Studienteilnahme am Forschungsprojekt EWU

Name, Vorname: _____

Geburtsdatum: _____

Telefon-/Handynr.: _____

E-Mail-Adresse: _____

Anschrift: _____

Bitte kreuzen Sie alle Punkte an:

- Ich habe Informationen über das Projekt EWU auf Papier bekommen.
- In den Papieren steht auch, wie meine Daten geschützt werden.
- Ich konnte alles fragen, was ich über das Projekt wissen wollte.
- Die Personen, die im Projekt arbeiten, haben meine Fragen beantwortet.
- Ich habe alles über die Studie verstanden.
- Die Informationen sind vom 22.11.2023.
- Ich habe gesagt, dass ich bei der Untersuchung mitmachen will.
- Die Personen, die im Projekt arbeiten, möchten mit mir sprechen. Das passiert drei Mal: Einmal, wenn das Projekt anfängt. Einmal während das Projekt läuft. Und einmal, wenn das Projekt vorbei ist.
- Eine andere Person hilft mir mit der Erweiterten Unterstützung. Diese Person darf auch über mich sprechen. Sie darf von der Hilfe erzählen. Sie darf auch Unterlagen zeigen und was sie über mich aufgeschrieben hat. Sie erzählt und zeigt diese Dinge so, dass ich danach nicht wiedererkannt werden kann.
- Vielleicht möchten die Personen, die im Projekt arbeiten, noch mehr von mir wissen. Dann können sie mich noch einmal anrufen. Oder sie möchten mir sagen, was sie in der Forschung herausgefunden haben.
- Die Personen, die im Projekt arbeiten, möchten anderen Leuten sagen, was sie herausgefunden haben. Aber sie sagen nicht meinen Namen dabei. So weiß niemand, dass die Informationen von mir kommen. Die Informationen helfen, die Erweiterte Unterstützung besser zu machen.
- Ich kann selbst entscheiden, ob ich an den Interviews teilnehmen möchte. Wenn ich nicht teilnehme, ist das nicht schlimm. Und ich kann auch aufhören, wenn ich schon zugestimmt habe. Dafür muss ich keinen Grund sagen.

Ich möchte bei der Forschung helfen. In dieser Information zur Forschung habe ich erfahren, was ich dafür machen muss. Ich bin damit einverstanden, diese Dinge zu tun.



EWU | HAW HAMBURG

FAKULTÄT WIRTSCHAFT UND SOZIALES - DEPARTMENT SOZIALE ARBEIT

Ort, Datum

Unterschrift



EWU | HAW HAMBURG

FAKULTÄT WIRTSCHAFT UND SOZIALES - DEPARTMENT SOZIALE ARBEIT

Einwilligung für Expert*innen-Interviews

Einwilligung / EWU

Wir möchten Sie hiermit über die Ziele, den Ablauf, die Teilnahmebedingungen und den Datenschutz der Studie informieren und Sie bitten, daran teilzunehmen.

Wer sind wir?

Wir sind ein Team von drei Wissenschaftler*innen der Hochschule für Angewandte Wissenschaften in Hamburg (HAW). Wir sind beauftragt von der Behörde für Justiz und Verbraucherschutz Hamburg.

Welche Ziele verfolgen wir?

In unserer Studie wollen wir untersuchen, ob das mit der Betreuungsrechtreform zum 01.01.2023 eingeführte Instrument der Erweiterten Unterstützung ein sinnvolles und hilfreiches Angebot darstellt, um rechtliche Betreuungen vermeiden oder einzuschränken zu können. Wir interessieren uns für Ihre Erfahrungen als fallführende Fachkraft und Ihre Einschätzung als Expert*in rund um die Erweiterte Unterstützung.

Wie ist der Ablauf der Studie?

Die Erweiterte Unterstützung wird in Hamburg in Form eines Modellprojektes in Amtsgerichtsbezirk Barmbek bis zum 31.12.2025 erprobt, die Begleitforschung durch diese Studie ist jedoch bis zum 31.01.2025 begrenzt. In diesem Zeitraum wollen wir Sie mindestens einmal befragen. Die einzelnen Interviews dauern ungefähr eine Stunde und finden an dem von Ihnen gewünschten Ort statt.

