

Jahresbericht 2024

Ein intensives Jahr mit Herausforderungen und grossen Fortschritten

Das Jahr 2024 brachte für unsere Organisation neue Herausforderungen und wesentliche Erkenntnisse. Nach Jahren von zweistelligen Zuwachsraten stagnieren die Hilferufe auf hohem Niveau. Die Gespräche und Beratungen entwickelten sich jedoch komplexer und bei den Chats länger und intensiver.

Insgesamt wandten sich im vergangenen Jahr 17'697 Menschen mit ihren Sorgen und Problemen an die Dargebotene Hand. Beim Chat waren es rund 1'000 Hilfesuchende. Besonders auffällig war der Anstieg der Anfragen von Männern, die vor allem Themen wie Arbeitsplatzunsicherheit, Rollenidentität als Mann und wirtschaftliche Sorgen beschäftigten. Gleichzeitig meldeten sich vermehrt jugendliche Mädchen, die in den Chats Unterstützung bei Problemen wie Mobbing, Einsamkeit oder Suizidgedanken suchten.

Durch den Ausbau des Chat-Angebots konnten wir auf diese steigende Nachfrage besser reagieren. Zusätzlich wurden 9 Freiwillige ausgebildet; und für die Qualitätssicherung des Chats wurden zwei 20%-Stellen geschaffen, die das Monitoring und die hohe Qualität der schriftlichen Beratung gewährleisten. Der Ausbau des Chat-Bereichs ist ein wichtiges Bedürfnis, um die steigenden Hilferufe der Jugendlichen befriedigen zu können. Dieser Herausforderung und den neuen Themen wollen wir uns auch im



Wertschätzung und
Geschenk an uns

Rückmeldung zum
Gesundheitstag:
Zitat einer Freiwilligen

Jahr 2025 vermehrt mit unserem hohen Qualitätsanspruch stellen.

Digitalisierung und Effizienzsteigerung

In der Administration setzten wir unsere Bemühungen zur Effizienzsteigerung und Digitalisierung konsequent fort. Nachdem Anfang 2024 ein neues CRM-System eingeführt wurde, um die Spendenverwaltung und die Abwicklung der QR-Einzahlungsscheine zu optimieren, erarbeiteten wir im vergangenen Jahr ein modernes Schichtplan-Portal. Dieses neue Tool, das im Frühjahr 2025 in Betrieb gehen soll, wird die bisher genutzten Excel-Listen und Doodle-Umfragen ersetzen. Es soll nicht nur die Arbeit für die Geschäftsstelle erleichtern, sondern auch den Freiwilligen eine intuitive und übersichtliche Planung ermöglichen.

Stärkung der Freiwilligen

Ein Höhepunkt des Jahres war der erstmals organisierte Gesundheitstag für unsere Freiwilligen. Dieser bot eine Vielzahl von Workshops und Vorträgen, die sich auf die Stärkung der Resilienz konzentrierten. Die oft emotional belastende Arbeit der Beratenden macht es notwendig, ihnen Werkzeuge an die Hand zu geben, um ihre eigene psychische Gesundheit zu bewahren und langfristig engagiert bleiben zu können.

