

Jahresbericht 2021

**Einsam?
Verzweifelt?
Besorgt?**

**Darüber
reden hilft.**

 **143 wählen
www.143.ch**



Quelle: unsplash.com, frei verwendbare Bilder

«Gemeinsam verbunden» in Krisenzeiten – eine Herausforderung

Liebe Leserinnen und Leser,

«Wir haben die Krise!» Wer würde bestreiten, dass wir angesichts der Corona-Pandemie, dem fortschreitenden Klimawandel, und dem unfassbaren Kriegsgeschehen in der Ukraine mit mehreren Krisen konfrontiert sind?

Krisis leitet sich aus dem Griechischen ab und bedeutet Zuspitzung, Entscheidung, Wendepunkt. Mutige Entscheidungen sind gefragt. Leider müssen wir feststellen, dass unsere Entscheidungsprozesse auf nationaler und internationaler Ebene nicht sehr gut geeignet sind, globale Krisen angemessen zu bewältigen. Das bereitet den Boden für vermeintlich starke Führer, welche die Zeit zurückdrehen und die eigene Nation in den Vordergrund stellen wollen. Alternative Wahrheiten breiten sich aus, und alte Sündenböcke werden aus der Mottenkiste geholt. Die Folgen sind Verunsicherung, Verteilungskämpfe, Existenzangst und Perspektivlosigkeit. Diese Trends gehen auch an der Schweiz nicht spurlos vorbei.

Umso wichtiger ist, das Verbindende, Gemeinsame, und Wertvolle immer wieder ins Zentrum zu stellen. Zuhören, präsent sein im Gespräch, offen sein für die Gefühle hinter den Fassaden – das trägt, heilt und verbindet. Diese Verbindung pflegen wir am Telefon und Online, seit mehr als 60 Jahren, und die Pflege dieses «Gemeinsam verbunden» scheint uns wichtiger denn je. Das ist unser kleiner, aber nicht unbedeutender Beitrag zur Minderung von Spaltung, Aggressionen, und Frustration.

Danke, dass Sie das «Gemeinsam verbunden» mittragen.
Herzlich, Ihre

Tanja Kocher
Präsidentin des Schweizer Verbands
Tel143 – Die Dargebotene Hand



Bildrechte: Sabine Freudenberger

Tel143 blickt auf das zweite Pandemiejahr zurück

Liebe Leserinnen und Leser,

Wer glaubte, dass das 2021 weniger anstrengend würde als 2020, hat sich gründlich geirrt. Nicht weniger als drei Pandemiewellen überrollten das Land, grössere Anlässe wurden verschoben, und die meisten Sitzungen fanden per Videokonferenz statt. Doch im Unterschied zu 2020 haben wir uns unter diesen Rahmenbedingungen schon mit einiger Routine an unsere Aufgaben gemacht. Masken, Zertifikatskontrollen, Zoom-Konferenzen: kein Thema. Auch das erhöhte Gesprächsangebot konnte dank zusätzlichen Schichten aufrecht erhalten werden.

2021 war das Jahr der gründlichen Analysen: PwC Luzern hat erstmals unsere Jahresrechnung durchleuchtet, wir haben die IT-Situation der Gesamtorganisation evaluiert, und das Obsan, die Uni Lausanne sowie die Konjunkturforschungsstelle haben unsere Daten ausgewertet. Wir haben als Ausgangspunkt für den Tel143-Strategieprozess eine Situationsanalyse erstellt, und es wurden verschiedene Anbieter von Chat-Plattformen geprüft.

Was uns dabei klar geworden ist: ohne Einbezug der direkt Betroffenen, also der Regionalstellen, können keine Projekte umgesetzt werden. Es braucht das Feedback und den Beitrag aller, damit wir zu Lösungen kommen, die allen dienen. Der Dachverband ist ohne die Regionalstellen nicht handlungsfähig. Nur gemeinsam sind wir stark.

Womit wir wieder bei der Pandemiebewältigung wären. Nicht immer war ersichtlich, ob Behörden, Zivilgesellschaft und Wirtschaftsvertreter am selben Strick ziehen. Und die Spaltung der Gesellschaft in Massnahmenbefürworter und Impfgegner hat mich oft traurig gemacht. Auch unsere Freiwilligen haben es zu spüren bekommen: Unverständnis, Frust und Streit hat Familien und Freunde entzweit und viel Leid hervorgebracht.

Umso wichtiger ist unser Zuhören, Nachfühlen, und Nachfragen. Wie eine angenehme Wolke umgibt uns diese Haltung und trägt Erleichterung, Frieden und Verständigung in unsere Welt. Lasst uns dieses Parfum, nachdem sich unsere Gesellschaft so sehr sehnt, grosszügig verbreiten.

Herzliche Grüsse

*Sabine Basler
Geschäftsführerin des Schweizer Verbands
Tel143 – Die Dargebotene Hand*

Rückblick



Kapazitätserhöhungen während der Pandemiewellen

Wie in der ersten Pandemie-welle gelingt es auch im Winter 2020/21, die Gesprächskapazitäten am Telefon zu erhöhen. Zwischen Januar und Juni 2021 werden im Telefondienst durchschnittlich 7% mehr Schichten

gefahren, was einem Plus von rund 1700 Stunden entspricht. Nach einem Rückgang im Sommer werden im Herbst und Winter 2021/22 wieder mehr Schichten eingeplant.

Insgesamt kommt es zu einem leichten Rückgang der Gespräche, dafür dauern diese im Durchschnitt länger. Viele sind anstrengend und von Frust und Aggressionen geprägt – die Spaltung unserer Gesellschaft in Bezug auf die Corona-Massnahmen machen auch vor unserer Arbeit nicht halt. Im Dezember 2021 konnte wieder ein kleine Online-Kampagne realisiert werden, um Menschen auf das Angebot von Tel143 hinzuweisen.

Dieses Projekt wird möglich dank der Unterstützung des Bundesamts für Gesundheit in Zusammenarbeit mit der Stiftung Gesundheitsförderung Schweiz. Und dank unserer vielen Freiwilligen, welche immer wieder bereit sind, zusätzliche Schichten zu leisten.

Forschungskollaborationen

Die im Herbst 2020 mit der Konjunkturforschungsstelle KOF der ETHZ etablierte Zusammenarbeit führt zu einer intensiven Auseinandersetzung mit unseren Daten. Ziel ist, das Gesprächsverhalten vor und nach der Pandemie zu untersuchen. Unsere Provider Swisscom und BlueCall unterstützen diese Arbeit, welche im Sommer 2022 publiziert werden soll.

Das Gesundheitsobservatorium Obsan erhält im Frühjahr 2021 den Auftrag, unsere Gesprächsstatistik nach Themen, Alter, Region und Geschlecht auszuwerten. Damit kann erstmals visualisiert werden, welche Themen z. B. bei Minderjährigen im Vergleich zu den anderen Altersgruppen gehäuft vorkommen, und was vor allem die weiblichen Hilfesuchenden beschäftigt. Die Themen «Gewalt» sowie «Familie/ Erziehung» werden deutlich häufiger von Frauen angesprochen als von Männern, ebenso das Thema Corona.

Prof. Marius Brühlhart von der Universität Lausanne wertet zusammen mit seinem Team die Daten von über 8 Millionen Gesprächen in 19 Ländern aus. Die Analyse zeigt auf, dass in Abhängigkeit von Infektionsraten und damit verbundenen Eindämmungsmassnahmen das Thema Suizidalität zunimmt, und dass dieses Thema abnimmt, wenn finanzielle Unterstützung gewährt wird. Die Publikation erscheint im renommierten Journal «Nature». Zur Datenerhebung hat die International Federation of Telephone Emergency Services IFOTES einen wesentlichen Beitrag geleistet.

