

Wirkungs-/Finanzkennzahlen

Stand: Oktober 2017

Die TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm bietet über die Medien Telefon und Internet zuverlässig ein qualifiziertes, niederschwelliges Seelsorge- und Beratungsangebot. Dieses Angebot ist anonym, vertraulich und kostenfrei. Das Einzugsgebiet umfasst rund eine Million Einwohner in den Städten Ulm und Neu-Ulm, dem Alb-Donau-Kreis und den Landkreisen Neu-Ulm, Heidenheim und Ostalbkreis. Der Dienst wird 365 Tage im Jahr rund um die Uhr angeboten. Träger sind die evangelischen und katholischen Dekanate im Einzugsgebiet.

Ziel 1 **Bereithalten bzw. Aufbau eines niederschwelligen, qualifizierten Seelsorge- und Beratungsangebots (Telefon, E-Mail und Chat)**

Die TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm bietet Krisenhilfe und trägt mit ihrem Angebot zur Verbesserung der humanen Lebensbedingungen bei.

Die Wirksamkeit und Notwendigkeit dieser Dienstleistungen lässt sich über die konstante Inanspruchnahme durch die Hilfesuchenden darstellen. Ab Mitte 2013 wurde eine neue Software für automatisierte Anrufleitung eingeführt, so dass das (geroutete und ungeroutete, nicht regionale) Anrufaufkommen flexibler auf die Stellen verteilt werden kann.

Kennzahl 1

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Anrufe						
Plan	22.000	22.000	22.000	22.000	>20.000	>20.000
Ist	24.743	23.669	20.201			
Gespräche						
Plan	13.500	13.500	13.500	13.500	13.000	13.000
Ist	14.736	14.188	13.098			
Mailkontakte						
Plan	450	450	450	450	650	650
Ist	675	685	669			
Chatbera- tung/Internet						
Plan	300	300	300	300	220	220
Ist	143	170	139			

Ziel 2 Sicherung eines Rund-um-die-Uhr-Dienstes (Telefon)

Ziel der TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm ist es, den Hilfesuchenden ein zuverlässiges Seelsorge- und Beratungsangebot mit Dauerrufbereitschaft (365 Tage, rund um die Uhr) zu bieten.

(Die Planzahl entspricht nicht der Zahl der Stunden pro Jahr wegen Doppelbesetzungen in einer Schicht.) (Dienststunden für Mail und Chat sind nicht enthalten)

Kennzahl 2

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Dienststunden						
p.a. Plan	10.050	10.100	10.100	10.100	10.000	10.000
Ist	10.040	10.020	9.868			

Ziel 3 Kosten pro Dienststunde

Es sollen hier die Kosten der Dienststunde im Hinblick auf die Gesamtausgaben der TelefonSeelsorge auf den städtischen Zuschussbetrag dargestellt werden.

Kennzahl 3

	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
Kosteneinheit	Gesamt- Ausgaben	Zuschuss Stadt Ulm	Gesamt- ausgaben	Zuschuss Stadt Ulm*	Gesamt- ausgaben	Zuschuss Stadt Ulm*	Gesamt- ausgaben	Zuschuss Stadt Ulm*	Gesamt- ausgaben	Zuschuss Stadt Ulm	Gesamt- ausgaben	Zuschuss Stadt Ulm
Plan	241.250 €	10.800 €	244.350 €	10.800 €	255.450 €	10.800 €		10.800 €		13.984 €		13.984 €
Ist	230.716 €	10.800 €	252.928 €	13.284 €	274.382 €	13.684 €						
Dienststd. Plan	10.050	10.050	10.100	10.100	10.100	10.100	10.100	10.100	10.000	10.000	10.000	10.000
Ist	10.040	10.040	10.020	10.020	9.868	9.868						
Plan €/h	24,00	1,07	24,19	1,07	25,29	1,07	= €/h	=1,07€/h	= €/h	1,40	= €/h	1,40
Ist €/h	22,98	1,08	25,24	1,33	27,81	1,39						
Ist €/Gespräch				0,94		1,04						

*Plan: Zuschuss Stadt Ulm laut BV 2015-2017

Ab 2015 sind die Kosten pro Dienststunde (€/h) und pro Gespräch (€/G) in Bezug auf den städtischen Zuschuss dargestellt

Ziel 4 Qualifizierung von ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Das Angebot der TelefonSeelsorge wird überwiegend durch die Mitarbeit von ehrenamtlichen, speziell geschulten Laien ermöglicht.

Ziel ist es, die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch eine spezielle Ausbildung und regelmäßig stattfindende Fortbildungen und fachliche Begleitung für die anspruchsvolle Tätigkeit zu qualifizieren und damit die inhaltliche Qualität des Seelsorge- und Beratungsangebots sicherzustellen. Es werden hier die Gesamtstundenzahlen dargestellt.

Die fachlichen Begleitgruppen haben eine Laufzeit von zweieinhalb Jahren (2017-07/2019). Anschließend finden Fortbildungsangebote zu verschiedenen Fachthemen statt.

Kennzahl 4

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ausbildungs- stunden: Plan	100	50	50	100	80	80
Ist	88	86	78			
fachliche Begleitung: Plan	150	150	75*	150	150	75*
Ist	196	184	115			
Fortbildung: Plan	50	40	80	40	80	80
Ist	74	58	88			

* anteilig für 6 Monate

Ziel 5 Netzwerkarbeit/Kooperation

Die TelefonSeelsorge leistet einen Dienst, der im Netzwerk mit anderen sozialen Einrichtungen gesellschaftliche Probleme und ihre Veränderung wahrnehmen, darauf Antworten geben und die Öffentlichkeit dafür sensibilisieren will. Dazu ist es notwendig, die Erfahrungen aus der Seelsorge- und Beratungstätigkeit durch Netzwerkarbeit und Kooperation in die soziale Arbeit auf regionaler Ebene einfließen zu lassen.

Kennzahl 5

	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Plan	Ist	Plan	Ist	Plan	Ist	Plan	Ist	Plan	Ist	Plan	Ist
Kooperation Notruf für Frauen	X	X	X	X	X	X	X		X		X	
Fa-R-BE	X		X	X	X	X	X		X		X	
Kooperation vhUlm/TS Ulm zu Wendepunkt Lebenskrise		X		X		X						
Forum Wendepunkt Lebenskrise	X*	X	X*	X	X*		X*		X*		X*	
Stellenleiterrunde	X	X	X	X	X	X	X		X		X	
Konferenz der Einrichtungsleiter	X	X	X	X	X	X	X		X		X	
Seniorennetzwerk Schw. Gmünd		X		X		X						
Organisationseinheit Südwest 2		X		X		X						
gesamt	5	7	5	8	5	7	5		5		5	

*Die Fortführung des Arbeits- bzw. Initiativkreises Forum Wendepunkt Lebenskrise ist derzeit noch nicht sichergestellt.