

# Verlauf und Nachhaltigkeit des Betreuten Umgangs beim Zentrum Aktiver Bürger in Nürnberg

## Ergebnisse einer Klientenbefragung

Von Martina Oertel\*

Der *Betreute Umgang* im Zentrum aktiver Bürger Nürnberg (ZAB) eröffnet Kindern die Möglichkeit, den von ihnen getrennt lebenden Elternteil in einem geschützten Rahmen zu treffen. Geschützt von Begleitpersonen deshalb, weil eskalierte Konflikte zwischen den Eltern, Gewalt gegenüber dem ehemaligen Partner oder Kind sowie andere schwierige Situationen wie Verdacht auf Missbrauch oder Kindesentführung, Sucht- oder andere psychische Erkrankung, „normale“ Besuche verhindern. Eine Besonderheit des ZAB-Angebots besteht in der Betreuung der Begegnungstermine durch ehrenamtliche Kräfte, während das hauptamtliche Personal die Fälle koordiniert.

*Betreute Umgänge* nach § 1684 Abs. 1 BGB können sowohl richterlich angeordnet als auch vom Allgemeinen Sozialdienst (ASD) angeregt werden. Seit 2001 bis Dezember 2005 wurden im ZAB 187 Fälle mit mindestens einem durchgeführten *Betreuten Umgang* durchgeführt. Die betroffenen Erwachsenen der 96 abgeschlossenen Fälle mit mindestens zwei durchgeführten betreuten Umgängen zwischen Anfang 2003 und Frühjahr 2005 wurden im Sommer 2005 gebeten, in einer schriftlichen Befragung zu ihrer Zufriedenheit mit der Betreuung und der Nachhaltigkeit nach Abschluss des *Betreuten Umgangs* Auskunft zu geben. Von den 150 erreichten ehemaligen Klienten nahmen 66 teil, das entspricht einer akzeptablen Rücklaufquote von 44 %.

---

\* Die Autorin ist freie Mitarbeiterin des Instituts für soziale und kulturelle Arbeit (ISKA) Nürnberg, das die Befragung durchgeführt hat. Diese Zusammenfassung basiert auf den Arbeiten von Johanna Klouda und Peggy Toth, die dazu eine gleichnamige Studienarbeit an der Georg-Simon-Ohm Fachhochschule Nürnberg vorgelegt haben, sowie den Dokumentationen „Betreuter Umgang“ des Zentrums Aktiver Bürger (ZAB) der Jahre 2003/04 von Angelika Kerz.

## Geprüft und für gut befunden – der Ablauf des *Betreuten Umgangs*

Am Anfang steht die Wartezeit auf den *Betreuten Umgang*: Sie war für die Befragungsteilnehmer weit überwiegend „in Ordnung“, nur 12 % hielten sie nicht für angemessen. Den wenigen Kritikern mag hier vielleicht auch nicht immer klar sein, wie viele intensive Vorgespräche mit den Elternteilen und Kindern, Rechtsanwälten, ggf. Richtern und Bezirkssozialarbeitern aus verschiedenen Einrichtungen zu führen sind, bevor es für sie eigentlich „losgehen“ kann. Allerdings fand die Erhebung statt bevor das ZAB aufgrund der stetig wachsenden Fallzahl eine Warteliste einführen musste.

Bei den meisten weiteren abgefragten Aspekten des Ablaufs gab es nur vereinzelt negative Rückmeldungen: Die Gespräche mit der Fachkraft des ZAB fanden 85 % ausreichend. Die Vereinbarungen im Rahmenvertrag fanden 92 % sehr bzw. eher sinnvoll und ähnlich viele Befragungsteilnehmer sahen ihre Wünsche zur Gestaltung des BU eher (22 %) bzw. voll (65 %) berücksichtigt. Es ergaben sich mit zwei Ausnahmen keine Probleme mit der Pünktlichkeit der Betreuenden bei den vereinbarten Terminen.