Nationale Kampagnen und Veranstaltungen

Auch 2021 rollen mehrere Corona-Wellen durch das Land. Der alle drei Jahre stattfindende internationale **IFOTES-Kongress** wird um ein Jahr auf Sommer 2023 verschoben. 2025, nach nur zwei Jahren, soll er in Genf stattfinden.

Hingegen kann die jährliche nationale **Ausbildner:innen-Konferenz** Anfang Mai in Freiburg stattfinden. Die Ausbilder:innen aus allen Regionen treffen sich hier für zwei Tage, um sich über die Qualität der Ausbildung bei 143 auszutauschen und darüber nachzudenken, warum Tel143 in unserer Gesellschaft einzigartig ist. Für alle steht fest, dass der Aufbau einer einfühlsamen Verbindung zum Gegenüber bei uns im Zentrum steht.



Am 5. Dezember feiern wir wie jedes Jahr den **Tag der Freiwilligenarbeit**. Die Beisheim-Stiftung lanciert eine Meme-Kampagne, die mit bunten Kacheln für Freiwilligenarbeit wirbt und diese damit öffentlich anerkennt. Auch Tel143 steuert Slogans und Kacheln bei.

Ende Dezember lancieren wir eine **Online-Kampagne** mit Bannern, die sich an Menschen mit Suizidgedanken wendet. Dieses Thema wird 16mal pro Tag nach Abschluss eines Gesprächs erfasst; die Kurve liegt deutlich über der von 2019 und 2020. Grund genug, insbesondere die jüngeren Generationen sowie Menschen in der lateinischen Schweiz auf das Angebot von Tel143 aufmerksam zu machen.

Partnerschaft mit dem Rösti Sailing Team

Das Rösti Sailing Team, welches das Tel143-Logo auf seinen Segeln führt, startet im Sommer 21 zu diversen Rennen in der Klasse 40-Kategorie. Bei den zwei wichtigsten Rennen, der «Rolex Fastnet Race» und der «Transat Jacques Vabre», schafften sie den zweiten Platz. Wir sind sehr stolz auf unsere Segler!

Im September stellen die beiden Schweizer ein neues Projekt vor: die SOS Academy. Ziel ist, jungen Menschen den Hochseerennsport zugänglich zu machen. Die Akademie wird in der Bretagne angesiedelt, richtet sich aber an junge Seglerinnen und Segler aus der Schweiz. Das Roesti Sailing Team möchte dabei insbesondere mehr Frauen für das Hochseesegeln gewinnen.

Damit verabschieden sich die beiden Segler vom Leben als Profisportler, und starten in ein neues Leben als Ausbilder. Tel143 freut sich über dieses soziale Engagement und wünscht dem Team viel Erfolg dabei.

Strategische Projekte und Aktivitäten

Projekt «Zukunft Tel143»: Nach Ankündigung des Projekts «Zukunft Tel143» an der Präsidentenkonferenz im Frühling, wird dieses im Herbst offiziell lanciert. Ziel des Projekts ist ein überarbeitetes Leitbild, eine konkrete Strategie für die Jahre 2023–2026 sowie eine klare Aufgabenteilung zwischen Dachverband und Regionalstellen. Die Projektarbeit startet im Herbst 21 mit einem Analyseworkshop, in welchem die Ausgangslage der Dargebotenen Hand als Gesamtorganisation von Mitgliedern der Delegiertenversammlung diskutiert und abgenommen wird. Weiter wird ein Projektteam bestehend aus Freiwilligen, Vorstandsmitgliedern und Stellenleitenden verschiedener Regionalstellen und Sprachregionen ins Leben gerufen. Erste Projektgruppensitzungen finden noch 2021 statt und befassen sich mit dem Leitbild. Das Projekt wird von Christine Lanner, Co-Inhaberin bei verbandsmanagement.ch extern begleitet.



Projekt «Neues Chat-Tool»: Aufgrund des Konkurses des aktuellen Chattool-Anbieters muss ein neues Tool evaluiert werden. Es werden Offerten eingeholt und verschiedene Tools getestet. Der Entscheid fällt auf das Tool der holländischen Firma «Trengo». Das Onboarding mit dem neuen Anbieter findet im Dezember statt.

Aufgabe «IT-Optimierung»: Eine IT-Umfrage im Frühjahr 21 erhebt die Zufriedenheit mit der IT-Infrastruktur sowie Angaben zur genutzten Hard- und Software. Es stellt sich heraus, dass die Mehrheit der Regionalstellen zufrieden ist, jedoch an einigen Orten Sicherheitslücken bestehen. Im Dezember 21 werden mit einer Migration der Mail-Postfächer diese Lücken geschlossen und eine bessere Zusammenarbeit ermöglicht.

Prix schappo, Prix Benevol und zwei Preise der regionalen Raiffeisenbanken

Tel143 erhält 2021 gleich mehrere Preise: Die Stadt Basel hat der Regionalstelle Basel anfangs November den Prix schappo überreicht. Auch die Stadt St. Gallen verleiht einen solchen Preis; der Prix Benevol geht im 2021 nebst anderen Organisationen an die Regionalstelle Ostschweiz/FL. Und die Dargebotene Hand Zentralschweiz hat den Anerkennungspreis des Regionalverbands Luzern, Ob- und Nidwalden der Raiffeisenbank erhalten, während Telefono Amico

Ticino e Grigioni italiano von der Raiffeisen Südschweiz ausgezeichnet wurde.

Diese Preise anerkennen öffentlich das langjährige Engagement von Freiwilligen der Dargebotenen Hand zugunsten von Menschen in Not. Sie sind mit finanziellen Beiträgen verbunden, welche für die Aus- und Weiterbildung dieser hoch engagierten Mitarbeitenden eingesetzt werden.

Regionale Projekte und Aktivitäten

Die **Regionalstelle Tessin und italienisches Graubünden** feiert im 2021 sein 50-jähriges Jubiläum. Das Team der Mitarbeitenden organisiert im Rahmen von regionalen Kulturveranstaltungen Standaktionen und kleine Ansprachen. Ziel ist, mit der lokalen Bevölkerung in Kontakt zu kommen und gemeinsam einige gesellige Momente zu erleben.

Die **Regionalstelle Zürich** nutzt eine Zusammenarbeit mit der SwissRe Foundation, um das Projekt «English Hotline» zu lancieren. Zusammen mit den Regionen Zentralschweiz und Aargau/Solothurn-Ost sollen ab Sommer 2022 englischsprachige Freiwillige rekrutiert und ausgebildet werden. Es geht darum, den vielen Menschen, die in der Schweiz leben und keine unserer Landessprachen beherrschen, den Zugang zu Tel143 auf Englisch zu ermöglichen.

Der **Regionalstelle Genf** ist ein grosses Anliegen, die Magie des Zuhörens auch ausserhalb der Strukturen von Tel143 zu vermitteln. Zusammen mit einer anderen Nonprofit-Organisation laden sie Menschen ein, in einem «Zuhörkreis» über sich und ihre Befindlichkeit zu sprechen, sowie zu lernen, wie man einfühlsam zuhört.

Die **Regionalstelle Bern** gestaltet einen Info-Flyer und eine Gottesdienstbroschüre; die **Regionalstelle Aargau/Solothurn-Ost** kreiert ein modernes Poster. Letzteres wird ab Sommer 2021 unentgeltlich auf Leuchttafeln in der Agglomeration Zürich ausgespielt, weil die Plakafirma Kanawai noch freie Plätze zur Verfügung hatte und uns diese schenken wollte.

