

Jahresbericht 2020

Die Hotline, die zuhört!

60 Jahre für Menschen da, wenn das Leben schwierig ist.




Tel 143
Die Dargebotene Hand
Zentralschweiz

Bericht des Präsidenten



Mit dem Jahresbericht 2020 legen wir Rechenschaft ab über ein ereignisreiches und sehr herausforderndes Geschäftsjahr. Es war ein Jahr voller Emotionen, Überraschungen, Unklarheiten und Veränderungen. Hungersnöte und Kriege wurden kaum mehr wahrgenommen und Wahlen und Abstimmungen wurden dominiert von der

Corona-Pandemie. Die Sorgen um die Bereiche Zuwanderung, AHV, Umwelt, Handelskriege, bilaterale Verträge oder Gesundheitskosten wurden überlagert von den Auswirkungen des Coronavirus auf alle Aspekte unseres Lebens in der Gegenwart und Zukunft. Der Fokus lag richtigerweise auf Dingen, die im Leben jedes Einzelnen wichtig sind: Gesundheit, Sicherheit und Wohlbefinden. Einsamkeit, Existenzängste, Lebenssinnfragen, Arbeitslosigkeit oder gesellschaftliche Solidarität wurden zu den zentralen Themen der Gegenwart.

Deutliche Kapazitätserhöhung

Diese Veränderungen haben auch unsere Arbeit bei Tel 143 massgeblich beeinflusst und führten zu einem Rekordjahr bei den Anrufen, der Medienpräsenz und auch bei den Spenden. Aus der im Jahresbericht dargelegten Statistik ist ersichtlich, dass wir **noch nie so viele Anrufe registriert und Gespräche geführt haben** wie im Berichtsjahr. Dies führte dazu, dass wir unsere Kapazitäten wesentlich erhöhen und einige Gespräche auf andere Geschäftsstellen umleiten mussten. Dieser Zusatzeinsatz war nur mit einem aussergewöhnlichen Einsatz unserer Mitarbeitenden möglich. Obwohl wir im Jahre 2020 gezwungen wurden die Ausbildungskurse zu sistieren und mit weniger Freiwilligen arbeiten konnten als geplant, war es nie ein Problem, die für die Beratung am Telefon und Internet notwendige Präsenz sicher zu stellen. Es ist ausserordentlich erfreulich, wie unsere Freiwilligen und unsere Geschäftsleitung mit den veränderten Umweltbedingungen umgingen und sofort bereit waren, zusätzliche Arbeiten und Verantwortung zu übernehmen. Ihnen allen gilt an dieser Stelle mein Respekt und besonderer Dank!

Grosse Ehre und Anerkennung

Auch unsere **Medienpräsenz** in Zeitungen, Fachzeitschriften, Radio und Fernsehen war ausserordentlich hoch. Für die Medien war es wichtig, ihre Leser und Zuhörer über unsere qualitativ hochstehende und einzigartige Dienstleistung in der für viele sehr schweren Zeit zu informieren. Einen Höhepunkt bildete sicher die Verleihung des Lifetime Awards für besondere Dienste an der Gesellschaft im Rahmen des Bobachter Prix Courage und die damit verbundene Berichterstattung. Dieser Preis ist eine öffentliche Ehre und Anerkennung für die jahrzehntelange, anonyme Arbeit unserer Freiwilligen.

Unser Verein finanziert sich fast ausschliesslich mit **Spenden**. Umso erfreulicher war es für uns, dass die besonderen Umweltbedingungen, der ausserordentliche Einsatz unserer Geschäftsleitung und die erhöhte Medienpräsenz zu einem sehr positiven Ergebnis bei den eingegangenen Spenden führten. Weil gleichzeitig die Kosten infolge ausgefallener und verschobener Anlässe und Ausbildungsveranstaltungen tief gehalten werden konnten, dürfen wir ein erfreuliches Ergebnis präsentieren und zuversichtlich in die Zukunft blicken. Ich bedanke mich ganz herzlich bei allen Organisationen, Firmen, Personen und Stiftungen für Ihre Solidarität sowie ihre grosse finanzielle und moralische Unterstützung.