Ebenfalls weit überwiegend zufrieden waren die betreuten Eltern mit der Erreichbarkeit der ZAB-Fachkraft (91 %) und den Räumlichkeiten (88 %), wenngleich bei beiden etwas häufiger kleinere Einschränkungen angegeben wurden. Verbesserungspotenzial ist gerade bei diesen Punkten aber kaum zu finden: Die hauptamtliche Mitarbeiterin ist telefonisch täglich – d.h. auch am Wochenende über ein Notfallhandy – ansprechbar. Natürlich ist außerhalb der definierten Telefonberatungszeiten nicht immer eine direkte Verbindung möglich und manch dringender Bedarf stößt zunächst auf einen Anrufbeantworter. So kann die vergleichsweise zurückhaltende Bewertung dieser Frage erklärt werden. Die Räumlichkeiten erhielten daneben die wenigste Zustimmung – für 39 % waren sie nicht voll zufrieden stellend. Tatsächlich gibt es bei den im Prinzip idealen Bedingungen bei der Nutzung einer mehrgruppigen, altersübergreifenden Kindertagesstätte mit einer entsprechend vielfältigen Ausstattung einen kaum zu vermeidenden Wermutstropfen: Nicht wenige Umgangstermine finden unmittelbar im Anschluss an die normalen Öffnungszeiten statt und die Räume sind dann nicht immer geputzt und aufgeräumt. Diese Einschränkung wird teils auch von den Betreuenden kritisiert, spart aber andererseits dem *Betreuten Umgang* die Reinigung nach Abschluss des Termins und ist angesichts der Befragungsergebnisse insgesamt zu akzeptieren.