Erneuerungswahlen für den nationalen Vorstand

An der Delegiertenversammlung 2021 wird Tanja Kocher zur Präsidentin des Dachverbands gewählt. Zudem kann Andreas Stalder, Präsident des Freiburger Kantonalkomitees, für den Vorstand gewonnen werden. Damit können die Lücken, welche Christian Budry und Sonja Karrer hinterlassen haben, wieder gefüllt werden.

Tanja Kocher ist selbständige Kommunikationsberaterin mit grossem Netzwerk in Bundesverwaltung und Wirtschaft. Sie hat im Anschluss an ihre Wahl sämtliche Regionalstellen besucht, um die Mitarbeitenden und Präsident:innen kennen



Vorstand in der Sommerretraite 2021

zu lernen. **Andreas Stalder** ist Leiter einer Stiftung und bringt viel Erfahrung in Führung und Projektmanagement mit. Er kennt die Organisation schon, weil er bis 2020 Mitglied im Vorstand der DH Freiburg war.

Im Sommer 2021 trifft sich der Vorstand zweimal zu einer Retraite, um den Strategieprozess vorzubereiten. Nach vielen Videokonferenzen und der Wahl von neuen Mitgliedern werden diese «richtigen» Treffen geschätzt, um sich besser kennen zu lernen und eine gemeinsame Haltung zu entwickeln. Die Geschäftsstelle dankt an dieser Stelle dem Vorstand für die wohlwollende und ermutigende Unterstützung, ohne die unsere Aufgabe nicht möglich wäre.

Ausflug aufs Rütli

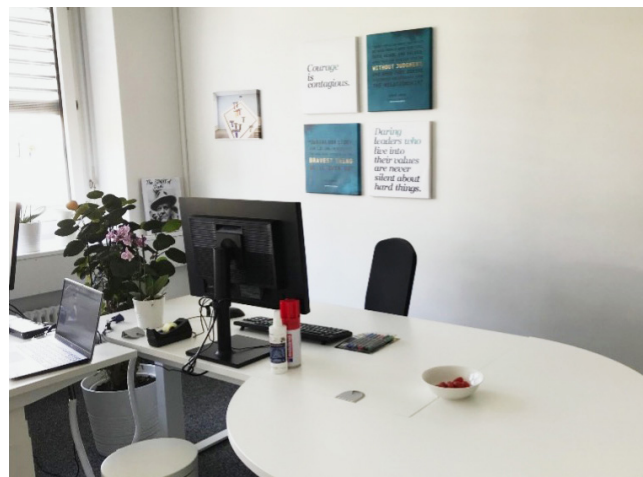
Die Corona-Fallzahlen sinken gegen den Sommer hin, so dass wir es wagen können, im Juni 21 alle Mitarbeitenden und Präsident:innen der Dargebotenen Hand zu einem Ausflug aufs Rütli einzuladen. Ab Luzern geht es mit dem Schiff über den Vierwaldstättersee bis zur Anlegestelle und dann hoch zur berühmten Wiese.

Hier wird der Geist von Gottlieb Duttweiler beschworen, genannt «Dutti», dem Namensgeber und Mitbegründer der Dargebotenen Hand, und Lieder in allen Landessprachen gesungen. Das Wetter ist wunderbar warm, der See lädt zum Baden ein, und wir können endlich zusammen auf den Prix Courage anstossen, der uns im Vorjahr vom «Beobachter» überreicht worden war!

Umzug, Freiwillige und Festangestellte beim Dachverband

Im Juli 2021 werden die Büros im Beckenhof renoviert, und der Verband kann ein zweites Büro mieten. Es werden insgesamt 5 Arbeitsplätze eingerichtet, damit künftig auch Praktika angeboten werden können.

Aufgrund der steigenden Arbeitslast in der Geschäftsstelle wird **Simone Flacher** ab 1. April 2021 mit einem 80%-Pensum als Leiterin strategische Projekte angestellt. Sie lanciert und leitet Projekte, welche die Gesamtorganisation betreffen.



Im Herbst 2021 verlässt uns Sonja Jacobi, welche sich stundenweise um unsere Buchhaltung gekümmert hat. Wir stellen ab 1. November **Liv Hehlen** an. Sie ist in Ausbildung zur Buchhalterin und ebenfalls stundenweise vor Ort.

Die IT-Umfrage wird von **Daniel Fuchs** im Rahmen eines Freiwilligeneinsatzes geplant, ausgewertet und präsentiert. Auch **Manuel Frick** unterstützt uns mit seinem Fachwissen zu Webseiten und Open Source-Lösungen. **Luisa Gianolini** analysiert im Rahmen eines Corporate Volunteering Einsatzes die Daten für den Jahresbericht 2021 (siehe S. 15–19). Wir sind sehr dankbar für diese Einsätze; sie ermöglichen uns, mutig Neuland zu betreten.

Finanzielle Situation des Dachverbands

Dank der ausnahmsweisen gewährten Subventionen des Bundes für die Kapazitätserhöhung bei Tel143, dem erfolgreichen Fundraising für das Projekt Chat-Monitoring und einigen grösseren Spenden liegt das Jahresergebnis des Dachverbands trotz erhöhtem Aufwand lediglich bei einem Minus von gut 28000 Franken. Die Regionalstellen erhalten dank dieser Subvention sowie einem Solidaritätsbeitrag insgesamt 229000 Franken zugunsten ihrer Projekte. Gut 93000 Franken des Ertrags werden dem zweckgebundenen Fonds «Strategische Projekte» zugewiesen, da die beworbenen Projekte nicht im 2021 realisiert werden können.

Die Finanzierung des Freiwilligen-Kongresses mittels Projektgesuchen und Crowdfunding gelingt nicht. Der zweitägige Weiterbildungs- und Vernetzungsanlass kostet gut 100000 Franken. Auch ist der Aufwand des Dachverbands für die Organisation beträchtlich. Einige Regionalstellen werden im 2022 freiwillige Beiträge zur Deckung der Unkosten leisten; mittelfristig muss jedoch ein neues Konzept erarbeitet werden.

Auch der Betrieb des neuen Chattools wird zu einem jährlichen Mehraufwand von rund 12000 Franken führen. Die Regionalstellen sprechen sich dafür aus, dass der Dachverband den Betrieb sichert und zentral finanziert. Diese Mehrkosten sind im Rahmen des Strategieprozesses zu diskutieren.

Weiter wird die Gesamtorganisation angesichts der zunehmenden Cyberattacken verstärkt in die IT-Sicherheit investieren müssen. Dies schliesst jährliche Schulungen von Mitarbeitenden und Freiwilligen sowie die regelmässige Aktualisierung von Soft- und Hardware ein.

Ausblick

Strategische Projekte und Aktivitäten

Projekt «Online»: Dieses Projekt zielt darauf ab, die strategischen Fragen rund um die Kanäle Chat und Mail zu bearbeiten. 2021 kommt das Teilprojekt Chat-Monitoring hinzu. Hierbei geht es darum, die überregionale Zusammenarbeit zu koordinieren und die Qualität der Chat-Dialoge zu sichern. Das Teilprojekt startet im Oktober 2021 und wird im Sommer 2022 abgeschlossen.

Projekt «Zukunft Tel143»: Die Entscheidungsträger der Organisation sind sich einig, dass die Dargebotene Hand eine aktualisierte Strategie braucht. Die Resultate des Projekts sollen in einer ausserordentlichen Delegiertenversammlung im Herbst 2022 verabschiedet werden.