Abschied nach 12 Jahren

Die Dargebotene Hand zeigt mit ihren sorgfältig ausgebildeten und professionell begleiteten Mitarbeitenden, dass auch eine sehr qualifizierte Tätigkeit ehrenamtlich geleistet werden kann. Sie nimmt zudem eine wichtige Überbrückungsfunktion wahr und trägt insbesondere in der Nacht und an Wochenenden zur Entlastung von Sozialämtern, Psychiatern und vielen Fachstellen bei. Ich bin stolz, dass ich diesen Verein zusammen mit vielen kompetenten und sehr engagierten Persönlichkeiten zwölf Jahre lang zielgerichtet führen und mitgestalten durfte. Es waren für mich sehr prägende und auch beglückende Jahre. Anlässlich der nächsten Vereinsversammlung werde ich das Präsidium des Vereins in neue Hände legen dürfen. Ich bedanke mich ganz herzlich bei den ehemaligen und aktuellen Mitgliedern des Vorstands und der Geschäftsstelle für die tolle Zusammenarbeit und bei den Mitgliedern des Unterstützungskomitees für ihr selbstloses und sehr aktives Engagement zu Gunsten von Tel 143.

Neue Herausforderungen

Wir dürfen auf eine ereignisreiche und erfolgreiche Zeit zurückblicken und auch stolz darauf sein, viele Hilfe- und Rat-suchende in schwierigen Situationen begleitet und unterstützt zu haben. Die nächsten Jahre werden für alle Anrufenden und auch für Tel 143 neue gesellschaftliche und organisatorische Herausforderungen bringen. Der Vorstand, die Geschäftsleitung und die Mitarbeitenden der Dargebotenen Hand werden diese gut vorbereitet und hochmotiviert angehen. Sie freuen sich, wenn sie von Ihnen auf ihrem Weg weiterhin unterstützt und begleitet werden.

Kriens, im Januar 2021

Urs Renggli
Präsident

Jahresrechnung 2020

| BILANZ | Note | 31.12.2020 CHF | Vergleich 31.12.2019 CHF |
|---------------------------------|------|-------------------|--------------------------------|
| Flüssige Mittel | | 298'174.19 | 165'984.07 |
| Forderungen gegenüber | | | |
| Vorsorgeeinrichtungen | | 523.70 | 713.35 |
| Aktive Rechnungsabgrenzung | | 325.00 | 325.00 |
| Umlaufvermögen | | 299'022.89 | 167'022.42 |
| Luzerner Kantonalbank Sparkonto | | 162'685.32 | 162'655.32 |
| Postfinance Depositenkonto | | 50'233.35 | 50'233.35 |
| Anlagevermögen | | 212'918.67 | 212'888.67 |
| AKTIVEN | | 511'941.56 | 379'911.09 |
| Kurzfristige Verbindlichkeiten | | 26'266.90 | 1'463.70 |
| Rückstellungen | 1 | 45'000.00 | 25'000.00 |
| Fremdkapital | | 71'266.90 | 26'463.70 |
| Kapital 1. Januar | | 353'447.39 | 340'516.68 |
| Jahresergebnis | | 87'227.27 | 12'930.71 |
| Organisationskapital | | 440'674.66 | 353'447.39 |
| PASSIVEN | | 511'941.56 | 379'911.09 |

| BETRIEBSRECHNUNG | Note | 2020 CHF | Vergleich 2019 CHF |
|---|------|----------------------|--------------------------|
| Spenden | 2 | 426'061.32 | 299'247.07 |
| Beiträge | 3 | 193'621.58 | 178'080.71 |
| Leistung Freiwillig Mitarbeitende | 4 | 621'700.00 | 711'900.00 |
| BETRIEBSERTRAG | | 1'241'382.90 | 1'189'227.78 |
| Entrichtete Beiträge und Zuwendungen | | | |
| Personalaufwand Freiwillig Mitarbeitende | 5 | -17'770.00 | -20'215.00 |
| Mitarbeitende | 6 | -96'581.96 | -71'713.03 |
| Leistung Freiwillig Mitarbeitende | 4 | -621'700.00 | -711'900.00 |
| Personalaufwand | | | |
| Angestellte | 7 | -312'017.95 | -302'506.20 |
| Personalaufwand | | -1'030'299.91 | -1'086'119.23 |
| Raumaufwand | | -38'737.10 | -20'552.05 |
| Sachversicherungen | | -827.60 | -522.40 |
| Verwaltung | | -14'710.03 | -21'545.10 |
| Informatik | | -20'401.94 | -13'417.95 |
| PR, Werbung | | -29'001.75 | -8'002.05 |
| Aufwand für Organe | 8 | -2'437.30 | -5'979.55 |
| Sachaufwand | | -106'115.72 | -70'019.10 |
| BETRIEBSAUFWAND | | -1'154'185.63 | -1'176'353.33 |
| BETRIEBSERGEBNIS | | 87'197.27 | 12'874.45 |
| Zinsertrag | | 30.00 | 56.26 |
| Finanzergebnis | | 30.00 | 56.26 |
| JAHRESERGEBNIS | | 87'227.27 | 12'930.71 |