Welchen Nutzen haben Sie von der Teilnahme?

Im Rahmen des Interviews befassen wir uns mit Ihren persönlichen Erfahrungen und Ihrer fachlichen Einschätzung zu einzelnen Fallkonstellationen aber auch zu Erweiterten Unterstützung allgemein. Durch die Teilnahme an dieser Studie tragen Sie dazu bei, dass die Hamburger Betreuungsbehörde besser versteht, ob und inwieweit die Erweiterte Unterstützung sinnvoll und hilfreich ist.

Teilnahme und Kontaktpersonen

Wenn Sie teilnehmen möchten, lesen Sie bitte zuerst sorgfältig die Informationen über die Ziele und den Ablauf der Studie sowie den Umgang mit Ihren Forschungsdaten. Danach unterschreiben Sie bitte die Einwilligung auf der letzten Seite.

Bei Fragen rund um das Projekt wenden Sie sich jederzeit gerne an Frau Veronica Pott.

Projektverantwortliche:

Prof. Dr. Dieter Röh

Prof. Dr. Harald Ansen

M. A. Veronica Pott

Hochschule für Angewandte

Wissenschaften Hamburg

Department Soziale Arbeit

+49 40 428 75 7166

veronica.pott@haw-hamburg.de



Datenschutzerläuterungen

Freiwilligkeit

Ihre Teilnahme an diesem Interview ist freiwillig. Sofern Sie eine Teilnahme nicht wünschen, müssen Sie Ihre Entscheidung nicht begründen oder rechtfertigen. Ausdrücklich möchten wir auch darauf hinweisen, dass aus einer Nichtteilnahme keine Nachteile entstehen. Ebenso steht es Ihnen frei, inwieweit Sie die im Interview gestellten Fragen beantworten möchten. Zudem haben Sie jederzeit das Recht, ohne Angabe von Gründen die weitere Teilnahme am Interview zu beenden. Ihre Daten werden nur verwendet, wenn Sie die Einwilligung unterschrieben haben.

Umgang mit den Forschungsdaten

Die Durchführung der Interviews erfolgt durch die HAW Hamburg. Die Interviews werden nach Einverständniserklärung mit einem Tonbandgerät aufgezeichnet. Alle Daten, die im Rahmen des Projektes anfallen, werden nach gesetzlichen Regeln des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) erfasst, bearbeitet und gespeichert. Die nach Einwilligungserklärung der Studienteilnehmenden erhobenen persönlichen Daten unterliegen der Schweigepflicht und den datenschutzgesetzlichen Bestimmungen. Die Auswertung und Nutzung der Daten erfolgt so, dass ihr Name mit einer Identifizierungsnummer kombiniert wird (Fall-ID). Diese Fall-ID ermöglicht nur den Projektmitarbeitenden eine Zuordnung zu Ihrer Person, was für den Forschungsverlauf notwendig ist. Sobald die Daten des letzten Erhebungszeitpunktes ausgewertet sind, wird die Kombination von Fall-ID und Ihrem Namen und damit der Zusammenhang zu Ihrer Person gelöscht. Im Rahmen guter wissenschaftlicher Praxis werden die Daten für einen Zeitraum von 10 Jahren aufbewahrt und dann vollständig gelöscht.

Die Veröffentlichung der Studienergebnisse erfolgt ausschließlich in anonymisierter Form, d.h. niemand erfährt, wer die interviewten Personen waren. Es werden keine Daten an andere Personen oder Einrichtungen, auch nicht an die Hamburger Behörde für Justiz und Verbraucherschutz weitergegeben. Niemand kann aus den späteren Ergebnissen erkennen, von welcher Person diese Angaben gemacht wurden.

Was sind Ihre Rechte?

An dieser Stelle möchten wir über Ihre Rechte informieren.