Projekt «Neues Chat-Tool»: Ziel ist, das bestehende Tool möglichst rasch zu ersetzen. Schulungen und Inbetriebnahme des neuen Tools sind fürs Frühjahr 2022 vorgesehen.

Projekt «Webrelaunch»: Die Dargebotene Hand soll eine neue, attraktive Website erhalten. Das Projekt ist bereits 2021 gestartet. Es musste jedoch vorübergehend sistiert werden, um strategische Entscheide aus dem Strategiprojekt «Zukunft Tel143» abzuwarten.

Aufgabe «IT-Richtlinien»: Aufgrund der gestiegenen Risiken im Bereich Cybersicherheit beschliesst der Vorstand, IT-Richtlinien für alle Regionalstellen zu erarbeiten. Diese zielen darauf ab, den Risikofaktor «Mensch» zu verringern, indem klare Vorgaben im Umgang mit Dokumenten und Daten erlassen werden. Schulungen dazu sind für den Sommer 22 geplant.

Nationale Kampagnen und Veranstaltungen

Im März 2022 findet der nationale **Kongress der Freiwilligen** statt. Auch dieser musste im 2021 aufgrund der Pandemie verschoben werden. Das Thema des Kongresses ist: «Welche Art des Zuhörens braucht es bei 143 im 21. Jahrhundert?». Als Novum wird dieses Jahr mit der Methode des Offenen Forums gearbeitet, was einem Marktplatz für den Austausch von Ideen und Projektinitiativen entspricht. Wir sind gespannt, was die Freiwilligen für unsere Organisation einbringen werden, und wie wir das umsetzen können.

Im Mai 2022 findet wiederum die zweitägige nationale **Ausbildner:innen-Konferenz** in Freiburg statt. Sie wird sich dieses Mal mit den Themen «Gesprächsführungsinstrumente» und «Vorbereitung von Mentor:innen für die Ausbildungsbegeleitung» befassen.

Auch die **Mad Pride** soll am 18. Juni 2022 endlich über die Bühne gehen. Die Mad Pride, wörtlich «Umzug der Verrück-

ten», hat zum Ziel, negative Stereotypen und Bilder über psychische Krankheiten in etwas Positives zu verwandeln. An den Umzügen nehmen jeweils Menschen mit psychischen Erkrankungen, Angehörige sowie Vertreterinnen und Vertreter aus den Fachorganisationen teil.

Da auch in der Schweiz psychische Erkrankungen zu den häufigsten Krankheiten gehören und mit starken Tabus belegt sind, hat das Netzwerk Psychische Gesundheit den Trägerverein «Mad Pride Schweiz» gegründet. Tel143 ist dem Trägerverein beigetreten, die Stelle Bern wird das Organisationskomitee vor Ort unterstützen. Wir ermutigen alle Stellen, möglichst zahlreich in Bern zu erscheinen.

Ich gehe an die Mad Pride 2022 weil ...

psychische Gesundheit und alle etwas angeht!



Tel 143 - Die Dargebotene
Hand Bern

BERN, 18. JUNI
www.madpride.ch

Entwicklung der Gesprächszahlen am Telefon, 2019–2021

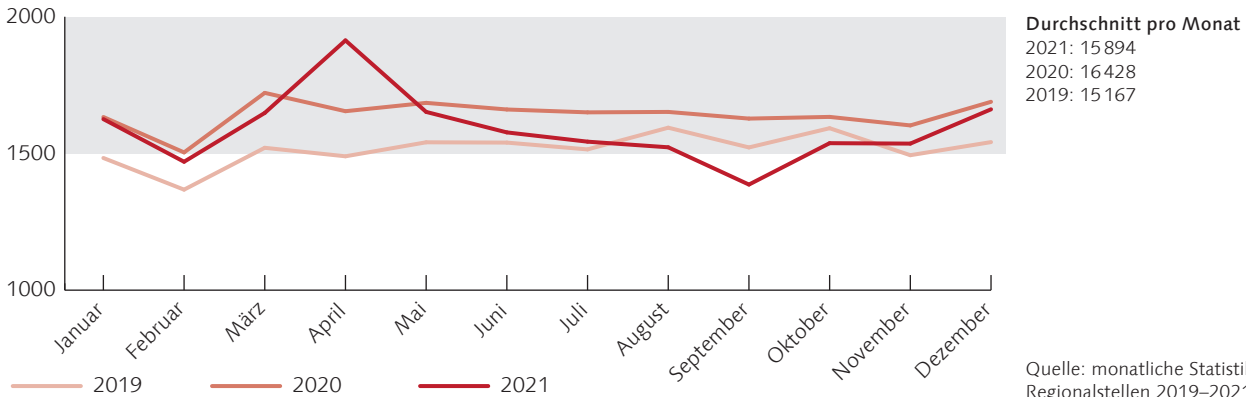
Die Zahl der geführten Gespräche nimmt 2021 im Vergleich zum Vorjahr um 5.0% ab, liegt jedoch immer noch 2.4% über dem Wert von 2019. Dies zeigt sich anschaulich in der Entwicklung der monatlichen Gesprächszahlen, die 2020 im Durchschnitt bei rund 16400 liegen und 2021 auf rund 15900 zurückgehen.

Die Belastung durch die Pandemie ist auch ersichtlich, wenn man die Halbjahreszahlen betrachtet. Im ersten Halbjahr 2021 liegt die Zahl der Gespräche deutlich über dem Wert im 2019, im zweiten Halbjahr fallen diese wieder auf das Niveau von 2019. Dank der Kapazitätserhöhungen mussten 2021 – wie schon im Vorjahr – lediglich gut 14% aller Anrufe verschoben werden, und die Gesprächsdauer nahm um rund 2 Minuten zu.

2021 wurden total 187654 Telefongespräche verzeichnet.

Monatliche Gesprächszahlen am Telefon vor und während der Pandemie, 2019–2021

Prozentuale Anteile und absolute Zahlen



Quelle: monatliche Statistik aller Regionalstellen 2019–2021

Themen in Telefongesprächen nach Geschlecht, 2021

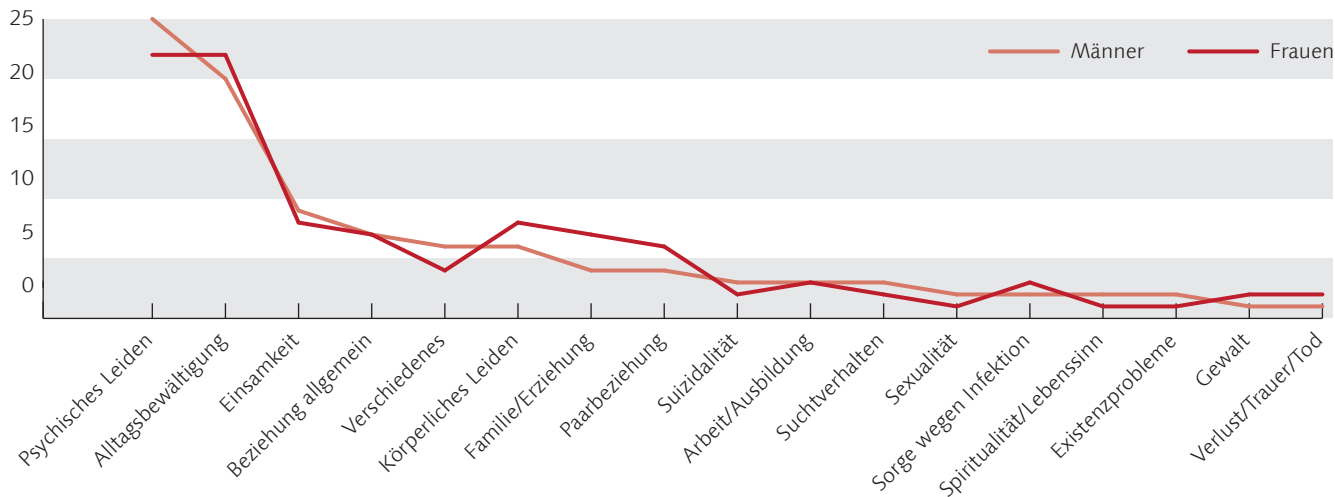
Die Themenverteilung nach Geschlecht unterscheidet sich signifikant. Frauen sind allgemein häufiger mit den Themen Alltagsbewältigung, körperliches Leiden, Familie und Erziehung, Paarbeziehung sowie auch Sorgen rund um Corona beschäftigt. Auch Gewalt und Verlust, Trauer und Tod kommt bei ihnen häufiger zur Sprache.