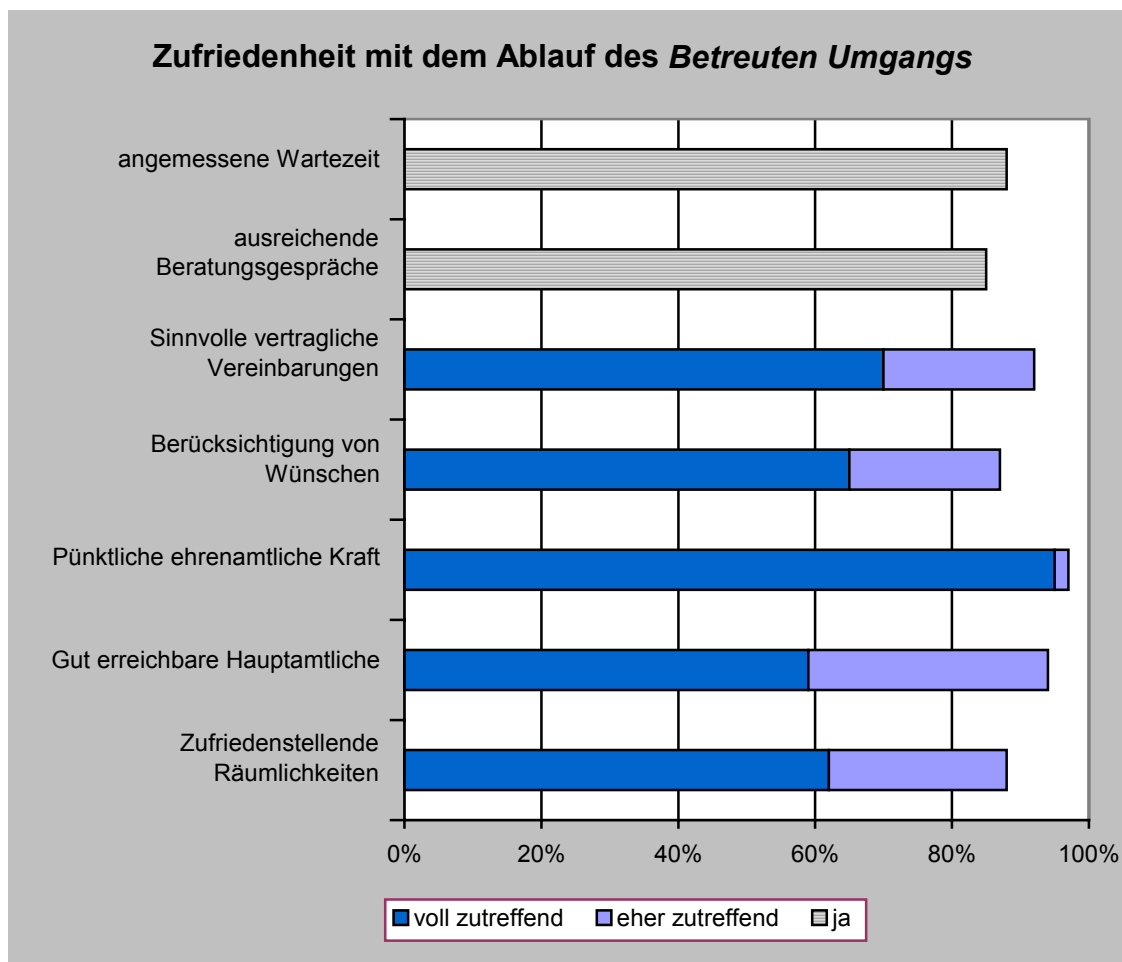


Abbildung 1: Zufriedenheit der Klienten mit dem Ablauf des *Betreuten Umgangs*

## Ein erfolgreiches Modell – das Team im Haupt- und Ehrenamt

Bei der gemischten Besetzung des Betreuungsteams mit einer hauptamtlichen Fachkraft für die Organisation und Kooperation rund um den *Betreuten Umgang* sowie die Begleitung des Umgangstermins durch bürgerschaftlich Engagierte hat das ZAB eine Vorreiterrolle. Ehrenamtliche übernahmen so etwa im Jahr 2005 durchschnittlich ca. 42 % der für einen Fall entstehenden Arbeitszeit. So ist es von großem Interesse, wie die Betreuten dieses Modell beurteilen.

Die BefragungsteilnehmerInnen vergaben an die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen die Höchstnoten: Neben der oben schon konstatierten Zuverlässigkeit wird ihnen in hohem Maß Freundlichkeit und angemessener Umgang mit den Kindern attestiert (volle Zufriedenheit von jeweils 87 %). Im positiven Zusammenhang damit stehen die Ergebnisse zur Einschätzung, inwieweit die Kinder sich auf die Umgangstermine freuten.

Die in dem „Minenfeld“ *Betreuter Umgang* enorm wichtige Vertrauensbasis zu den ZAB-Aktiven sahen mit 94 % fast alle Antwortenden gegeben. Zurückhaltender, aber dennoch bis auf einzelne Ausnahmen positiv wurde auch das Vertrauensverhältnis zur hauptamtlichen Kraft eingeschätzt. Die Befragungsteilnehmer fühlten sich in der Regel gut beraten (84 %) und der Abschlussbericht konnte von 94 % entsprechend gut akzeptiert werden. Dies scheint

auch in Abbruch-Fällen gelungen zu sein, denn es konnten keine Zusammenhänge zwischen Abbruch und einer kritischeren Einschätzung gefunden werden. Ähnlich unabhängig ist die Zufriedenheit auch von der Zuweisung durch das Gericht. Da für die Betreuten auch die Vermittlung von unangenehmen Einsichten in deutlichen Worten durch die hauptamtliche Kraft eine wichtige Hilfe darstellen kann, sind die Ergebnisse als sehr positiv einzuschätzen. Die durchgängig anerkannte Freundlichkeit auch der Hauptamtlichen rundet das Bild des gelungenen Modells ab. Tendenziell zufriedener zeigten sich zudem ausländische Klienten, das heißt, dass hier offenbar ein gut geeignetes Angebot für diese Gruppe gemacht wird.

Wenig überraschend kommt daher auch die Zustimmung von 94 % zu dem Satz: Den *Betreuten Umgang* des ZAB kann ich weiter empfehlen!