Ein Blick zurück und nach vorn

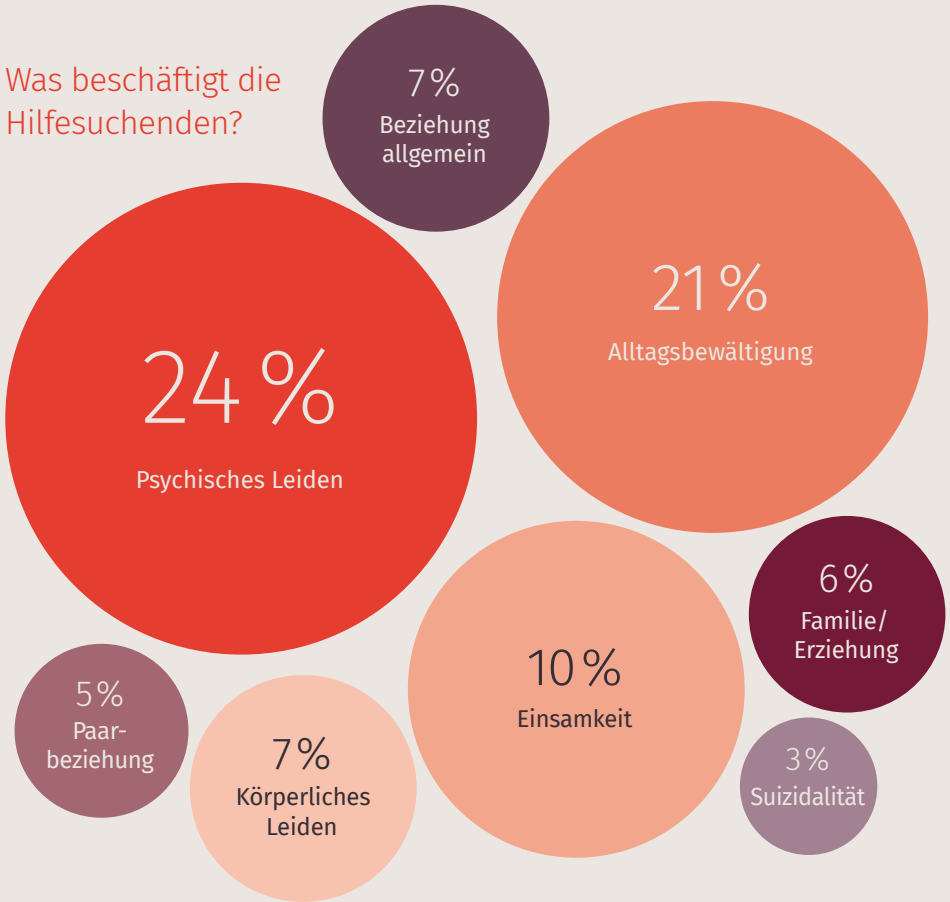
Die gestiegene Anzahl an komplexen Anliegen zeigt, wie wichtig unsere Arbeit für Menschen in Not ist. Dank optimierter Prozesse konnten 10% mehr Anrufende direkt mit einer beratenden Person verbunden werden, ohne in der Warteschleife zu verweilen. Insgesamt bleibt unser Ziel klar: den steigenden Anforderungen gerecht zu werden und gleichzeitig ein unterstützendes und stabiles Umfeld für unsere Freiwilligen und Mitarbeitenden zu schaffen. Mit dem Ausbau des Chats, der Einführung des neuen Schichtplan-Portals und unserem sehr gut funktionierenden, hoch motivierten Geschäftsstellen-Team starten wir gestärkt ins Jahr 2025.

Und so möchte ich mich an dieser Stelle bei meinen Kolleginnen und Kollegen im Vorstand, bei der Geschäftsführung und den drei Mitarbeiterinnen auf der Geschäftsstelle, allen Freiwilligen sowie all unseren Gönnern und Spendern recht herzlich bedanken. Die finanzielle und moralische Unterstützung aller ist unerlässlich, um Menschen in schwierigen Lebenssituationen Hoffnung und Hilfe zu bieten.

Herzlich Ihr
Dr. Anton von Weissenfluh
Präsident

Zahlen & Fakten 2024 – ganze Schweiz

Was beschäftigt die Hilfesuchenden?



Zahlen aus der Zentralschweiz

Insgesamt haben knapp 20'000 Hilfesuchende die Beratung in der Zentralschweiz in Anspruch genommen. Darunter fielen 17'697 Anfragen über die Telefonberatung (Vorjahr: 17'255), rund 1'000 Chats und mehr als 1'000 englischsprachige Hilfesuchende. Die Zunahme der Kontakte (+442) ist hauptsächlich auf mehr Minderjährige und Männer zurückzuführen. Besonders herausfordernd waren die Beratungsgespräche, da sie häufig komplexer und zeitintensiver ausfielen. Der Ausbau der Kapazitäten, insbesondere im Bereich der Chats, wird auch im laufenden Jahr weiter vorangetrieben.

Wie erreichen uns die Menschen?