Im Vergleich zu 2020 nehmen die Sorgen wegen Corona (-44.3%) sowie Probleme mit der Alltagsbewältigung (-13.4%) am deutlichsten ab. Hingegen nehmen Gespräche mit den Themen Gewalt (+14.0%), Suchtverhalten (+5.2%), und Suizidalität zu (+7.2%).

Prozentuale Verteilung der Gesprächsthemen am Telefon, nach Geschlecht, 2021

Prozentuale Anteile der erfassten Themen, 1 bis max. 3 Nennungen möglich

Quelle: Linelistings 2021 aller Regionalstellen ausser Zentralschweiz und Tessin



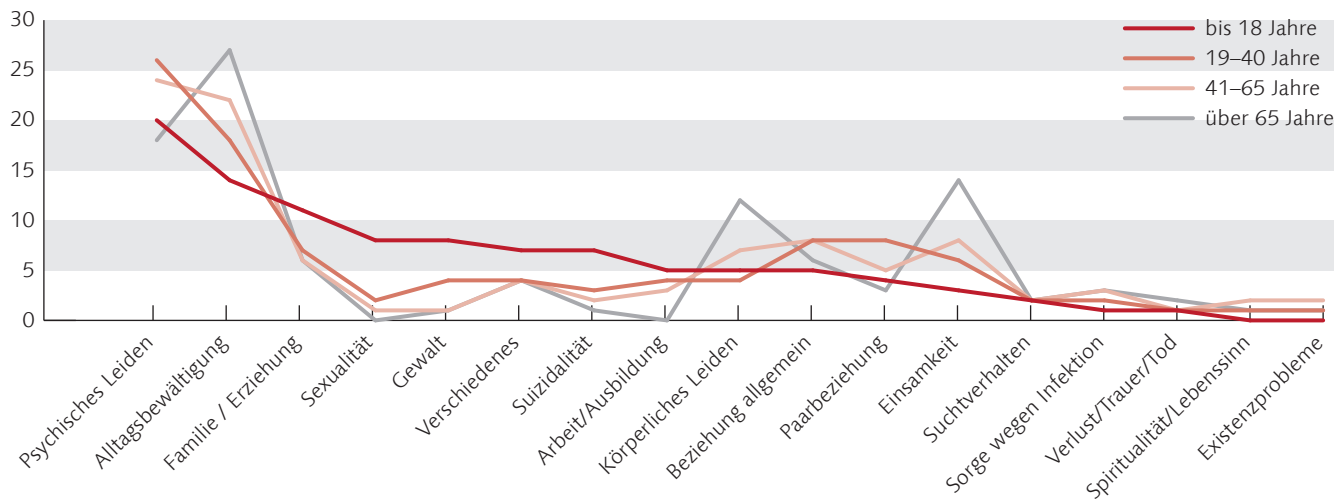
Themen in Telefongesprächen nach Altersgruppe, 2021

Bei der Themenverteilung nach Altersgruppe unterscheiden sich die unter 18-Jährigen deutlich von den anderen Altersgruppen. Sie sind signifikant häufiger mit den Themen Familie und Erziehung, Sexualität, Gewalt sowie Suizidalität beschäftigt. Die Altersgruppe über 65-Jährigen ist deutlich häufiger als die anderen Altersgruppen mit den Themen Alltagsbewältigung, körperliches Leiden sowie Einsamkeit beschäftigt. Generell lässt sich feststellen, dass mit zunehmendem Alter die Probleme mit der Alltagsbewältigung das psychische Leiden «ersetzen».

Prozentuale Verteilung der Gesprächsthemen am Telefon, nach Altersgruppe, 2021

Prozentuale Anteile der erfassten Themen, 1 bis max. 3 Nennungen möglich

Quelle: Linelistings 2021 aller Regionalstellen ausser Zentralschweiz und Tessin



Mehrjahrestrends bei Telefongesprächen nach Altersgruppe, 2015–2021

Erwachsene im Alter zwischen 41 und 65 Jahren stellen mit einem Anteil von mehr als 47% die überwiegende Mehrheit der Gesprächsteilnehmer dar. Bei den jüngeren Erwachsenen bzw. der Generation 65 plus betragen die Anteile um die 20%. Der Anteil Kinder und Jugendlicher liegt bei etwas über 1%. Der Anteil der Gruppe mit nicht bestimmbarem Alter liegt bei 11,6%. Die Verteilung der Altersgruppen hat sich gegenüber 2020 nur bei den jungen Erwachsenen (+1,9%) und den Nichtbestimmbaren verändert (–3,1%).

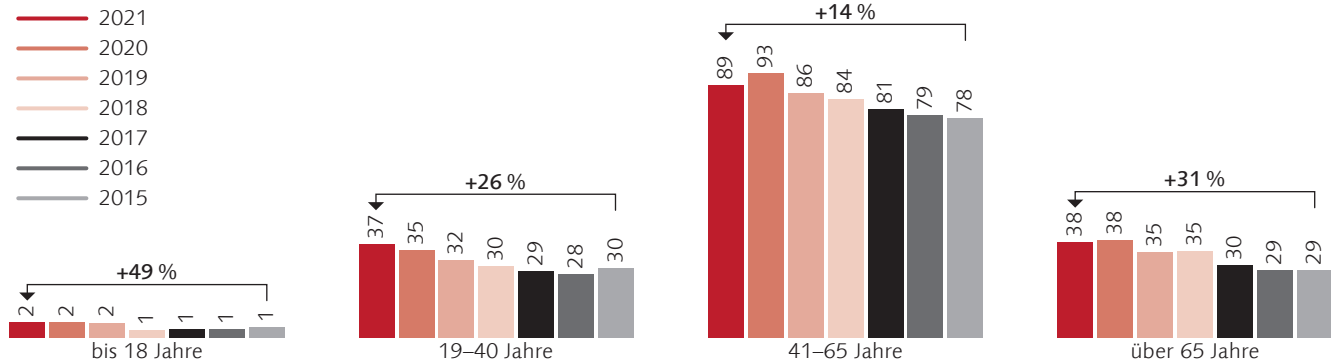
Die Anzahl Gespräche nimmt 2021 in fast allen Altersgruppen ab: um 4,2% bei den 41- bis 65-Jährigen, um 1,3% bei den über 65-Jährigen, und um mehr als 25% bei den Nichtbestimmbaren. Kinder und Jugendliche rufen fast gleich häufig an wie 2020, und Gespräche mit den jüngeren Erwachsenen nehmen gar um 5,2% zu.