- Sie haben das **Recht auf Auskunft** über die Sie betreffenden gespeicherten personenbezogenen Daten (Art. 15 DSGVO).
- Wenn Sie feststellen, dass unrichtige **Daten** zu Ihrer Person verarbeitet werden, können Sie **Berichtigung** verlangen. Unvollständige Daten müssen unter Berücksichtigung des Zwecks der Verarbeitung vervollständigt werden (Artikel 16 DSGVO).
- Sie haben das **Recht, die Löschung Ihrer Daten** zu verlangen, wenn bestimmte Löschründe vorliegen. Dies ist insbesondere der Fall, wenn diese zu dem Zweck, zu



dem sie ursprünglich erhoben oder verarbeitet wurden, nicht mehr erforderlich (Artikel 17 DSGVO).

- Sie haben das **Recht auf Einschränkung der Verarbeitung** Ihrer Daten. Dies bedeutet, dass Ihre Daten zwar nicht gelöscht, aber gekennzeichnet werden, um ihre weitere Verarbeitung oder Nutzung einzuschränken (Artikel 18 DSGVO).
- Sie haben grundsätzlich ein allgemeines **Widerspruchsrecht** auch gegen rechtmäßige Datenverarbeitungen, die im öffentlichen Interesse liegen, in Ausübung öffentlicher Gewalt oder aufgrund des berechtigten Interesses einer Stelle erfolgen (Artikel 21 DSGVO).
- **Datenübertragbarkeit**: Erfolgt die Verarbeitung mithilfe eines automatisierten Verfahrens auf Grundlage Ihrer Einwilligung, so haben Sie das Recht, die Bereitstellung Ihrer Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu verlangen (Artikel 20 DSGVO).
- Sie haben das **Recht auf Beschwerde** bei einer Aufsichtsbehörde, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gegen die DSGVO verstößt (Artikel 77 DSGVO).

Das Recht auf Löschung, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung und das Recht auf Widerspruch gegen unzumutbare Datenverarbeitung kann nur so lange gewährleistet werden, solange die Zuordnung von Namen zu den Aufnahmen oder Transkripten noch möglich ist.

Wer ist verantwortlich?

Prof. Dr. Dieter Röh, Prof. Dr. Harald Ansen, M. A. Veronica Pott Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg (HAW), Fakultät Wirtschaft und Soziales, Department Soziale Arbeit, Alexanderstr. 1, 20099 Hamburg

Datenschutzbeauftragte der HAW Hamburg: datenschutz nord GmbH, Konsul-Smidt-Straße 88, 28217 Bremen, office@datenschutz-nord.de

Hamburger Beauftragte für Datenschutz: Ludwig-Erhard-Str. 22, 20459 Hamburg, mailbox@datenschutz.hamburg.de

!



Einwilligungserklärung zur Interviewteilnahme

Name, Vorname: _____

Geburtsdatum: _____

Telefon-/Handynr.: _____

E-Mail-Adresse: _____

**Anschrift der
Einrichtung:** _____

Funktion innerhalb der Einrichtung: _____

Bitte kreuzen Sie alle Punkte an:

- Hiermit erkläre ich, dass ich ausreichend über das Forschungsprojekt EWU informiert worden bin.
- Ich habe eine schriftliche Ausfertigung der Datenschutzerklärung und dieser Einwilligung erhalten.
- Ich erkläre mich damit einverstanden, dass ich im Rahmen des Studienverlaufs von den Projektmitarbeitenden für Interviews kontaktiert werde.
- Ich willige ein, dass ich eventuell zu einem späteren Zeitpunkt erneut kontaktiert werde, zum Zweck der Gewinnung weiterer Information oder zum Zweck der Rückmeldung von Forschungsergebnissen.
- Ich bin damit einverstanden, dass die Forschungsergebnisse in anonymer Form, die keine Rückschlüsse auf meine Person zulassen, veröffentlicht werden und für die Weiterentwicklung der Forschung und Praxis genutzt werden kann.
- Die Teilnahme am Forschungsprojekt ist freiwillig. Weder aus der Teilnahme noch aus einer Nichtteilnahme ergeben sich für mich irgendwelche Nachteile. Ich kann jederzeit, also auch bei bereits erteilter Einwilligung und ohne Angabe von Gründen, meine Einwilligung widerrufen.

