

Wirkungs-/Finanzkennzahlen

Stand: 04.05.2022

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

	2018	2019	2020	2021	2022	2023-2025
Anrufe						
Plan	>20.000	>20.000	>16.000	>16.000	>16.000	>16.000
Ist	15.697	14.640	15.678	14.944		
Gespräche						
Plan	13.000	13.000	12.000	12.000	12.000	12.000
Ist	11.639	11.361	12.253	12.058		
Mailkontakte						
Plan	650	650	750	750	750	500
Ist	697	503	427	326		
Chatberatung/Internet						
Plan	220	220	350	350	350	350
Ist	313	215	491	293		

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

	2018	2019	2020	2021	2022	2023-2025
Dienststunden						
p.a. Plan	10.000	10.000	10.100	9.620	9.620	9.620
Ist	10.128	10.278	10.476	9.620		

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	2018		2019		2020		2021		2022		2023-2025	
	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	265.350 €	13.984 €	267.450 €	13.984 €	275.950 €	14.284 €	282.500 €	15.290 €	295.700 €	15.290 €	310.080 €	15.290 €
Ist	275.206 €	14.284 €	274.501 €	14.784 €	284.891 €	15.290 €	316.254 €	15.290 €				
Dienststd. Plan	10.000	10.000	10.000	10.000	10.100	10.100	9.620	9.620	9.620	9.620	9.620	9.620
Ist	10.128	10.128	10.278	10.278	10.476	10.476	9.620	9.620				
Plan €/h	26,54	1,40	26,75	1,40	27,32	1,41	29,37	1,59	30,74	1,59	32,23	1,59
Ist €/h	27,17	1,41	26,71	1,44	27,19	1,46	32,87	1,59				
Zuschuss: Ist €/Gespräch		1,23		1,30		1,25		1,27				

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 (2020-01/2022). Anschließend finden Fortbildungsangebote zu verschiedenen Fachthemen statt. Der neue Zyklus der fachlichen Begleitung (Supervision) beginnt 01/2023.

Kennzahl 4

	2018	2019	2020	2021	2022	2023-2025
Ausbildungs- stunden: Plan	80	80	100	100	100	120
Ist	97	101	173	134		
fachliche Begleitung: Plan	150	150	160	160	160	160
Ist	185	99	151	189		
Fortbildung: Plan	80	80	55	80	80	80
Ist	55	84	29	40		

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

	2018		2019		2020		2021		2022		2023-2025	
	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		X	
Fa-R-BE	X	X	X	X	X	X	X	x	X		X	
Kooperation vhUlm/TS Ulm zu Wendepunkt Lebenskrise		X		X		X		x	X		X	
Forum Wendepunkt Lebenskrise*	X		X		X*							
Stellenleiterrunde	X	X	X	X	X	X	X	x	X		X	
Konferenz der Einrichtungsleiter	X	X	X	X	X	X	X	x	X		X	
Seniorennetzwerk Schw. Gmünd		X		X		X		X	X		X	
Selbsthilfe KORN								X	X		X	
Runde Tisch zu häuslicher Gewalt Stadt Ulm und ADK								x	X		X	
Organisationseinheit Südwest 2		X		X		X		x			x	
GESAMT	5	7	5	7	5	7	4	9	8		9	

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