Im mehrjährigen Vergleich zeigt sich, dass die Zahl der Gespräche mit Menschen unter 40 Jahren (Minderjährige +49%, 19- bis 40-Jährige +26%) sowie über 65 Jahren deutlich stärker zunimmt als mit den 41- bis 65-Jährigen (+14%).

Anzahl jährlich geführter Telefongespräche nach Altersgruppe, 2015 bis 2021

In Tausend und mit prozentualen Anteilen

Quelle: Jahresstatistik 2021 aller Regionalstellen



Mehrjahrestrends bei Telefongesprächen nach Geschlecht, 2015–2021

Frauen stellen im 2021 mit einem Anteil von 69% die überwiegende Mehrheit der Gesprächsteilnehmer dar. Der Männeranteil liegt im 2021 bei 31%. Die Verteilung der Geschlechter ist nach dem Ausnahmejahr 2020, in dem anteilmässig mehr Männer das Gespräch gesucht haben, wieder gleich wie 2019.

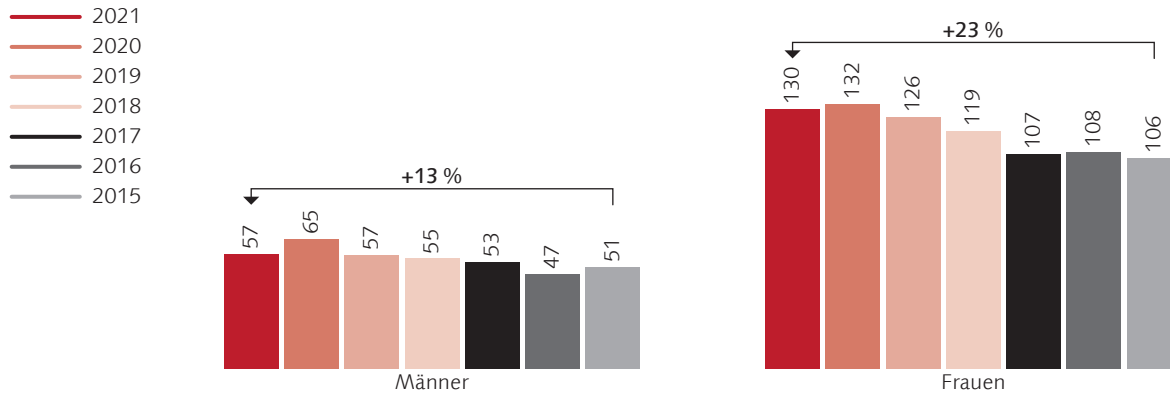
Die Anzahl Gespräche mit Frauen hat gegenüber 2020 um 1.6% abgenommen. Der Rückgang bei den Männern beträgt 11.8% gegenüber dem Vorjahr. Im mehrjährigen Vergleich zeigt sich, dass die Zahl der Gespräche mit Frauen (+23%) stärker zunehmen als mit Männern (+13%).

Im 2020 wurde die Kategorie «divers» eingeführt, um aufzuzeigen, dass auch non-binäre Menschen Hilfe von Tel143 in Anspruch nehmen. Im 2021 wurden insgesamt 36 Telefongespräche und 177 Online-Dialoge mit Menschen dieses Genders geführt, Tendenz steigend. Eine grafische Darstellung ist aufgrund der sehr kleinen Zahlen nicht möglich.

Anzahl jährlich geführter Telefongespräche nach Geschlecht, 2015 bis 2021

In Tausend und mit prozentualen Anteilen

Quelle: Jahresstatistik 2021 aller Regionalstellen



Themen im Online-Kanal, 2021

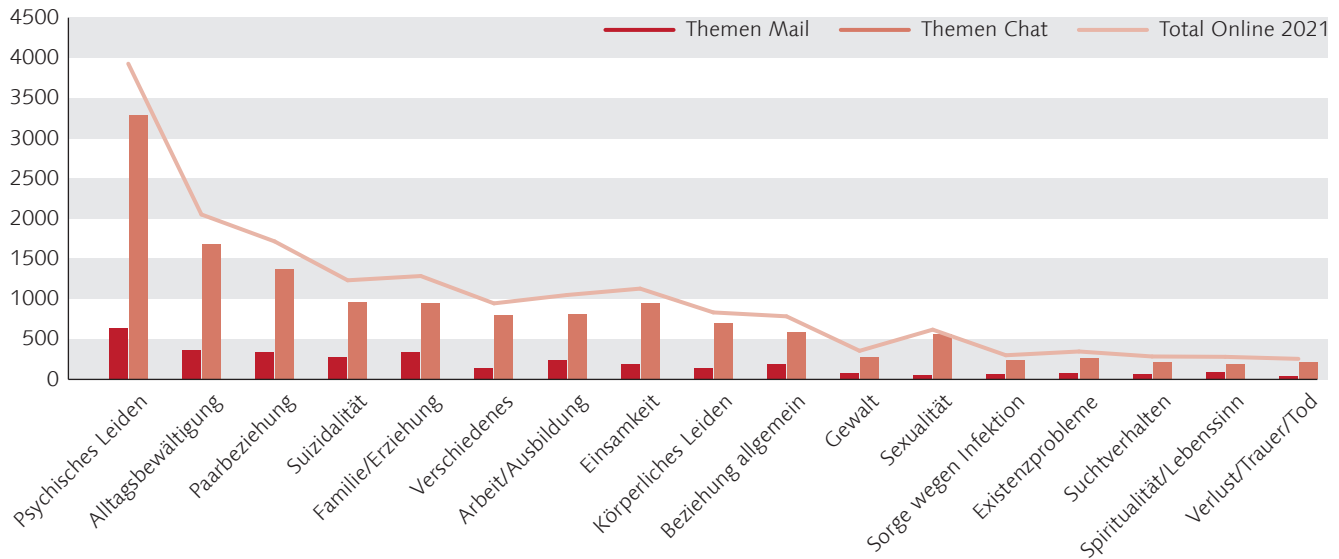
Schambehaftete Themen wie Suizidalität oder Sexualität kommen im Online-Kanal häufiger zur Sprache als am Telefon. Da der Chat-Kanal laufend ausgebaut wird, sind Vergleiche mit den Vorjahren nur beschränkt aussagekräftig. Die Zahl der Mailkontakte nimmt tendenziell ab.

2021 wurden total 11020 Mail- bzw. Chat-Kontakte verzeichnet.

Themen im Mail- bzw. Chat-Kanal, und Total Online, 2021

Darstellung der Themennennungen im Online-Kanal im 2021, 1 bis max. 3 Nennungen möglich.

Quelle:
Jahresstatistik 2021
aller Regionalstellen



Jahresstatistik 2021 – Anzahl Gespräche, Kontakte, Mitarbeitende

Die Anzahl Gespräche hat trotz der Kapazitätserhöhungen während der Pandemiewellen leicht abgenommen. Die Kapazitätserhöhung hat längere Gespräche erlaubt als üblich, und es mussten deutlich weniger Gespräche verschoben werden als in den Jahren vor der Pandemie. Im Online-Kanal ist ein deutlicher Zuwachs zu verzeichnen (+14.4%), da das Chat-Angebot laufend ausgebaut wird (+20.4% gegenüber 2020). Das Angebot im Mail-Kanal wird konstant aufrechterhalten, doch die Nachfrage nach einem Dialog per Mail nimmt tendenziell ab (–6.8% gegenüber 2020).