ANHANG DER JAHRESRECHNUNG 2020

Rechtliche und organisatorische Grundlagen

Unter dem Namen «Die Dargebotene Hand», Telefonseelsorge der Zentralschweiz besteht ein Verein nach Art. 60 ff. ZGB mit Sitz in Luzern. Der Verein bezweckt, allen rat- und hilfeschuchenden Menschen zu jeder Zeit ein helfendes Gespräch, insbesondere am Telefon, anzubieten. Die Hilfe wird **allen** Hilfeschuchenden gewährt. Im Jahre 2020 waren unverändert zwei Vollzeitstellen mit drei Mitarbei-

tenden besetzt. Alle anderen Mitarbeitenden der Telefon- und Onlineberatung sowie die Mitglieder des Vorstands leisten Freiwilligenarbeit.

Grundsätze der Rechnungslegung

Die Rechnungslegung erfolgt in Übereinstimmung mit Swiss GAAP FER 21 und entspricht dem schweizerischen Gesetz sowie den Bestimmungen der Statuten des Vereins. Aufwand und Ertrag werden periodengerecht abgegrenzt. Die Veränderung des Kapitals ist aus der Bilanz ersichtlich. Es wurde von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, auf die Erstellung einer Mittelflussrechnung zu verzichten.

Unentgeltliche Leistungen

Ganzjährig während 24 Stunden pro Tag wird am Telefon, im Internet und mittels E-Mail Freiwilligenarbeit geleistet.

Alle Vorstandsmitglieder arbeiten unentgeltlich. Effektive Spesen werden teilweise vergütet.

Die personelle Leistung der Freiwillig Mitarbeitenden, inkl. der Arbeit des Vorstandes, wurde wie im Vorjahr bewertet und als Spenden-Ertrag, bzw. als Personalaufwand in der Erfolgsrechnung ausgewiesen.

Die Arbeit für die externe Rechnungsführung wird nur teilweise entschädigt und ist in der Buchhaltung ausgewiesen. Die Revisionsstelle PwC verzichtet auf ein Honorar.

Leistungsbericht

Der Jahresbericht gibt in angemessener Weise über die Leistungsfähigkeit (Effektivität) und die Wirtschaftlichkeit (Effizienz) der Dargebotenen Hand Auskunft.

| Erläuterungen zur Jahresrechnung | 2020 CHF | Vergleich 2019 CHF |
|---|-------------------|--------------------------|
| 1 Rückstellungen | 45'000.00 | 25'000.00 |
| Die in den Vorjahren vorsorglich gebildete Rückstellung für einen BVG-Sanierungsbeitrag an die Kantonale Pensionskasse Luzern (CHF 25'000) wurde aufgrund der unsicheren Finanzlage der Pensionskasse unverändert belassen. Für die im Berichtsjahr beschlossenen aber ins nächste Jahr verschobenen Ausbildungs- und Personalanlässe wurde je eine Rückstellung von CHF 10'000 gebildet. | | |
| 2 Spenden | | |
| Firmen | 62'856.00 | 23'350.00 |
| Private | 79'515.75 | 52'771.50 |
| Private – Erlös aus Aktionen | 19'042.92 | 80'676.36 |
| Private – Aufwand für Aktionen | -3'297.25 | -10'666.40 |
| Gemeinden | 25'670.00 | 5'500.00 |
| Legate | 2'000.00 | 6'149.86 |
| Trauerspenden | 1'119.75 | 2'872.50 |
| Geschenkerzichtigsspenden | 650.00 | 1'158.75 |
| Stiftungen, Fonds, Vereine | 238'504.15 | 137'434.50 |
| Total Spenden | 426'061.32 | 299'247.07 |
| 3 Beiträge | | |
| Vertragspartner | 7'000.00 | 7'000.00 |
| Zentralschweizer Kantone | 14'175.00 | 15'750.00 |
| Kirchen, Kirchgemeinden, Kollekten | 168'322.83 | 150'408.21 |
| Mitgliederbeiträge | 4'123.75 | 4'922.50 |
| Total Beiträge | 193'621.58 | 178'080.71 |