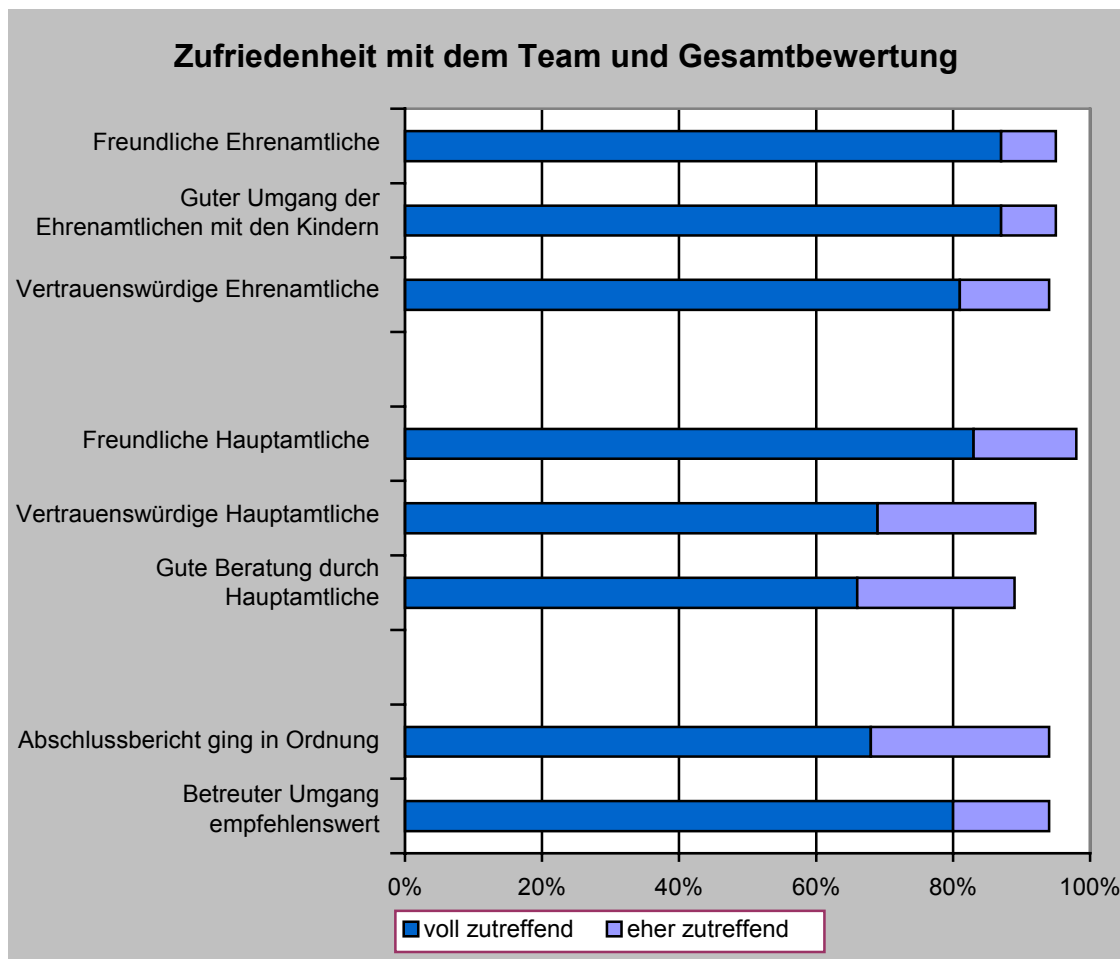


Abbildung 2: Zufriedenheit der Klienten mit dem Team und Gesamtbewertung des *Betreuten Umgangs*

## Fortschritte schon während des *Betreuten Umgangs*

Der messbare Erfolg wird vom ZAB selbst wie folgt definiert: Die Umgänge werden wie vertraglich vereinbart durchgeführt und mit einem Abschlussgespräch sowie einer Elternvereinbarung beendet. In den 85 in die Befragung einbezogenen Fällen kam es zu 71 % zu einem derartig erfolgreichen Verlauf. Die Antwortenden hatten zu 31 % den BU

abgebrochen, wenige weitere werteten ihren Abschluss zwar nicht als Abbruch, aber es wurde keine Vereinbarung geschlossen. Damit weichen die Antwortenden nicht signifikant von der Grundgesamtheit ab.