Im 2021 wurden in den meisten Regionen Ausbildungsgänge gestartet, so dass die Zahl der Freiwilligen stabil gehalten werden konnte. Beim Kapazitätsausbau konnte Tel143 auch im 2021 auf ein erhöhtes Engagement seiner Freiwilligen zählen.

GESPRÄCHE/DIALOGS ONLINE	Männer	Frauen	divers	unbestimmt	Total 2021	Diff. 2020/21
Telefon	57 238	129 948	36	432	187 654	–5.0%
Online (Mail, Chat)	2 359	5 464	177	3 020	11 020	14.4%
Total aller Dialoge 2021	59 597	135 412	213	3 452	198 674	–4.1%

ÜBRIGE KONTAKTE

Verschobene Gespräche					40 460	1.3%
Schweigeanrufe					16 428	3.2%
Jux-/Störanrufe					1 389	–2.0%
Fehlanrufe					10 265	34.0%
Total übrige Kontakte					68 542	5.6%
Total aller Kontakte 2021					267 216	–1.8%

MITARBEITENDE

Freiwillige	146	544			690	2.8%
Angestellte (29,7 FTE)	10	42			52	4.0%

Bilanz per 31.12.2021

	2021	2020
	CHF	CHF
AKTIVEN		
Umlaufvermögen	1 023 914.25	835 485.86
Flüssige Mittel	881 974.70	794 215.98
Aktive Rechnungsabgrenzungen	141 939.55	41 269.88
Anlagevermögen	1.00	1.00
Sachanlagen	1.00	1.00
Total Aktiven	1 023 915.25	835 486.86
PASSIVEN		
Kurzfristige Verbindlichkeiten	238 484.54	114 695.05
Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten	39 658.98	0.00
Passive Rechnungsabgrenzungen	198 825.56	114 695.05
Fondskapital (zweckgebunden)	224 636.85	131 311.85
Organisationskapital	560 793.86	589 479.96
Freies Kapital	136 330.81	123 889.79
Gebundenes Kapital	453 149.15	453 149.15
Jahresergebnis	-28 686.10	12 441.02
Total Passiven	1 023 915.25	835 486.86

Betriebsrechnung 2021 und Budget 2022

Die Revisionsstelle PwC Luzern hat die Jahresrechnung 2021 geprüft. Die detaillierte Jahresrechnung mit vollständigem Revisionsbericht vom April 2022 kann auf www.143.ch heruntergeladen oder telefonisch bestellt werden.

ERTRÄGE	BUDGET 2022 CHF	RECHNUNG 2021 CHF	RECHNUNG 2020 CHF
Erhaltene Beiträge und Zuwendungen	408 000	615 872.63	363 953.08
Erhaltene Zuwendungen	268 000	309 832.63	292 590.68
Beiträge der öffentlichen Hand	140 000	306 040.00	71 362.40
<i>davon zweckgebunden</i>	270 000	491 585.00	129 773.65
<i>davon frei</i>	138 000	124 287.63	234 179.43
Erlös aus Lieferungen und Leistungen	7 500	6 636.40	365.90
Beiträge und Zuwendungen Mitglieder und Freiwillige	230 000	264 291.00	237 717.00
Betriebsertrag	645 500	886 800.03	602 035.98
AUFWAND			
Entrichtete Beiträge und strategischer Aufwand	-333 000	-356 906.80	-376 151.16
Beiträge an Regionalstellen	-205 000	-333 882.30	-800.00
Aufwand Strategische Projekte und Kampagnen	-128 000	-23 024.50	-36 815.16
Personalaufwand	-455 000	-314 315.07	-170 127.30
Personalaufwand Angestellte	-340 000	-294 514.41	-167 991.30
Aus- und Weiterbildung Freiwillige	-110 000	-12 800.66	-1 214.00
Spesen und Auslagen Freiwillige	0	-7 000.00	-922.00
Sachaufwand	-184 200	-151 885.18	-197 301.52
Verwaltungsaufwand	-11 000	-4 363.05	-12 748.72
Mieten und übriger Raumaufwand	-8 200	-18 389.06	-4 460.20
Fundraising, Werbung, PR	-20 000	-34 970.49	-71 269.67
Aufwand Informatik und Anlagen	-105 000	-61 431.49	-82 629.86
Aufwand Organe	-40 000	-32 731.09	-26 193.07
Betriebsaufwand	-972 200	-823 107.05	-405 043.98
Betriebsergebnis	-321 700	63 692.98	196 992.00

Dachverband Tel143

Vorstand	Präsidentin	Tanja Kocher, Bern (2021)
	Vizepräsident	Klaus Rüttschi, Stellenleiter Zentralschweiz (2018)
	Mitglieder	Catherine Bezençon, Stellenleiterin Waadt (2006) Mario Cao, Cannobio (2014) Daniela Gisler, Thalwil (2014) Christine Gerritzen, Cortaillod (2020) Giorgio Nadig, Wabern (2020) Andreas Stalder, Plaffeien (2021)
	Beratender Einsitz	Sabine Basler (2019), Geschäftsführerin Simone Flacher (2021), Projektleiterin Julie Gal (2020), Protokoll
Revision		Marc Ingold und Lea Amrein, PricewaterhouseCoopers, Luzern (2020)
Geschäftsstelle		Geschäftsführung: Sabine Basler, 80% Strategische Projekte: Simone Flacher, 80% (ab April 2021) Koordination: Julie Gal, 60% Rechnungswesen: Sonja Jacobi, 10% (Januar bis Oktober 2021)/Liv Hehlen, 10% (ab Nov. 2021)

Die Amtsdauer der stimmberechtigten Vorstandsmitglieder beträgt vier Jahre, Wiederwahl ist möglich. Das Datum in Klammern zeigt das Jahr der erstmaligen Wahl bzw. des Eintritts. Ausser den Mitarbeitenden der Geschäftsstelle werden alle Funktionen im Vorstand und in der Revision auf ehrenamtlicher Basis wahrgenommen.

Partner und Spender

Swisscom



Als offizieller Telekommunikationspartner unterstützt die Swisscom die Dargebotene Hand grosszügigerweise mit jährlich 75 000 Franken sowie mit ihren Dienstleistungen im Telekommunikationsbereich. Ende 2021 ist auch noch Unterstützung im IT-Bereich im Wert von rund 40 000 Franken dazukommen. Tel143 ist der Swisscom für diese langjährige, wohlwollende Partnerschaft äusserst dankbar.

BlueCall



Als Anbieter von spezialisierten Telefonie-Lösungen hat Blue Call die Dargebotene Hand mit grossem Einsatz unterstützt, so dass Tel143 auch während der Pandemie immer erreichbar war. Mit einer Sachspende von 6120 Franken pro angeschlossener Regionalstelle unterstützt die Firma unsere Organisation mit rund 73 000 Franken pro Jahr. Wir danken für das treue, mehrjährige Engagement.

Stiftung Ernst Göhner

Ernst Göhner, Begründer der Stiftung, war mit dem Namensgeber der Dargebotenen Hand, Gottlieb Duttweiler, befreundet. Die Stiftung unterstützt seit vielen Jahren die Tel143-

Regionalstellen mit einem Betriebsbeitrag von 50 000 Franken. Dieses langjährige und zuverlässige Engagement verdient unseren grossen Dank.

Schweizer Casino-Verband und Swiss Casinos



Schweizer Casino Verband
Fédération Suisse des Casinos
Federazione Svizzera dei Casinò

Die Zusammenarbeit mit dem Schweizer Casino Verband, der 15 Spielbanken vertritt, konnte auch 2021 weitergeführt werden. Das gilt auch für die vier nicht dem Verband angehörenden Casinos der Swiss Casinos Gruppe. Pro Casino erhält Tel143 jährlich 1500 Franken, total 28 500 Franken, was an dieser Stelle herzlich verdankt sei.