4 Leistung Freiwillig Mitarbeitende

Die geleisteten Stunden der Freiwillig Mitarbeitenden und jene des Vorstands werden mit CHF 50 pro Stunde bewertet und als Aufwand und Ertrag verbucht. Obwohl die Stundenleistung der Freiwilligen um 16% zunahm, ergibt sich infolge Verschiebung des Ausbildungslehrgangs eine Abnahme der Gesamtstundenzahl.

5 Entrichtete Beiträge und Zuwendungen

Der Verbandsbeitrag beträgt 4% des Vorjahresaufwands, abzüglich einer allfälligen Rückvergütung aus dem Vorjahresgewinn des Schweizer Dachverbands.

6 Personalaufwand Freiwillig Mitarbeitende

| | | |
|-------------------------|------------------|------------------|
| Aus- und Weiterbildung | 39'120.31 | 29'323.83 |
| Entschädigungen | 38'449.45 | 31'029.35 |
| Übriger Personalaufwand | 19'012.20 | 11'359.85 |
| Total | 96'581.96 | 71'713.03 |

7 Personalaufwand Angestellte

| | | |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Gehälter | 255'809.80 | 246'149.95 |
| Sozialversicherungsaufwand | 52'288.10 | 50'163.85 |
| Personalnebenkosten | 4'170.00 | 6'192.40 |
| Total | 312'267.90 | 302'506.20 |

8 Aufwand für Organe

| | | |
|------------------------------|-----------------|-----------------|
| Vereinsversammlung | 0.00 | 1'850.45 |
| Spesen Vorstand und Ressorts | 2'437.30 | 4'129.10 |
| | 2'437.30 | 5'979.55 |

Die Mitglieder des Vorstandes haben keine Vergütungen erhalten. Die aufgeführten Positionen enthalten Miet- und Verpflegungskosten anlässlich der Vereinsversammlung und von Vorstands- und Ressortsitzungen.

9 Administrativer Aufwand und Fundraising-/Werbeaufwand

| | | |
|-----------------------|------------|-----------|
| Anteil Administration | 41'700.00 | 40'900.00 |
| Anteil Fundraising | 107'200.00 | 82'800.00 |

Aufwandsanteil berechnet nach der Zewo-Methode:

| Aufwand | Anteil Administration | Anteil Fundraising |
|-----------------------------|--|--|
| Beiträge und Zuwendungen ZV | 10 % für die Koordinationsfunktion des Verbandes. | 10 % für die zentralen Marketingaktivitäten. |
| Personalaufwand | Schätzung Anteil der Stellenprozent für allgemeine Administration des Vereins. | Schätzung Anteil Stellenprozent für Fundraisingaktivitäten. |
| Sachaufwand | Pauschal 10 % Anteil auf Aufwendungen, welche potenziell administrativen Aufwand enthalten | Pauschal zwischen 10 % und 20 % auf Aufwendungen, welche Fundraising-Kosten enthalten. |
| PR / Werbung | | 100 % Anteil Fundraising |

| Vorstandsmitglieder | Beruf/Interessenvertretung | Im Amt seit | Gewählt bis GV |
|------------------------|----------------------------|-------------|----------------|
| Urs Renggli | Wirtschaftsberater | 2009 | 2021 |
| Katarina Farkas | Dozentin PH ZG/LU | 2016 | 2024 |
| Bruno Gloor | Geschäftsführer | 2009 | 2021 |
| Brigitte Glur-Schüpfer | Synodalrätin | 2017 | 2021 |
| Michael Siegrist | Rechtsanwalt | 2010 | 2022 |
| Marcel Dürr | Unternehmer | 2017 | 2021 |
| Claudia Werren | HR-Bereichsleiterin | 2017 | 2021 |
| Peter Willi | ev.-ref. Pfarrer, Kriens | 2013 | 2021 |
| Anton Von Weissenfluh | Unternehmer | 2020 | 2024 |