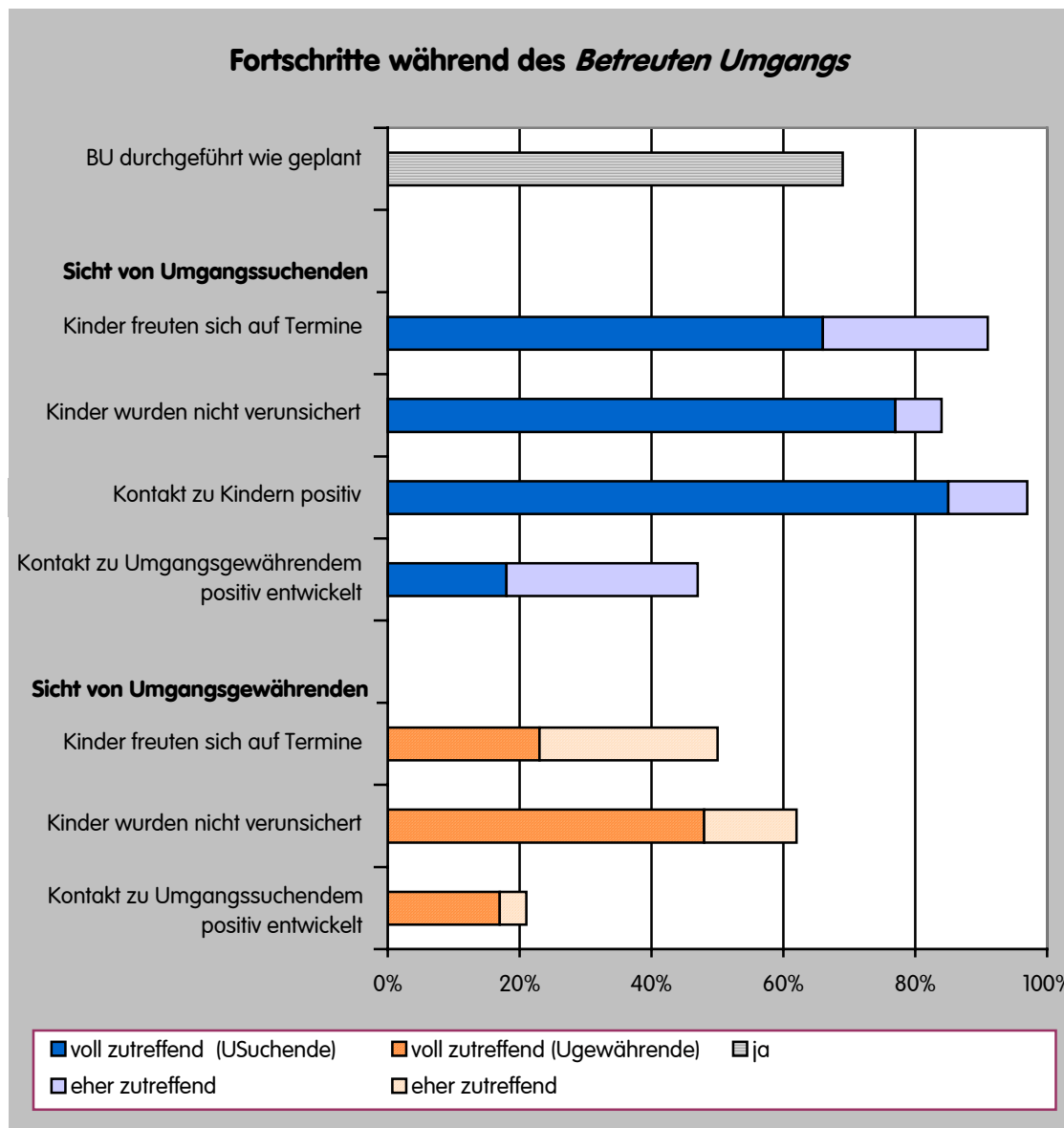


Abbildung 3: Fortschritte während des *Betreuten Umgangs* nach Art der Klienten

Unabhängig von der erfolgreichen Beendigung des *Betreuten Umgangs* freuten sich alle Umgangssuchenden über eine positive Entwicklung des Kontakts zu ihren Kindern, davon für 85 % uneingeschränkt. Für fast die Hälfte verbesserte sich auch der Kontakt zu den Umgangsgewährenden. Wenngleich dies nicht das primäre Ziel des *Betreuten Umgangs* ist, so kann immerhin eine indirekte Wirkung erwartet werden, wenn sich das Klima zwischen den Eltern etwas verbessert.