Aids-Hilfe Schweiz



Die seit 2018 etablierte Zusammenarbeit mit der AHS zugunsten von Menschen, die nach der Durchführung eines HIV-Selbsttest ein offenes Ohr brauchen, konnte auch 2021 weitergeführt werden. Die Dargebotene Hand erhält pro verkauftem HIV-Test 40 Rappen und freut sich, dass sie auch im Bereich der sexuellen Gesundheit einen Beitrag zur Sorgenbewältigung leisten kann.

Bundesamt für Kommunikation

Das Bundesamt für Kommunikation BAKOM unterstützt die Dargebotene Hand, welche als nationale Notrufnummer anerkannt ist, kompetent und zeitnah bei technischen und rechtlichen Fragen. Tel143 bedankt sich beim BAKOM für diese langjährige Unterstützung zugunsten der Bevölkerung.

Bundesamt für Gesundheit und Gesundheitsförderung Schweiz

Der Bund hat Tel143 im 2021 mit drei Subventionen mit einer Gesamtsumme von 294 040 Franken unterstützt, damit der Kapazitätsausbau weitergeführt werden konnte. Dem Bundesamt für Gesundheit und Gesundheitsförderung Schweiz sei an dieser Stelle ausdrücklich für die Unterstützung und die gute Zusammenarbeit gedankt.

- Gesundheitsdirektion Kanton Zürich, Zürich (Projektbeitrag)	CHF 12 000.–
- Karuna Charity, Basel	CHF 8 000.–
- Fondation MSK, Genf	CHF 5 000.–
- Celanese Foundation, USA	CHF 2 706.–
- Swisscom Broadcast AG, Bern	CHF 3 490.–
- Health Info Net AG, Wallisellen	CHF 3 500.–
- Glencore International AG, Baar	CHF 3 000.–
- Schweizer Kapuzinerprovinz, Luzern	CHF 3 000.–
- SVTI Schweizerischer Verein für technische Inspektionen, Wallisellen	CHF 3 000.–
- Swiss Safety Center AG, Wallisellen	CHF 2 000.–
- DTI Schweiz AG, Wil SG	CHF 1 500.–
- iNodes AG, Zürich	CHF 1 000.–
- MDAS GmbH, Zürich	CHF 1 000.–

UBS Helpetica

Auch 2021 hat UBS Tel143 mit ihrer Freiwilligen-Plattform UBS Helpetica unterstützt. Dem Team «Strategische Initiativen» sei an dieser Stelle ein grosses Merci ausgesprochen.



Private Spenderinnen und Spender

Der Schweizerische Verband sowie die einzelnen Regionalstellen sind für Spenden, Zuwendungen, Legate und Beiträge aller Art dankbar. Unser Dank geht an alle Menschen, die im Jahr 2021 an uns gedacht haben und uns mit Geld- und Sachmitteln, Fachkenntnissen oder Dienstleistungen unterstützt haben.

Weitere institutionelle Spender und Beitraggeber

Folgende Institutionen haben uns im 2021 mit ausserordentlichen Beträgen unterstützt, auch diesen gebührt unser grosser Dank.

- Bianca Keyman, Rüschlikon	CHF 15 000.–
- Nico Gian Meienberg, Schlieren	CHF 5 000.–
- Alexander und Regula Garbely, Bellinzona	CHF 1 500.–
- Jörg Lanker, Wil SG	CHF 1 000.–

Regionalstellen – Freiwillige und Mitarbeitende

Die Dargebotene Hand umfasst 12 unabhängige Regionalstellen, welche das Gebiet der Schweiz und des Fürstentums Liechtenstein abdecken. Diese Stellen beschäftigen (Stand Dezember 2021): 690 Freiwillige (544 Frauen, 146 Männer) und 48 Festangestellte (38 Frauen, 10 Männer, insgesamt gut 27 Vollzeitstellen). Die Regionalstellen mit ihren oft langjährig engagierten Teams sind das Herz der Dargebotenen Hand, ihnen sei an dieser Stelle ein grosses Danke ausgesprochen!



Die Dargebotene Hand
Aargau/Solothurn-Ost
www.aarau.143.ch



Tel-Hilfe Basel
www.basel.143.ch



Die Dargebotene Hand Bern
www.bern.143.ch



Die Dargebotene Hand
Nordwest
www.biel-bienne.143.ch



La Main Tendue Genève
www.geneve.143.ch



La Main Tendue Vaud
www.lausanne.143.ch



Telefono Amico Ticino e
Grigioni Italiano
www.telefonoamico.143.ch



Die Dargebotene Hand
Ostschweiz und FL
www.ostschweiz.143.ch



Die Dargebotene Hand
Winterthur/Schaffhausen/
Frauenfeld
www.winterthur.143.ch



Die Dargebotene Hand
Zentralschweiz
www.luzern.143.ch



La Main Tendue Valaisanne
www.valais.143.ch



Die Dargebotene Hand
Zürich
www.zuerich.143.ch

Die Organisation Tel143 – Die Dargebotene Hand

Wer sind wir?

Die Dargebotene Hand ist eine politisch und konfessionell unabhängige und neutrale, Zewo-zertifizierte Non-Profit-Organisation, die sich zu 4% aus Eigenleistungen, zu 36% aus institutionellen Beiträgen und zu 60% aus Spenden finanziert. Für alle Menschen in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein ist Tel143 eine niederschwellige Anlaufstelle für emotionale Erste Hilfe. Die Charta und Statuten der IFOTES sind Bestandteil der Statuten des Verbands und für alle seine Mitglieder verbindlich.

Mitglieder des Verbands

12 Regionalstellen und 2 Kantonalkomitees sind Mitglieder des Schweizer Verbands Tel143 – Die Dargebotene Hand. In den 12 Regionalstellen sind rund 700 gut ausgebildete und professionell betreute Freiwillige am Werk. Das Angebot ist kostenlos, anonym und rund um die Uhr präsent. Es kann per Telefon, E-Mail oder Chat Hilfe gesucht werden – wir laden Sie ein, für weitere Informationen die Seite www.143.ch zu besuchen.

Mitgliedschaften

Der Verband ist bei folgenden Organisationen Mitglied:

- IFOTES – International Federation of Telephone Emergency Services – www.ifotes.org
- IPSILON – Initiative zur Prävention von Suizid in der Schweiz – www.ipsilon.ch



Schweizer Verband
Association Suisse
Associazione Svizzera

Beckenhofstrasse 16
8006 Zürich

Tel. 031 301 91 91

verband@143.ch

www.143.ch

IBAN: CH37 0900 0000 3001 4143 9



**Ihre Spende
in guten Händen.**

Die Dargebotene Hand ist seit 1990 von der ZEWo zertifiziert.

Das Gütesiegel wurde im 2020 erneut für 5 Jahre vergeben.

- ZEWo – Stiftung und Gütesiegel für korrekte Verwendung von Spenden – www.zewo.ch
- Netzwerk Psychische Gesundheit Schweiz – www.npg-rsp.ch
- Netzwerk Freiwillig engagiert – www.netzwerkfreiwilligen-engagiert.ch
- Allianz für das Gemeinwohl – allianzgemeinwohl.ch
- Mad Pride Schweiz – Verein zur Durchführung des Umzugs Mad Pride – www.madpride.ch