

TELEFONHILFE

108





JAHRESBERICHT 2005

JAHRESBERICHT 2005

ANONYME LEBENSHILFE

in der Deutschsprachigen
Gemeinschaft V.o.G.



Inhalt der Präsentation

Die Telefonhilfe

Unsere Mitglieder

**Aus- und Weiterbildung der ehrenamtlichen
Mitarbeiter**

Öffentlichkeitsarbeit

Das Jahr 2005 statistisch gesehen

- I. **Die Anrufe**
- II. **Die Anrufer**

Kostendeckung der Telefonhilfe

Eine Perspektive

Die Telefonhilfe

Anonyme Lebenshilfe in der Deutschsprachigen Gemeinschaft V.o.G.

- Sie besteht seit dem 1. März 1989.
- Ab März 1994 gibt es die nationale Rufnummer **108**
- Seit 1995 Mitglied der Konföderation Belgien, **106, 107** und **108**
- Seit 1995 Mitglied von IFOTES
- Die Mitarbeiter sind:
 - anonym
 - ehrenamtlich
 - an Schweigepflicht gebunden
 - offen
 - machen Dienst 24/24, 7/7
 - zuhören, ernst, ermutigen, begleiten, weiterleiten
 - keine Spezialisten
 - im Zuhören ausgebildet
 - weiterleiten an andere Beratungsstellen

Unsere Mitglieder

1.1.2005 - 31.12.2005

■ Die Mitarbeiterinnen und die Mitarbeiter

Die **ehrenamtlichen MitarbeiterInnen** sind 39 anonym bleibende Männer (9) und Frauen (30).
33 sind aktiv im Dienst am Telefon
6 unter ihnen befinden sich seit September in der Ausbildung
Vera Röhl-Zeimers ist seit November 1998 als Sekretariatskraft halbtags bei uns tätig
Lisette Schollaert-van der Putten ist seit März 2000 Leiterin des Dienstes

■ Das Team

6 MitarbeiterInnen, gewählt für 3 Jahre

■ Der Verwaltungsrat

Besteht aus 13 Verwaltern. Davon werden:

- 6 Personen von der Generalversammlung gewählt
- 3 Personen wurden insgesamt von folgenden Sozialorganisationen entsendet:
 - Patienten Rat und Treff
 - Jugendhilferat
 - Sozial-Psychologisches Zentrum
 - Dienststelle für Personen mit einer Behinderung
- 2 anonym bleibende ehrenamtliche Mitarbeiterinnen
- die verantwortliche Leiterin mit beratender Stimme

Der Verwaltungsrat tagte 4 mal in 2005 (23.02.2005, 22.04.2005, 22.06.2005 und 08.11.2005)

■ Die Generalversammlung

Die jährliche ordentliche Generalversammlung fand am 22. April 2005 in Eupen statt

■ Konföderation und IFOTES

Die Leiterin, Martin Gehlen und Alfred Kirschfink vertreten uns bei der Konföderation in Brüssel
Die Konföderation wird bei IFOTES durch Alfred Kirschfink vertreten (bis 2007)

Aus- und Weiterbildung

der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

- **Ausbildung neuer MitarbeiterInnen**

Seit September 2005 für 4 Frauen und 2 Männer

Petra Thewes, Marcel Bamberg und die Leiterin gestalten diese Ausbildung

- **Weiterbildung der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen**

In 2005 wurden:

18 Supervisionen von je 3 Stunden angeboten

- Petra Thewes und Marcel Bamberg
- Gruppen von 5 bis 12 Personen

2 Tagesseminare

- Umgang mit Sexanrufern (22.01.05)
- Psychosen (28.05.05)

3 Weiterbildungsabende "Aktives Zuhören" (Februar, April, November)

1 Jahresversammlung (18.03.05)

1 Weiterbildungstag in Aachen (September), Seminar „Borderline-Erkrankung“ mit Referent Dr. Birger Dulz

- **Jahresabschluss** am 16. Dezember 2005 mit fast allen MitarbeiterInnen

- **4 bis 5 Dienste** am Telefon pro Monat durch die MitarbeiterInnen.

Öffentlichkeitsarbeit



- **Information:**

- Schulkalender 2005 / 2006
- Faltblätter und Taschenkalender 2006
- Anzeigen
- Artikel im Grenz-Echo, Kurier-Journal & Wochenspiegel


- **Sonstiges:**

- Vorträge und Animationen
- Treffen mit
 - verschiedenen Sozialdiensten
 - Vertretern des Ministeriums
 - Vertretern der Justiz
 - Euregio-Partnern