Die Umgangssuchenden waren auch fast durchgängig der Meinung, dass ihre Kinder sich voll (66 %) bzw. eher (25%) auf die Termine freuten. Nur etwa ein Sechstel von ihnen meinte, dass die Kinder durch Unzuverlässigkeiten oder Streitigkeiten verunsichert waren.

Wie zu erwarten, fällt die Einschätzung der Umgangsgewährenden diesbezüglich kritischer aus: Nur die Hälfte, und damit deutlich weniger, konstatierten Freude bei ihren Kindern vor

dem Umgangstermin und 38 % meinten, Verunsicherung bei ihrem Nachwuchs zu erkennen. Insgesamt haben aber auch hier die meisten eine positive Wirkung auf die Kinder erkannt.

## **Für die meisten - Nachhaltige Verbesserungen**

Die wichtigsten Themen der Befragung waren jene, die den Augen der ZAB-MitarbeiterInnen vorenthalten sind: Würden die erreichten Vereinbarungen und spürbaren Verbesserungen auch nach dem Ende der Begleitung tragen und bleiben?

Auch hier ist der deutliche Unterschied je nach Ausgangslage zu erkennen: Bis auf eine Ausnahme hatten alle antwortenden Umgangsgewährenden eine Vereinbarung zum weiteren Umgang getroffen, allerdings kritisierten sie überwiegend deren mangelhafte Umsetzung (52 % gar nicht und 9 % nur teils). Ein Viertel von ihnen bemängelt Art und Umfang des Kontakts zum Befragungszeitpunkt, aber immerhin ebenfalls ein Viertel der Umgangsgewährenden sieht Verbesserungen des Verhältnisses nach dem *Betreuten Umgang*. Die Mehrheit (59 %) meinte auch, dass ihren Kindern – der Hauptzielgruppe der Maßnahme - der *Betreute Umgang* insgesamt (eher) gut getan hat.

Die an der Befragung teilnehmenden Umgangssuchende hatten nur zu 80 % sich zu den weiteren Besuchen verständigt. Zwei Drittel von jenen meinten, die getroffenen Vereinbarungen überwiegend eingehalten zu haben, immerhin weitere 14 % berichteten von zumindest teilweise erfolgreichen Absprachen. Der Kontakt zum anderen Elternteil hat sich für 39 % danach (weiter) positiv entwickelt. Immerhin 36 % zeigten sich zufrieden mit Art und Umfang des derzeitigen Kontakts.

Der Kontakt zum Kind/zu den Kindern hat sich nach dem *Betreuten Umgang* für 79 % (weiter) positiv entwickelt. Fast die Hälfte (44 %) meint, dass zum Zeitpunkt der Befragung ausreichender Kontakt zum Nachwuchs besteht. Für die weit überwiegende Mehrheit (88 %) war der Eindruck: Der *Betreute Umgang* hat dem Kind / den Kindern insgesamt gut getan!