184 331

Telefongespräche



1167

E-Mail-Kontakte



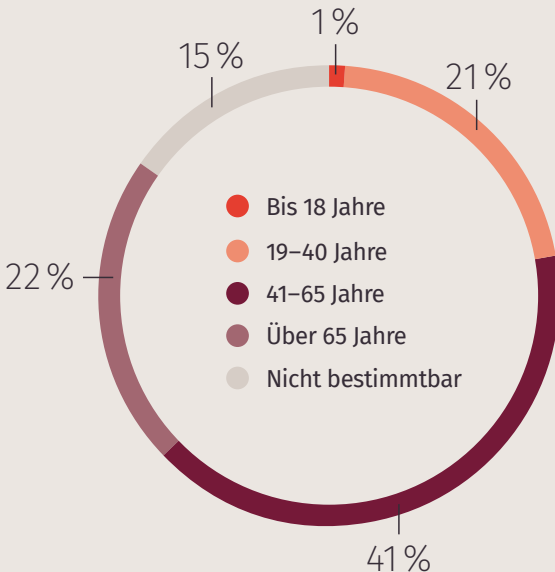
8200

Chat-Kontakte

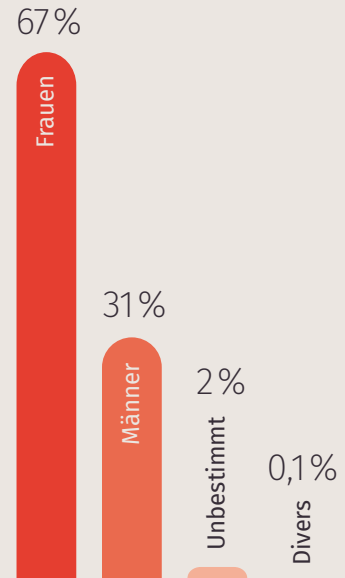
Chat und E-Mail, wenn es schwer fällt zu sprechen

Besonders **jüngere Hilfesuchende** nutzen E-Mail und Chat stark: 11% der Onlinekontakte sind unter 18 Jahre und 35% sind zwischen 19 und 40 Jahre alt. Das **Thema Suizid** wird online viermal öfter angesprochen als am Telefon.

Altersgruppen



Gender



Auszug aus der Jahresrechnung 2024

BILANZ	Note	31.12.2024	Vergleich 31.12.2023
Flüssige Mittel		418'609.29	473'963.77
Aktive Rechnungsabgrenzung		11'149.43	792.57
Umlaufvermögen		429'758.72	474'756.34
Luzerner Kantonalbank Sparkonto		164'295.74	163'705.40
Anlagevermögen		164'295.74	163'705.40
AKTIVEN		594'054.46	638'461.74
Kurzfristige Verbindlichkeiten		1'528.10	11'147.90
Kurzfristige Rückstellungen	1	25'000.00	
Langfristige Rückstellungen	1	30'000.00	75'000.00
Fremdkapital		56'528.10	86'147.90
Kapital 1. Januar		552'313.84	558'048.16
Jahresergebnis		-14'787.48	-5'734.32
Organisationskapital		537'526.36	552'313.84
PASSIVEN		594'054.46	638'461.74
BETRIEBSRECHNUNG			Vergleich
		31.12.2024	31.12.2023
Spenden	2	403'185.86	460'530.83
Beiträge	3	248'346.31	196'192.16
Leistung Freiwillig Mitarbeitende	4	1'133'550.00	973'225.00
BETRIEBSERTRAG		1'785'082.17	1'629'947.99
Entrichtete Beiträge und Zuwendungen	5	-38'507.00	-52'084.00
Personalaufwand Freiwillig Mitarbeitende	6	-84'642.03	-87'312.90
Leistung Freiwillig Mitarbeitende	4	-1'133'550.00	-973'225.00
Personalaufwand Angestellte	7	-422'804.10	-383'528.45
Personalaufwand		-1'640'996.13	-1'444'066.35
Raumaufwand		-63'606.45	-66'543.00
Sachversicherungen		-1'206.10	-1'195.60

Verwaltung		-14'543.01	-20'133.13
Informatik		-11'883.91	-30'051.35
PR, Werbung		-24'483.35	-15'665.40
Aufwand für Organe	8	-5'616.60	-7'361.50
Sachaufwand		-121'339.42	-140'949.98
<hr/>			
BETRIEBSAUFWAND		-1'800'842.55	-1'637'100.33
BETRIEBSERGEBNIS		-15'760.38	-7'152.34
<hr/>			
Zinsertrag		972.90	1'418.02
Finanzergebnis		972.90	1'418.02
<hr/>			
JAHRESERGEBNIS		-14'787.48	-5'734.32