- **Begleitung einer Schülerin**



Das Jahr 2005 statistisch gesehen

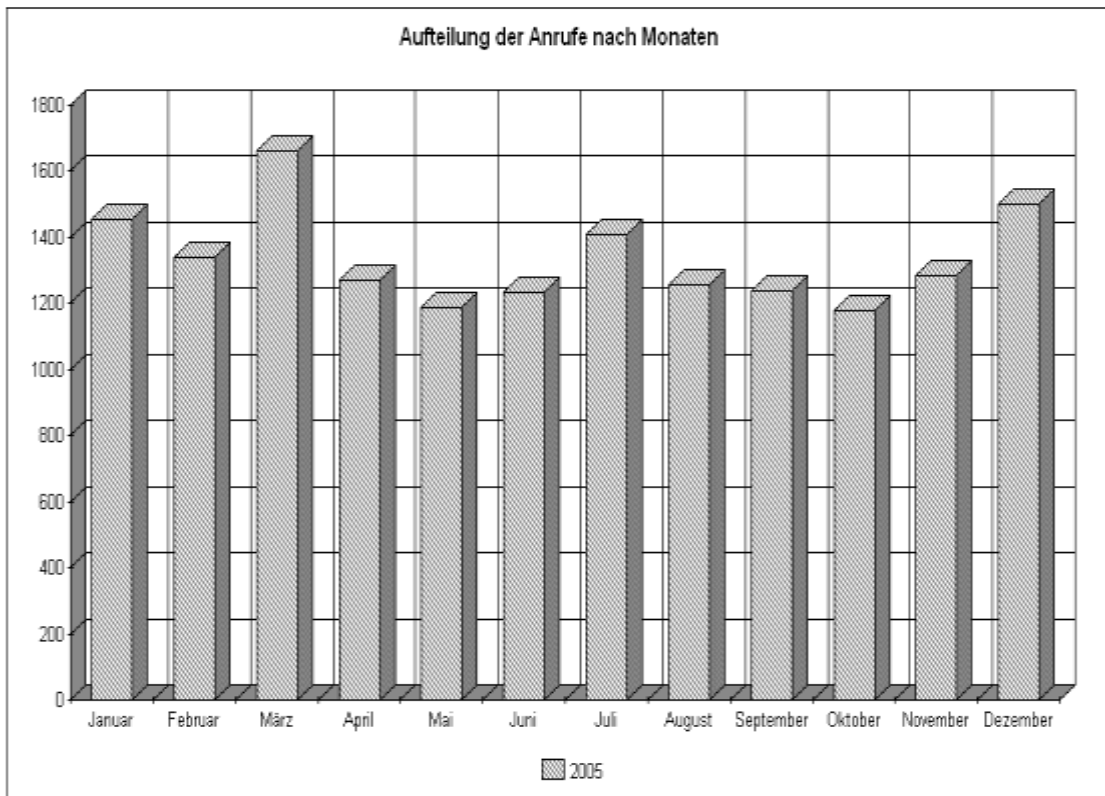


Die Anrufe Wie viele Anrufe ?

- Insgesamt **16 020** Anrufe in 2005
- **44** Anrufe pro Tag
- **145 523** Anrufe seit Bestehen der Telefonhilfe
- **5 436** Anrufe weniger als in 2004 durch
 - weniger Kurzkontakte --
 - weniger Gespräche
- **Die 108** vor allem von über **40 Jährigen** (62,1 %) angewählt.

Aufteilung der Anrufe nach Monaten

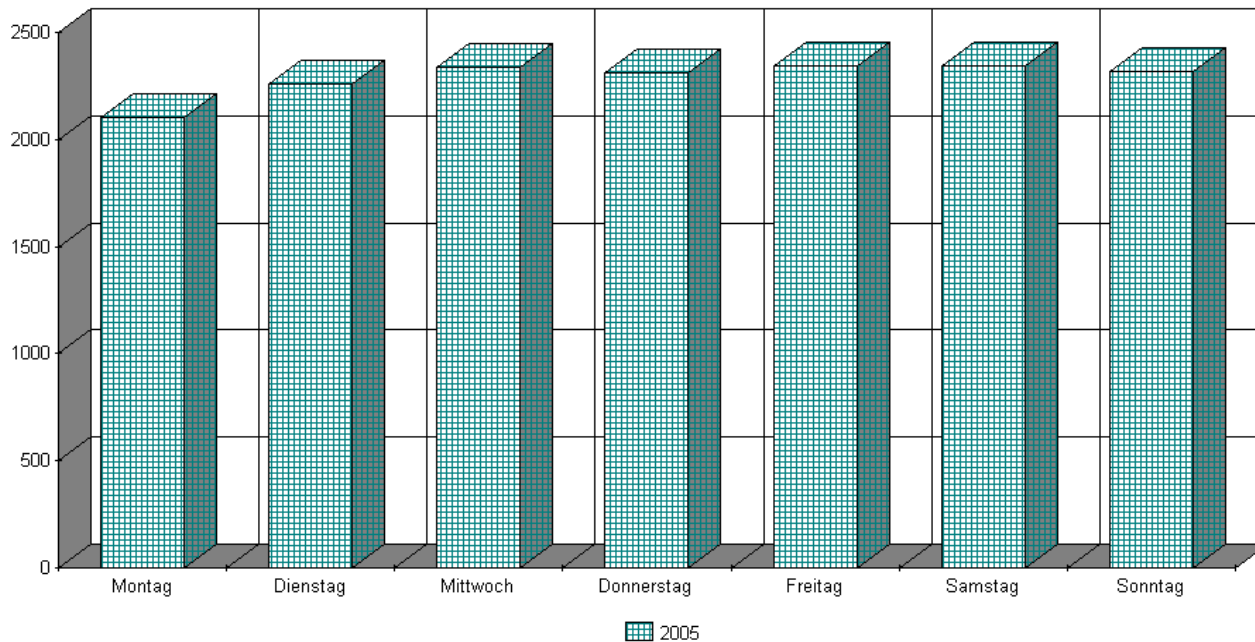
<u>Monat</u>	<u>Anzahl Anrufe</u>
Januar	1456
Februar	1340
März	1664
April	1270
Mai	1189
Juni	1234
Juli	1408
August	1255
September	1239
Oktober	1178
November	1286
Dezember	1501
TOTAL:	<u>16020</u>