Ich möchte das Forschungsvorhaben durch meine Beteiligung unterstützen und willige ein, unter den in der Studieninformation genannten Voraussetzungen teilzunehmen.

Ort, Datum

Unterschrift



EWU | HAW HAMBURG

FAKULTÄT WIRTSCHAFT UND SOZIALES - DEPARTMENT SOZIALE ARBEIT

V Leitfaden und Ablaufplan Fokusgruppe



EWU | HAW HAMBURG

Leitfaden & Ablaufplan Fokusgruppe

Datum, Uhrzeit und Raum/Ort: 16.10.24, ab 10 Uhr, Raum Alsterblick

Forschungsfragen/Leitfragen:

Ergebnisevaluation (Diskussion A):

-Wie wird der Prozess der „Erweiterten Unterstützung“ von Betroffenen, durchführenden Fachkräften (in Betreuungsbehörde und Gericht) und weiteren Fachkräften wahrgenommen und bewertet (Akzeptanz)

-Welche weiteren Ergebnisse lassen sich durch die „Erweiterte Unterstützung“ erreichen und inwiefern sind diese ggf. vorteilhaft für die Aufgabenwahrnehmung bzw. die Betroffenen (Nebeneffekte)?

Prozessevaluation (Diskussion B):

- Welche spezifischen Fallkonstellationen lassen sich identifizieren, bei denen eine „Erweiterte Unterstützung“ erfolgreich durchgeführt werden kann?

- Welche spezifischen Faktoren lassen sich identifizieren, die zur Beendigung einer „Erweiterten Unterstützung“ und Einleitung einer rechtlichen Betreuung beitragen?

-Welche einzelfallübergreifenden Faktoren (z.B. verfügbare andere Hilfen/ Struktur formeller und informeller Netzwerke) beeinflussen die Erfolgsaussichten der „Erweiterten Unterstützung“ in welchem Ausmaß?

- Welche wesentlichen Schnittstellen zu Sozialleistungsträgern bzw. sonstigen Anbietern anderer Hilfen bestehen und welche Faktoren wirken sich wie auf die Zusammenarbeit aus?

- Wie kann vor dem Hintergrund der Subsidiarität des Betreuungsrechts das Entstehen einer Doppelstruktur verhindert werden?

Zeit	Abschnitte/Themen
10.00-10.05	Ankommen, Willkommen und Vorstellen <ul style="list-style-type: none"> ○ Wer sind wir? ○ Warum machen wir das hier heute? ○ Womit wollen wir am Ende rausgehen?
10.05-10.20	„Warm-Up“ Vorstellungsrunde der Teilnehmenden Eröffnungsstatement bzw. Frage von Jeder/Jedem: Satz vervollständigen <ul style="list-style-type: none"> • „Ich arbeite als/ in/ und Erweiterte Unterstützung, bedeutet für mich ...“
10.15-10.40	Impuls: kleine Präsentation, 3 Fallsummaries, 6 Zitate <ol style="list-style-type: none"> 1. Impuls- Skizze bisheriger Projektverlauf 2. Ergebnisse- Falldarstellungen <p>Frage: Was ist das Wichtigste, das Sie aus der Präsentation /Fallsummaries/ Zitaten mitnehmen?</p>
10.40-11.00	Diskussion A Bezogen auf die bisherigen Forschungsergebnisse, entlang der drei Fälle (Ergebnisevaluation) <i>-Wie wird der Prozess der „Erweiterten Unterstützung“ von Betroffenen, durchführenden Fachkräften (in Betreuungsbehörde und Gericht) und weiteren Fachkräften wahrgenommen und bewertet (Akzeptanz)?</i>
11.00-11.10	Pause
11.10-11:50	Diskussion B Bezogen auf den Prozess des Modellprojekts, Verhältnis zum restlichen Hilfesystem (Prozessevaluation) <i>-Welche Bedeutung hat für Sie die EWU im Rahmen des Hamburger Hilfesystems und des Betreuungsrechts?</i>
11.50-12.00	Was lässt sich abschließend und zusammenfassend noch sagen?