Tel 143

Die Dargebotene Hand

Telefonseelsorge der
Zentralschweiz
Postfach 2503
6002 Luzern
Telefon 041 210 76 75
Postkonto 60-18506-6
zentralschweiz@143.ch

Präsident

Urs Renggli

Vizepräsident

Michael Siegrist

Revisionsstelle

PwC Luzern

Rechnungsführung

Adalbert Spichtig

Geschäftsstelle

Klaus Rüttschi,
Stellenleiter
Ines Frey,
Aus-/Weiterbildung
Edith Zraggen,
Administration



Bericht der Revisionsstelle zur Jahresrechnung

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Betriebsrechnung und Anhang) des Vereins «Die Dargebotene Hand Zentralschweiz» für das am 31. Dezember 2020 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft. In Übereinstimmung mit Swiss GAAP FER 21 unterliegen die Angaben im Leistungsbericht keiner Prüfungspflicht der Revisionsstelle.

Für die Aufstellung der Jahresrechnung in Übereinstimmung mit Swiss GAAP FER, den gesetzlichen Vorschriften und den Statuten ist der Vorstand verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, die Jahresrechnung zu prüfen. Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich Zulassung und Unabhängigkeit erfüllen. Unsere Revision erfolgte nach dem Schweizer Standard zur eingeschränkten Revision. Danach ist diese Revision so zu planen und durchzuführen, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung erkannt werden. Eine eingeschränkte Revision umfasst hauptsächlich Befragungen und analytische Prüfungshandlungen sowie den Umständen angemessene Detailprüfungen der beim geprüften Verein vorhandenen Unterlagen. Dagegen sind Prüfungen der betrieblichen Abläufe und des internen Kontrollsystems sowie Befragungen und weitere Prüfungshandlungen zur Aufdeckung deliktischer Handlungen oder anderer Gesetzesverstöße nicht Bestandteil dieser Revision.

Bei unserer Revision sind wir nicht auf Sachverhalte gestossen, aus denen wir schliessen müssten, dass die Jahresrechnung kein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage in Übereinstimmung mit Swiss GAAP FER vermittelt und nicht Gesetz und Statuten entspricht.

PricewaterhouseCoopers AG

Remo Waldispühl
Revisionsexperte und Leitender Revisor

Marc Ingold
Revisionsexperte

Luzern, 4. März 2021

Kräftezehrend oder Kraftquelle?

Wer hätte gedacht, dass ab Februar 2020 die Welt Kopf und dann im März 2020 mit dem Lockdown in der Schweiz praktisch still steht? Was anfänglich bei den vielen Anrufenden mit sehr viel Verunsicherung und Angst verbunden war, hat sich in den folgenden Monaten bei der Dargebotenen Hand



gewissermassen als ständiger Begleiter manifestiert. Corona. Niemand von uns hat je etwas Vergleichbares erlebt. Wir mussten die geplante Ausbildung von neuen Freiwillig Mitarbeitenden verschieben. Sicherheitskonzepte zur Pandemie wurden geschrieben, Desinfektionsmittel und Hygienemasken für die Mitarbeitenden angeschafft, Weiterbildungen mussten verschoben werden, Videomeetings abge-

halten, die Kapazitäten verdoppelt werden und vieles mehr. Unsere Flexibilität wurde auf die Probe gestellt. Zum Glück hatten wir nur sehr wenige Ausfälle von Mitarbeitenden. Wir spürten und spüren immer noch eine grosse Solidarität von den Freiwillig Mitarbeitenden unserer Organisation. Wenn jemand ausgefallen ist, weil er oder sie in Quarantäne oder Isolation gehen musste, fand sich innert kurzer Zeit Ersatz, so dass der Telefon- und Chatbetrieb immer gewährleistet war. Da die Anrufe 2020 stark zugenommen haben, sind auch unsere Mitarbeitenden noch stärker als sonst gefordert worden. Für sie war und ist es besonders wichtig, dass sie auf ihre psy-

chische und körperliche Gesundheit gut Acht geben. Nur wer sich gesund und gestärkt fühlt, kann für andere Menschen, denen es nicht so gut geht, da sein.

Der österreichische Schriftsteller Ernst Festl hat einmal gesagt: «Zeit, die wir uns nehmen, ist Zeit, die uns etwas gibt.» Unsere Mitarbeitenden nehmen sich gerne die Zeit für die anrufenden Menschen. Es gibt ihnen einen Sinn, für andere Menschen da zu sein. Nicht selten ruft jemand an und sagt einfach: «DANKE. Gut, dass es das Telefon 143 gibt.»