**weniger Testanrufe (nur 8 % in 2005, 12,9 % in 2004)
und Kurzkontakte (- 3220) von Jugendlichen**

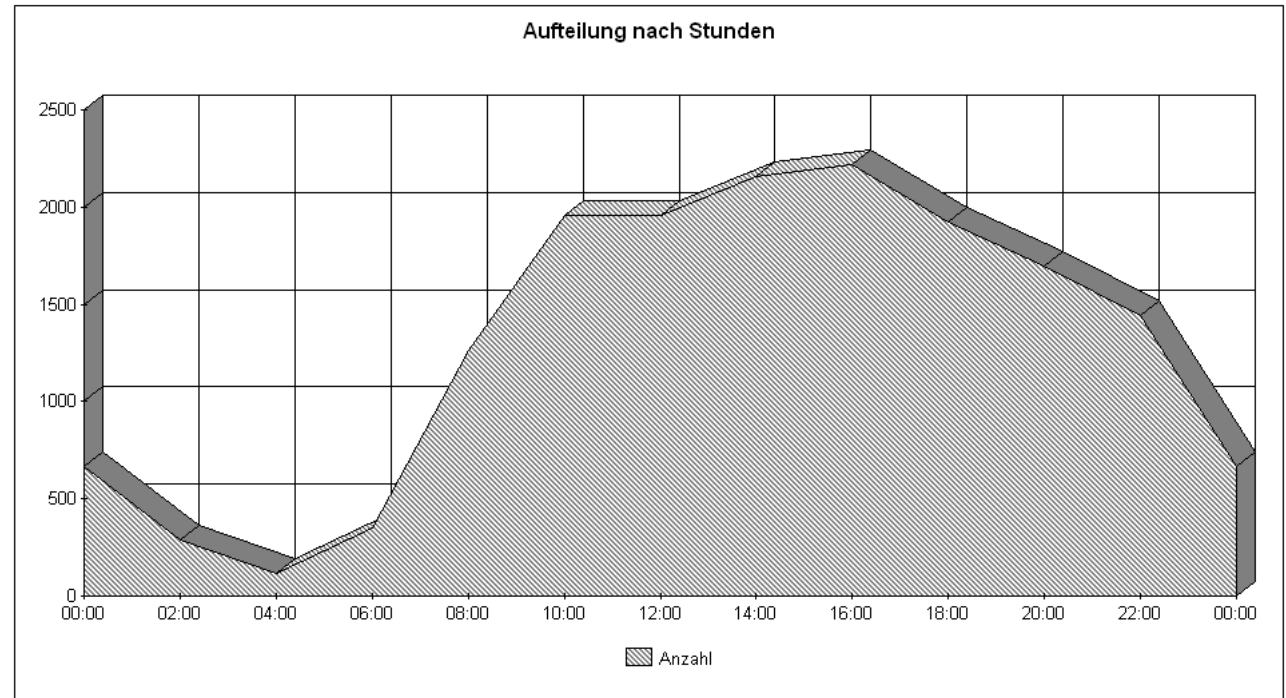
Aufteilung der Anrufe nach Wochentagen

Aufteilung der Anrufe nach Wochentagen



<u>Tag</u>	<u>Anzahl</u>	<u>.%</u>
Montag	2105	13,1 %
Dienstag	2259	14,1 %
Mittwoch	2340	14,6 %
Donnerstag	2309	14,4 %
Freitag	2347	14,7 %
Samstag	2344	14,6 %
Sonntag	2316	14,5 %
<u>Gesamt</u>	<u>16020</u>	<u>100 %</u>

