

Wirkungs-/Finanzkennzahlen

Stand: 16.8.2019

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. Seit 2018 geht das Aufkommen an Telefonanrufen in der Region Südwest zurück. Es wird vermutet, dass die Anbindung an eine Stelle eine Rolle spielt (d.h. Anrufer werden eine zeitlang nach einem Gespräch mit der Stelle verbunden, bei der sie das Gespräch hatten. Hauptsächlich ging die Zahl der Aufleger und "nicht Auftrag der TS" zurück. Es ist eine Verschiebung bei der Beratung vom Telefon zum Mail und Chat zu verzeichnen.

Kennzahl 1

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Anrufe						
Plan	22.000	>20.000	>20.000	>16.000	>16.000	>16.000
Ist	18.256	15.697				
Gespräche						
Plan	13.500	13.000	13.000	12.000	12.000	12.000
Ist	12.396	11.639				
Mailkontakte						
Plan	450	650	650	750	750	750
Ist	670	697				
Chatberatung/Internet						
Plan	300	220	220	350	350	350
Ist	142	313				

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

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Dienststunden						
p.a. Plan	10.100	10.000	10.000	10.100	10.100	10.100
Ist	10.291	10.128				

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

Kosteneinheit	2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	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	261.852 €	13.284 €	265.350 €	13.984 €		13.984 €		15.284 €		15.284 €		15.284 €
Ist	271.232 €	13.984 €	275.206 €	14.284 €		14.784 €						
Dienststd. Plan	10.100	10.100	10.000	10.000	10.000	10.000	10.100	10.100	10.100	10.100	10.100	10.100
Ist	10.291	10.291	10.128	10.128								
Plan €/h	25,93	1,32	26,54	1,40	= €/h	1,40		1,51	= €/h	1,51	= €/h	1,51
Ist €/h	26,36	1,36	27,17	1,41								
Ist €/Gespräch		1,13		1,23								

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. Der neue Zyklus der fachlichen Begleitung (Supervision) beginnt 01/2020.

Kennzahl 4

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ausbildungs- stunden: Plan	100	80	80	100	100	100
Ist	97	97				
fachliche Begleitung: Plan	150	150	75*	160	160	80*
Ist	168	185				
Fortbildung: Plan	40	80	80	55	80	80
Ist	53	55				

Supervision

* 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

	2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	Plan	Ist	Plan	Ist	Plan	Ist	Plan	Ist	Plan	Ist	Plan	Ist
Kooperation Notruf für Frauen	X	X	X	X	X		X		X		X	
Fa-R-BE	X	X	X	X	X		X		X		X	
Kooperation vH/Ulm/TS Ulm zu Wendepunkt Lebenskrise		X		X								
Forum Wendepunkt Lebenskrise	X*		X*		X*		X*		X*		X*	
Stellenleiterrunde	X	X	X	X	X		X		X		X	
Konferenz der Einrichtungsleiter	X	X	X	X	X		X		X		X	
Seniorennetzwerk Schw. Gmünd		X		X								
Organisationseinheit Südwest 2		X		X								
gesamt	5	7	5	7	5		5		5		5	

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