«Es sind genau diese positiven Rückmeldungen, aus denen wir Kraft schöpfen können für unsere Arbeit. Wenn wir im Gespräch mit einer aufgebrauchten oder traurigen Person feststellen, dass sich diese am Ende des Gesprächs beruhigt hat und einen kleinen Hoffnungsschimmer für den nächsten kleinen Schritt schöpft, tut mir das einfach gut und ich freue mich darüber.» Das sagte kürzlich einer unserer Freiwillig Mitarbeitenden zu mir.

Unsere Mitarbeitenden leisten Grossartiges, auch unter den erschwerten Bedingungen. Sie sind da für jene, die leiden, denen es nicht gut geht, die weder ein noch aus wissen, die keine Zukunft sehen und weiterhin nicht wissen, wie und wann diese Corona-Krise überwunden sein wird. Sie sind aber auch da für die Menschen, die einsam sind. Die niemanden haben, der mit ihnen spricht. Unsere Freiwillig Mitarbeitenden werden auch 2021 für Anrufende gerne da sein. Corona hin oder her. Rund um die Uhr, das ganze Jahr.

Ines Frey

Ines Frey

Verantwortliche Aus- und Weiterbildung

Persönlichkeiten aus der Zentralschweiz unterstützen Tel 143

Das Unterstützungskomitee von Telefon 143 Zentralschweiz setzt sich aus Persönlichkeiten aus den Bereichen Politik, Kunst, Wirtschaft, Medizin/Psychologie, Bildung, Kirche und Kultur zusammen. Integre, glaubwürdige Menschen aus der Region Zentralschweiz identifizieren sich mit Telefon 143 und leisten einen ideellen und/oder materiellen Beitrag für unsere Organisation.

Derzeit geben die srf-Moderatorin Fabienne Bamert, Trisa-Chef Adrian Pfenniger, Bischof Felix Gmür, Olympiasiegerin Dominique Gisin, Abt Christian von Engelberg, Unternehmer Oscar J. Schwenk, Intendant Michael Haefliger, die ehemalige Kunstturnerin Ariella Käslin, der Organist Wolfgang Sieber und neu die Musikerin Irene Brügger der Dargebotenen Hand ein Gesicht.



«Manchmal wechselt das Leben von fröhlichbunt in dunkelschwarz. Das kann jedem von uns passieren. Meist ist ein gutes Gespräch der erste Schritt aus dem Dunkel. Doch nicht alle haben jemanden zum Reden. Die Beraterinnen und Berater von Tel. 143 sind anonym und ohne zu werten da für Menschen in der Krise. Ein unglaublich wertvoller Dienst an unserer Gesellschaft, den ich hiermit unterstützen - und Ihnen schampar fest ans Herz legen möchte.»

Irene Brügger alias Frölein Da Capo

Bericht der Geschäftsstelle



Es war ein «verrücktes» Jahr für uns und unsere Telefonberatenden.

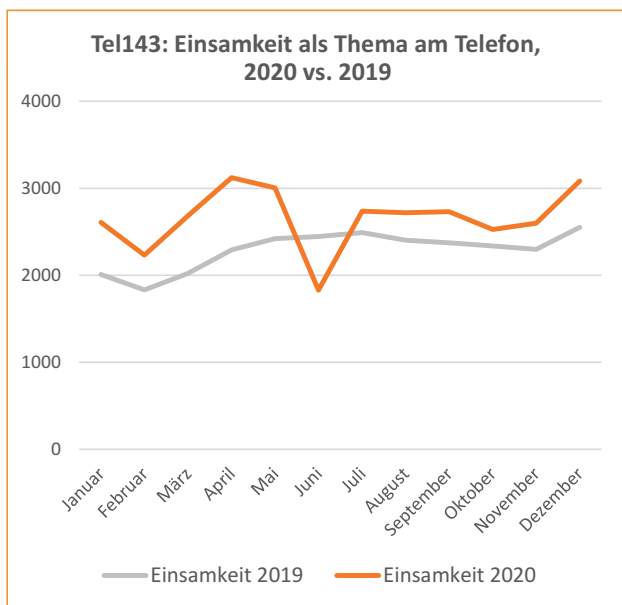
Seit der Ausrufung der ausserordentlichen Lage im März 2020 stiegen die Hilferufe um einen rekordhohen Spitzenwert von 29%. Erst in den Sommermonaten hat sich die Lage auf hohem Niveau etwas beruhigt.