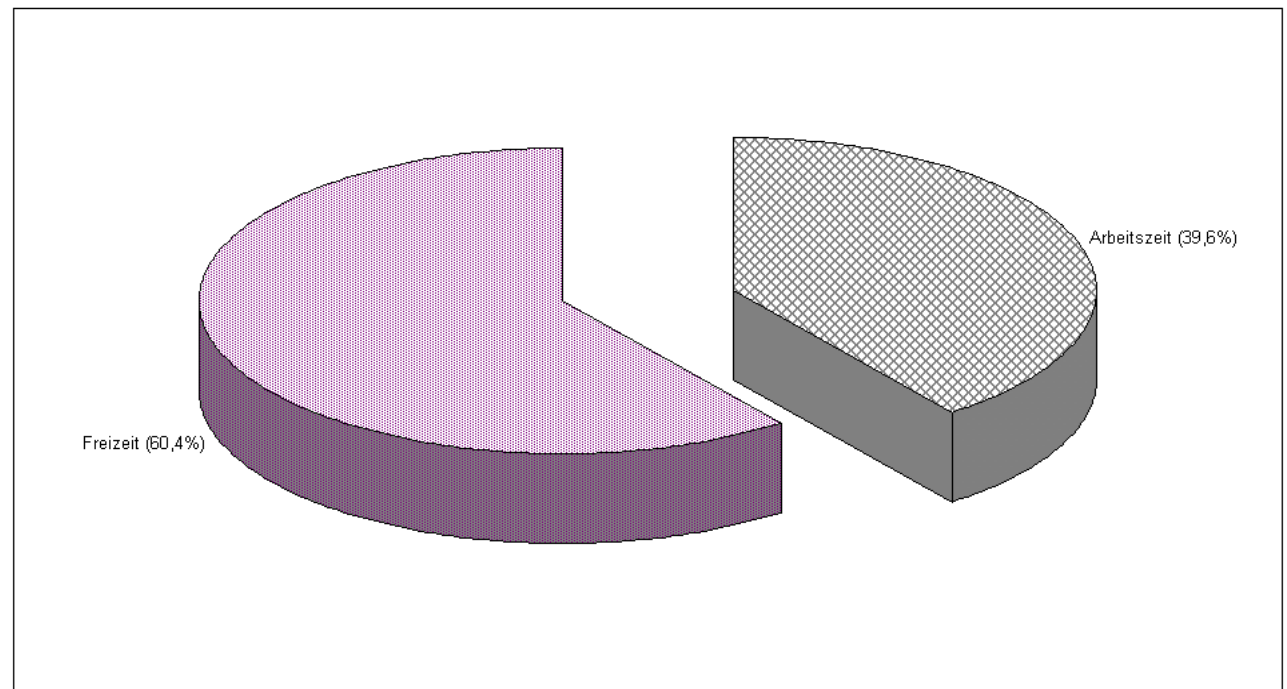
Wann wird angerufen ? nach Dienstzeiten



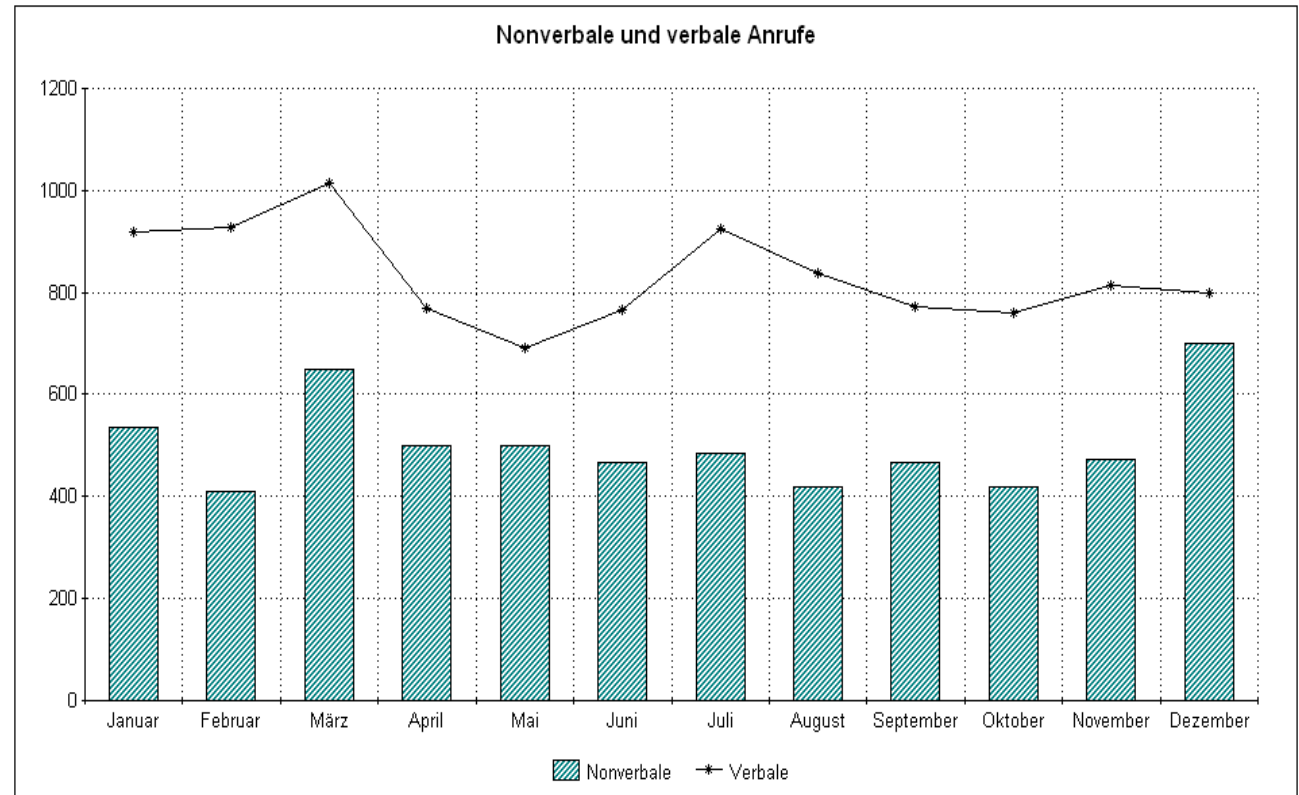
Dienstzeit	Anzahl	Schnitt/Tag	in %
07:00 - 11:00	2384	6,5	14,9 %
11:00 - 15:00	4012	10,9	25,0 %
15:00 - 19:00	4342	12,0	27,1 %
19:00 - 22:00	2735	7,5	17,1 %
22:00 - 07:00	2547	7,0	15,9 %
<u>Gesamt</u>	<u>16020</u>	<u>43,9</u>	<u>100 %</u>

nach Arbeits- und Freizeit

		2005	2004
Arbeitszeit (8° ° - 17° ° Uhr)	6 350	39,6 %	37,2 %
Freizeit (17° ° - 8° ° Uhr)	9 670	60,4 %	62,8 %
Gesamt	16 020	100 %	100 %



Welche Anrufe ?