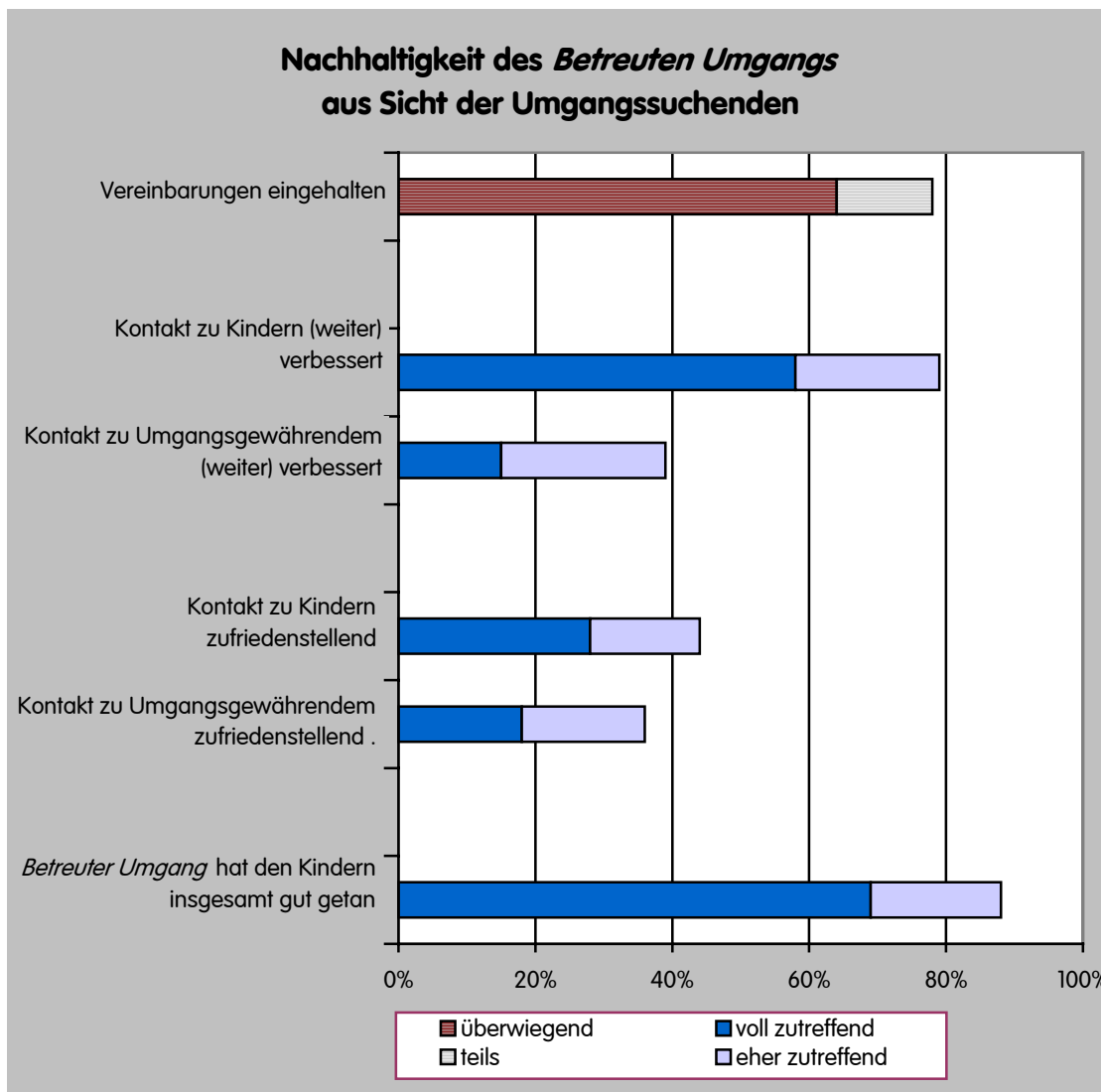


Abbildung 4: Nachhaltigkeit des *Betreuten Umgangs* aus Sicht der Umgangsgewährenden