Im Juni hatten wir im Vergleich zum Vorjahr immer

noch beachtliche 9.2% mehr Anrufernde.

Doch schon im September war es vorbei mit der «Verschnaufpause». Die Anruferzahlen stiegen wiederum stark an. Bis Jahresende mussten wir eine Zunahme von +12% zur Kenntnis nehmen mit einzelnen Tagen, die wiederum hohe Spitzenwerte verzeichneten.

Gesamthaft über das ganze Jahr suchten 12.0% (+1'629 Anrufernde) mehr Hilfe bei uns. Daraus resultierten 8.7% (+970) mehr Gespräche.



Trauriger Spitzenplatz: Einsamkeit

Haupttreiber dieser Zunahme waren Alltagsbewältigung/ finanzielle Folgen von Corona, Beziehungsprobleme und an dritter Stelle Einsamkeit. Auffallend war vor allem in den letzten Monaten des Jahres die Zunahme der Themen Einsamkeit (+30%), Schwierigkeiten mit der Alltagsbewältigung (+15%), psychisches Leiden (+7%) und Suizidalität (+7%). Die Themen sind auch im langjährigen Schnitt immer auf den vorderen Rängen zu finden. Insbesondere die Zunahme der Suizidalität war besorgniserregend; diese liegt im langjährigen Durchschnitt bei 1-2%.

Wirtschaftliche Folgen erhöhen Druck

Auffallend war auch, dass sehr viele Männer angerufen haben: 28% Männer (Vorjahr 23.1%) und 72% Frauen - das sind rund 5% mehr. Auch hier war der Grund wahr-

scheinlich eine teilweise Isolation in den eigenen vier Wänden, die weitverbreitete Kurzarbeit und die Angst vor dem Arbeitsplatzverlust, etc. Es ist zu befürchten, dass die wirtschaftlichen Folgen der Corona-Pandemie den Druck auf die psychische Gesundheit weiter erhöhen werden.

Im Gegenzug stellten wir fest, dass das zivilgesellschaftliche Engagement während der ersten und zweiten Welle ausserordentlich gross war. Diverse Personen, auch ehemalige freiwillig Mitarbeitende haben sich gemeldet, um bei uns am Telefon mitzuarbeiten. Wir konnten die Kapazitätsausweitung durch die grosse Solidarität und das grosse Engagement unserer freiwillig Mitarbeitenden gut stemmen.

Anstieg in der Online-Beratung

Deutlich ist die Zunahme auch bei den schweizweiten Onlineberatungen. Erfahrungsgemäss stiegen die Onlineberatungen schon 2019 durch den starken Ausbau des Online-Angebotes. Die Entwicklung wurde wahrscheinlich noch durch die Pandemie verstärkt. Auch online sind Männer stärker vertreten, da diese den schriftlichen Austausch bevorzugen. Die Altersgruppe der unter 18jährigen ist hier mit knapp 45% am grössten, gefolgt von der Altersgruppe der 19-40jährigen.

Gerade dieses Pandemie-Jahr hat gezeigt, wie verletzlich wir Menschen sind. Umso mehr braucht es unsere Dienstleistung, um für alle Menschen da zu sein, die in einer schwierigen Notsituation Hilfe brauchen! Helfen auch Sie uns, damit wir unsere wertvolle Dienstleistung auch in Zukunft ausführen können.

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!

Klaus Rütsci
Geschäftsführer

Gesprächsinhalte am Telefon

| | | | |
|---------------------|-------|------------------------------------|-------|
| Psychisches Leiden | 35.9% | Alltagsbewältigung | 19.8% |
| Beziehungen | 10.6% | Verschiedenes | 7.7% |
| Einsamkeit | 7.3% | Familie, Erziehung | 4.5% |
| Körperliches Leiden | 4.7% | Suizidalität/Trauer/Tod/Lebenssinn | 3.2% |
| Existenzprobleme | 2.2% | Suchtverhalten | 1.5% |
| Sexualität | 1.0% | Gewalt (physisch, psychisch) | 1.6% |