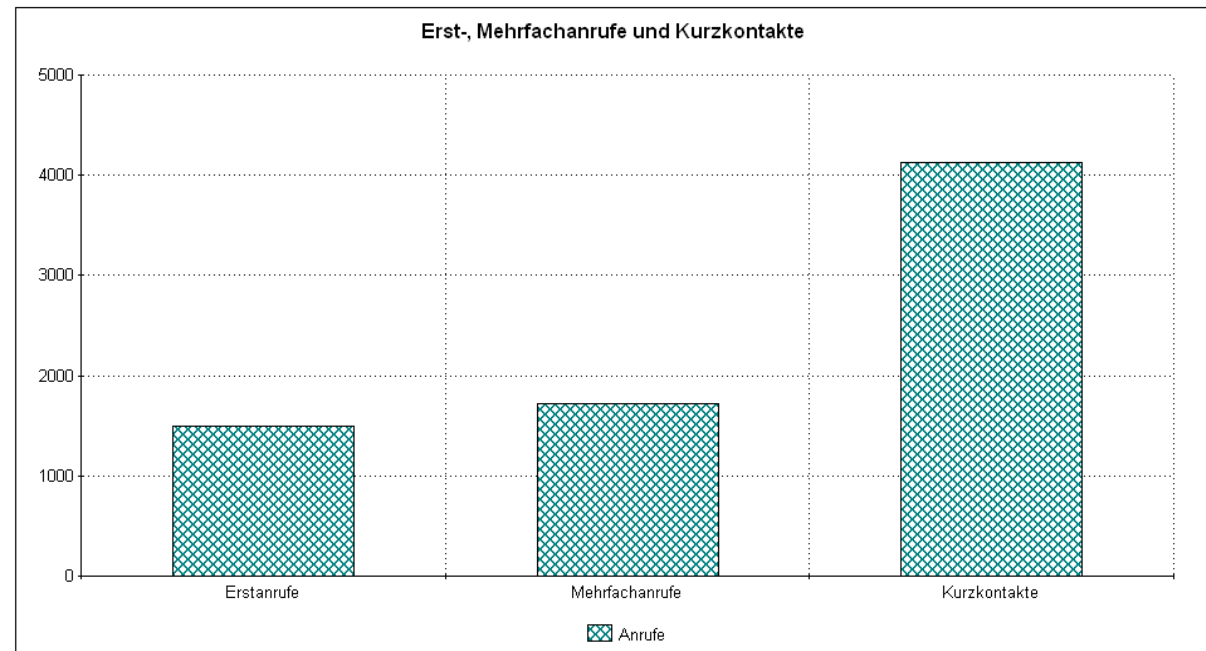
Aufteilung nach verbalen und nonverbalen Anrufen

Anrufe ohne verbale Äußerung	6 023	(37,6 %)
Anrufe mit verbaler Äußerung	9 997	(62,4 %)

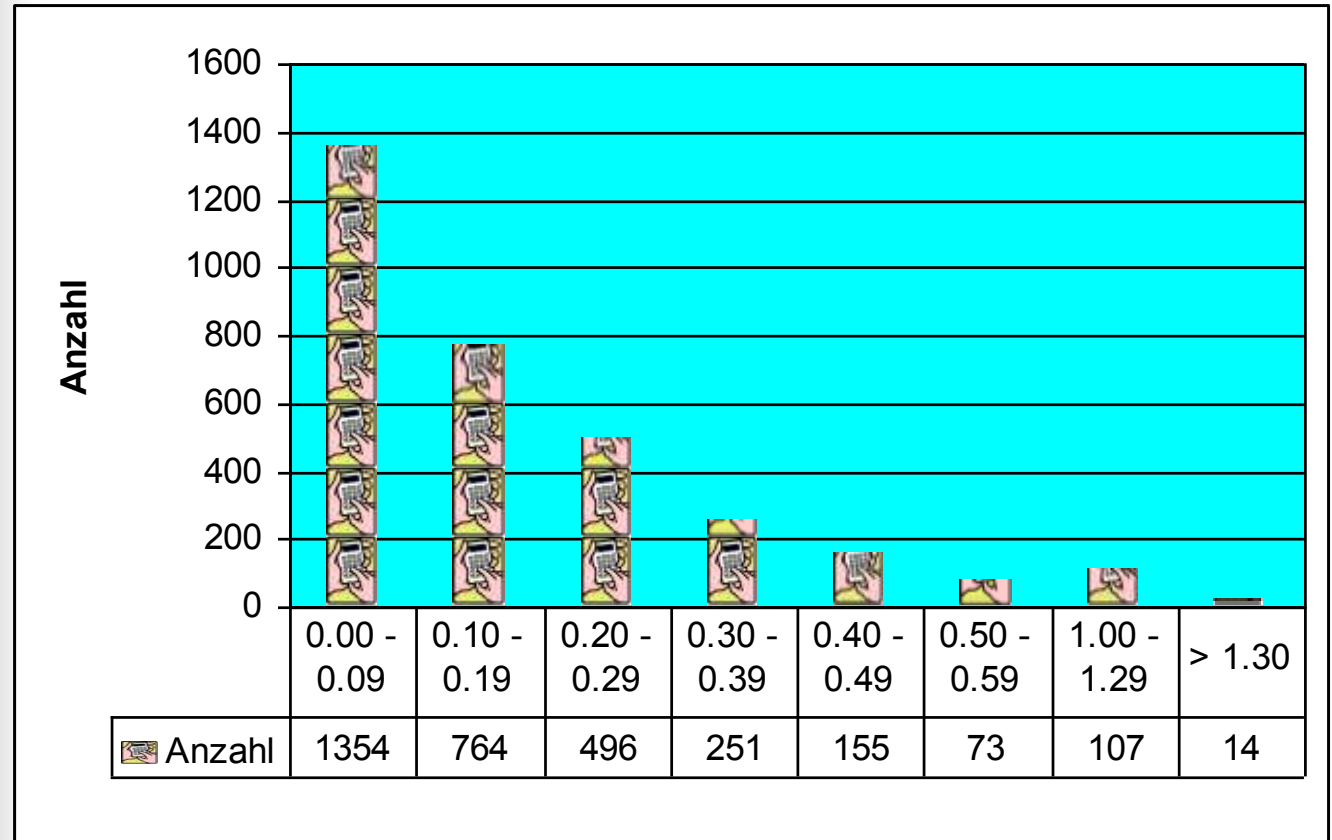
Welche Anrufe ?