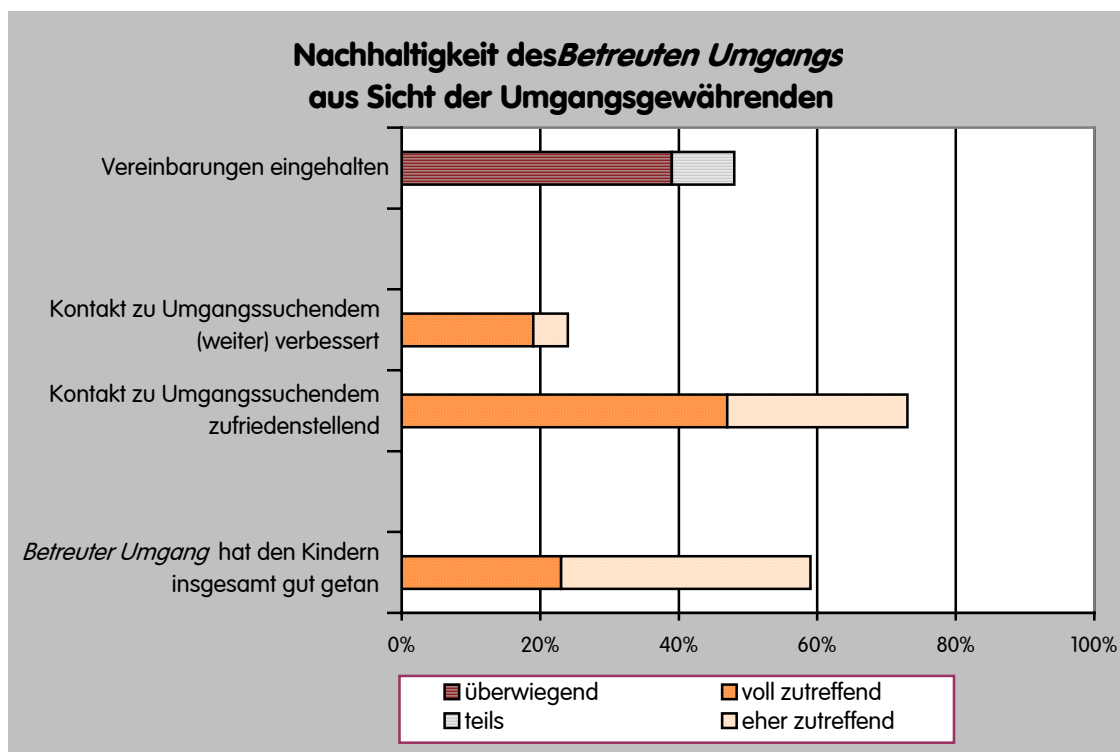


Abbildung 5: Nachhaltigkeit des *Betreuten Umgangs* aus Sicht der Umgangssuchenden

## Der Aufwand lohnt sich

Gemessen an den Erwartungen des ZAB-Teams, das die komplizierten psychologischen und sozialen Problemlagen ihrer Klienten hautnah kennen gelernt hat, übertreffen die berichteten Erfolge die Erwartungen. Die antwortenden Umgangssuchenden haben weit überwiegend eine Verbesserung ihrer Situation erfahren, wenngleich dennoch Wünsche offen bleiben mussten. Auch die meisten Umgangsgewährenden können von Verbesserungen berichten, allerdings gibt es hier einen größeren Anteil von kritischeren Erfolgseinschätzungen. Das Fazit eines Umgangssuchenden kann daher sicher stellvertretend für die meisten der Klienten stehen: „Das ZAB war Lichtblick im Umgangsstreit und ist maßgeblich dafür verantwortlich, dass heute ein Kontakt zwischen Tochter und mir (Vater) stattfinden kann und es zu einem relativ neutralen Kontakt zwischen mir und meiner ehemaligen Partnerin gekommen ist.“

Ansätze für Verbesserungen haben sich aus der Befragung nicht unmittelbar ergeben, es geht künftig also darum, die hier festgestellte hohe Qualität zu halten. Um die Zufriedenheit der Betreuten und die Erfolge künftig weiterhin und verbessert messen zu können, wurden sowohl die Falldokumentation als auch die Befragung überarbeitet. Durch eine zeitnahe Nachbefragung soll die Rücklaufquote erhöht werden, so dass künftig eine breitere Basis für das Instrument zur Qualitätssicherung zu erwarten ist. Auch dieser Aufwand lohnt mit Sicherheit, denn insbesondere für die ehrenamtlichen Teammitglieder ist jede positive Rückmeldung ein wichtiger Motivationsschub für das weitere bürgerschaftliche Engagement.