		2005	2004
Erstanrufe	1 493	(20,3 %)	31,7 %
Mehrfachanrufe	1 721	(23,5 %)	15,7 %
Kurzkontakte	4 129	(56,2 %)	52,6 %
<u>Gesamt</u>	<u>7 343</u>	<u>(100 %)</u>	<u>100 %</u>

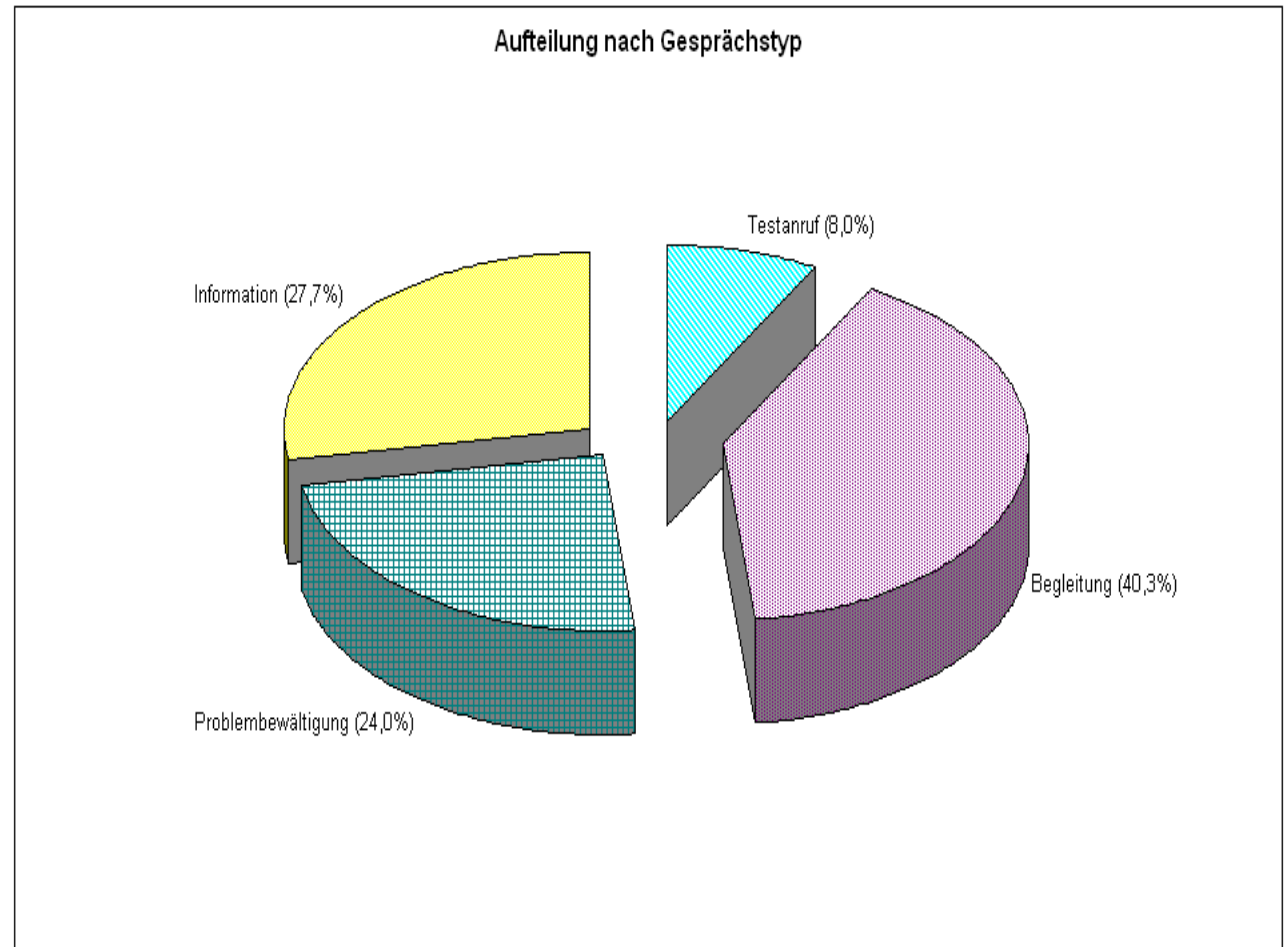
(In dieser Aufschlüsselung sind die nonverbalen Anrufe nicht enthalten)



Gesprächsdauer



Gesprächstyp



In dieser Aufschlüsselung sind die nonverbalen Anrufe, Irrtümer und Kurzkontakte nicht enthalten

Der Anrufer

Geschlecht

	<u>2005</u>	<u>2004</u>
Männlich	24,6 %	29,5 %
Weiblich	72,7 %	65,7 %
Gruppe/Clique	2,1 %	4,5 %
Unbekannt	0,6 %	0,3 %
<u>Gesamt</u>	<u>100 %</u>	<u>100 %</u>



Person in Krise ?

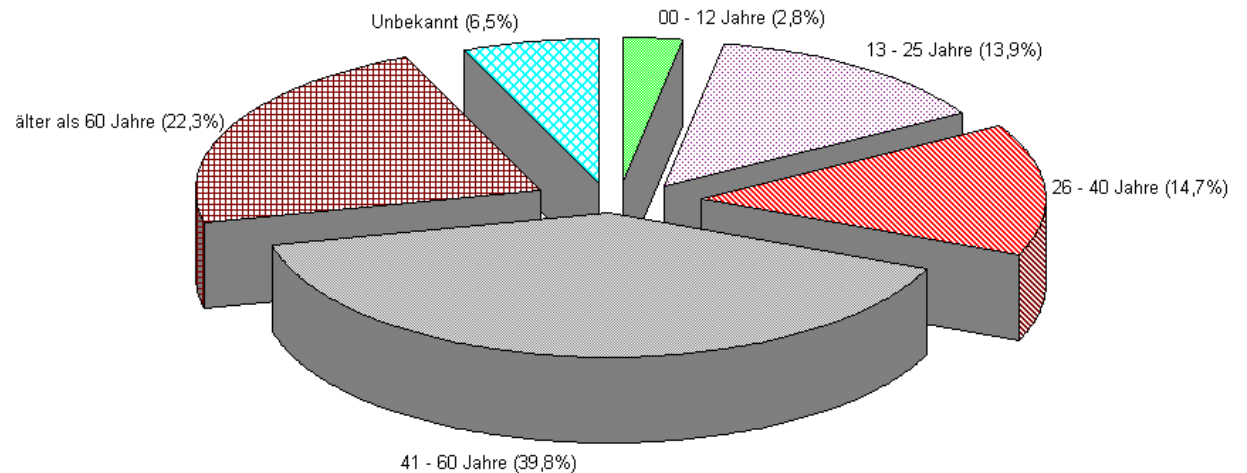
Ja	20,5 %
Nein	74,9 %
Unbekannt	4,6 %

Gesamt: **100 %**

Alter

	<u>2005</u>	<u>2004</u>
00 - 12 Jahre	2,8 %	4,6 %
13 - 25 Jahre	13,9 %	24,1 %
26 - 40 Jahre	14,7 %	13,8 %
41 - 60 Jahre	39,8 %	30,3 %
älter als 60 Jahre	22,3 %	17,8 %
Unbekannt	6,5 %	9,4 %
<u>Gesamt</u>	<u>100 %</u>	<u>100 %</u>

Alter der Anrufer



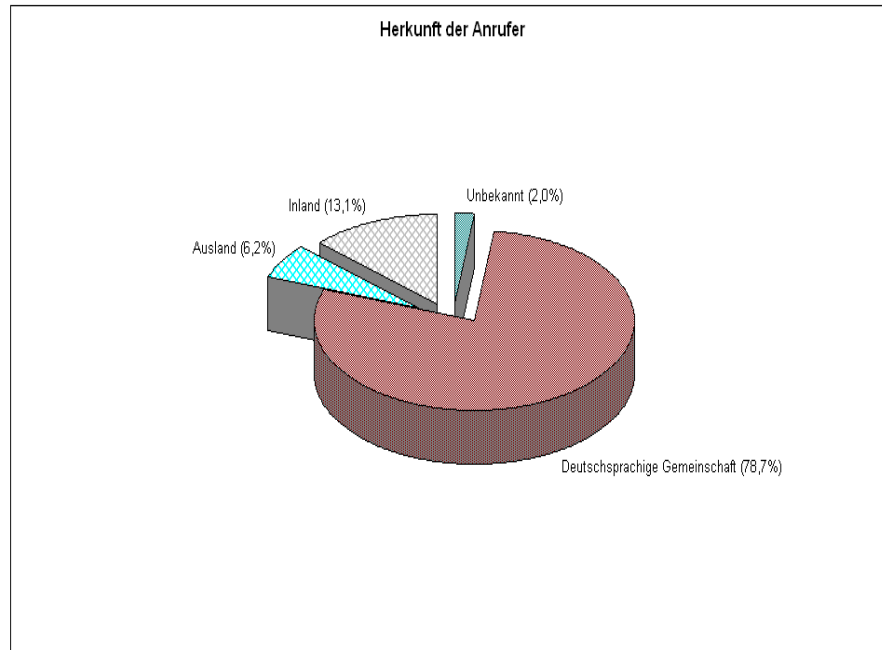
Familienstand

	<u>Anzahl</u>	<u>2005</u>	<u>2004</u>
Person lebt alleine	931	29,0 %	25,2 %
lebt in Partnerschaft	493	15,3 %	11,6 %
lebt in Familie	1220	38,0 %	42,3 %
ist allein erziehendes Elternteil	257	7,9 %	3,2 %
lebt in WG/Heim	26	0,9 %	2,5 %
Unbekannt	287	8,9 %	15,2 %
<u>Gesamt</u>	<u>3214</u>	<u>100 %</u>	<u>100 %</u>

Lebenssituation

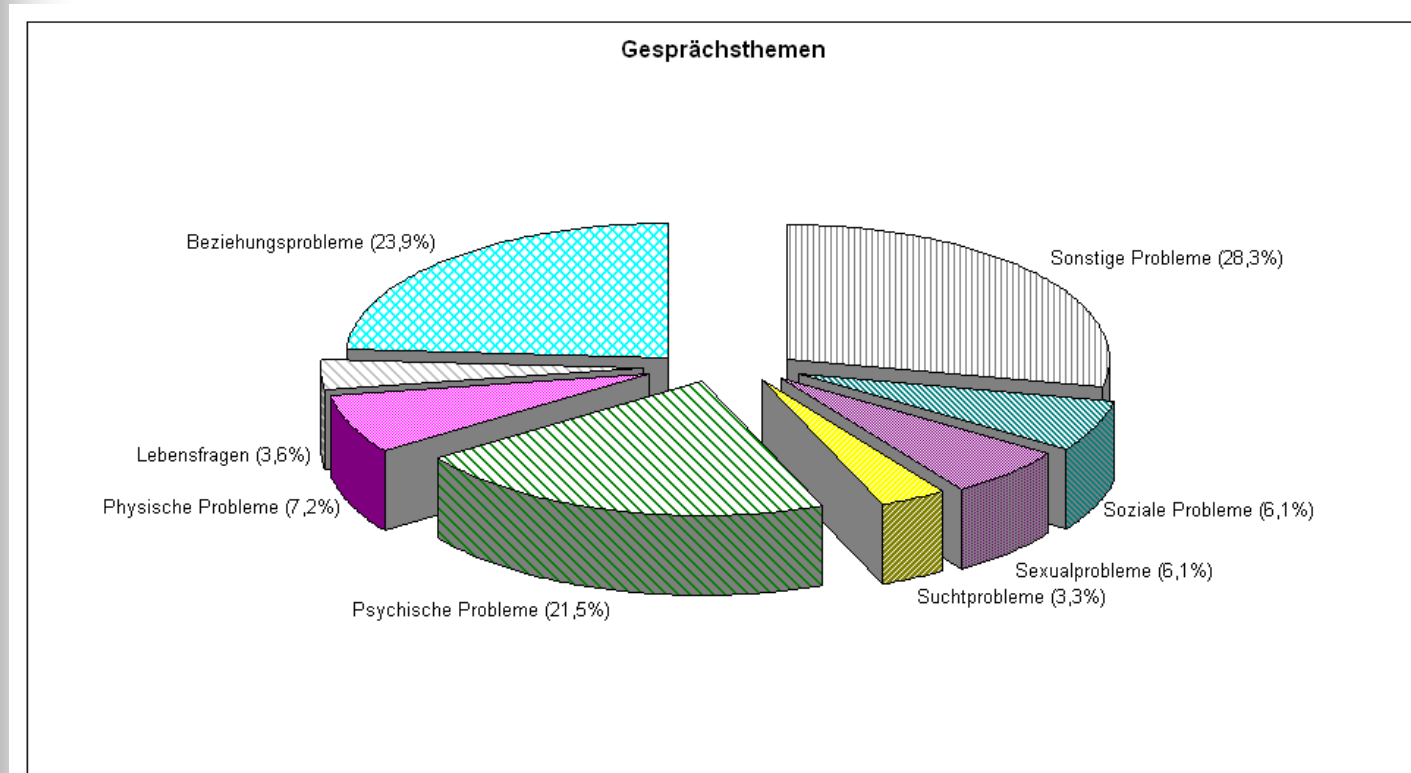
	<u>Anzahl</u>	<u>2005</u>	<u>2004</u>
Person ist berufstätig	605	18,7 %	14,7 %
arbeitslos	125	3,9 %	4,9 %
Invalide/Pens./Rentner	1005	31,3 %	24,1 %
Mann/Frau im Haus	691	21,5 %	17,3 %
Schüler/Student/Lehrling	439	13,7 %	22,3 %
Unbekannt	349	10,9 %	16,7 %
<u>Gesamt</u>	<u>3214</u>	<u>100 %</u>	<u>100 %</u>

Herkunft



	<u>Anzahl</u>	<u>2005</u>	<u>2004</u>
Deutschsprachige Gemeinschaft	2528	78,7 %	74,4 %
Inland	422	13,1 %	16,4 %
Ausland	200	6,2 %	6,9 %
Unbekannt	64	2,0 %	2,3 %
<u>Gesamt</u>	<u>3214</u>	<u>100 %</u>	<u>100 %</u>

Gesprächsthemen



Welche Dienste wurden empfohlen ?

Folgende Dienste wurden vorrangig vermittelt:

Notruf		102
davon: 100-Dienst	36	
anderer Notruf	23	
Notdienst (Arzt, Apotheke ...)	43	
Behörden/Verwaltung		57
davon: Polizei, Gendarmerie ...	8	
Ö.S.H.Z.	19	
PMS/Schule/Lehrer	20	
Sonstige Verwaltung	7	
Beratungsstellen		124
davon: Ehe-, Fam.- und Lebensberatung	38	
Beratung für Frauen	12	
Suchtberatung	8	
juristische Beratung	23	
Beratung für Kinder/Jugendliche	15	
Betreuung, Unterkunft, Treffs		79
davon: Arzt, Apotheke, Krankenhaus	21	
Psychologe, Therapeut	33	
Hilfsdienst	5	
Wohngemeinsch./Frauenhaus	7	
Selbsthilfegruppen		29
davon: Selbsthilfe Süchte/Abhängigkeit	12	
Selbsthilfe Erziehungsprobleme	5	
Sonstige Vermittlungen und Auskünfte		137
<u>Gesamt</u>		<u>528</u>

Eine Perspektive

1. **16,7 %** der Gespräche wurden geführt mit Menschen, die jünger als 25 Jahre alt waren.
2. **Nur 8 %** dieser Gespräche wurden von den Ehrenamtlichen als Testanruf eingestuft.
3. **Kurzkontakte**
4. **Erwachsene**

Vielen Dank

Wir sind weiterhin rund um die Uhr unter der Rufnummer

108

kostenlos zu erreichen.

Die gesamte Mitarbeitergruppe der **Telefonhilfe** - Anonyme Lebenshilfe in der Deutschsprachigen Gemeinschaft V.o.G. wird auch in der Zukunft bemüht sein, für alle hilfesuchenden Menschen zur Verfügung zu stehen.
Vielen Dank für Ihr Interesse !

Im März 2006

Lisette Schollaert-van der Putten
Verantwortliche Leiterin