Anhang der Jahresrechnung 2024

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 Hilfesuchenden gewährt. Aufgrund der Gemeinnützigkeit ist der Verein von den eidgenössischen, kantonalen und kommunalen Steuern befreit. Die Anzahl der Stellen liegt per Ende Jahr bei 4 mit gesamt 290 Stellenprozenten (Vorjahr 210). 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.

Rechnung über die Veränderung des Kapitals

Auf eine separate Aufstellung wird verzichtet, da die Veränderung des Kapitals direkt aus der Bilanz ersichtlich ist.

Erläuterung der Jahresrechnung 2024

Vergleich

	31.12.2024	31.12.2023
1 Rückstellungen	55'000.00	75'000.00

Es wurden folgende Rückstellungen aufgelöst: Projekt Schichtplan (CHF 20'000). Die Rückstellung für den Finanzierungsbeitrag Zentralverband (CHF 30'000) wurde unverändert belassen. Die Rückstellung der Pensionskasse in Höhe von CHF 25'000 bleibt als kurzfristige Rückstellung bestehen.

2 Spenden

Firmen	23'314.95	33'830.00
Private	74'621.19	78'827.75
Private - Erlös aus Aktionen	53'847.29	63'254.58
Private - Aufwand für Aktionen	-15'610.72	-13'006.25
Gemeinden	20'500.00	18'100.00
Legate	0.00	21'000.00
Trauerspenden	8'051.40	6'288.55
Geschenkverzichtsspenden	1'329.75	2'019.50
Stiftungen, Fonds, Vereine	237'132.00	250'216.70
Total Spenden	403'185.86	460'530.83

3 Beiträge

Vertragspartner	52'000.00	5'000.00
Zentralschweizer Kantone	12'000.00	21'500.00
Kirchen, Kirchgemeinden, Kollekten	176'696.44	163'823.81
Mitgliederbeiträge	7'649.87	5'868.35
Total Beiträge	248'346.31	196'192.16

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.

5 Entrichtete Beiträge und Zuwendungen

Der Verbandsbeitrag beträgt 6% des Vorjahresaufwands, abzüglich einer allfälligen Rückvergütung aus dem Vorjahresgewinn des Schweizer Dachverbands sowie der einmalig mögliche Finanzierungsbeitrag.

Vergleich

6 Personalaufwand Freiwillig Mitarbeitende	31.12.2024	31.12.2023
Aus- und Weiterbildung	38'044.44	39'746.21
Entschädigungen	36'630.91	36'217.20
Übriger Personalaufwand	9'966.68	11'349.49
Total	84'642.03	87'312.90

7 Personalaufwand Angestellte

Gehälter	352'258.05	315'227.45
Sozialversicherungsaufwand	69'372.75	65'937.80
Personalnebenkosten	1'173.30	2'363.20
Total	422'804.10	383'528.45

8 Aufwand für Organe

Vereinsversammlung	2'058.50	3'934.00
Spesen Vorstand und Ressorts	3'558.10	3'427.50
Total	5'616.60	7'361.50

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

Administrativer Aufwand und Fundraising-/Werbeaufwand

Anteil Administration	58'063.00	59'034.00
Anteil Fundraising	131'037.00	117'779.00

Aufwandanteil, berechnet nach der Zewo-Methode:

Aufwand	Anteil Administration	Anteil Fundraising
Beiträge und Zuwendungen	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 an Aufwendungen, welche potenziell administrativen Aufwand enthalten.	Pauschal zwischen 10 % und 20 % an Aufwendungen, welche Fundraising-Kosten enthalten.
PR / Werbung		100 % Anteil Fundraising

Bericht der Revisionsstelle zur eingeschränkten Revision an die Vereinsversammlung der «Die Dargebotene Hand Zentralschweiz» Luzern

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Betriebsrechnung und Anhang) des Vereins «Die Dargebotene Hand Zentralschweiz» für das am 31. Dezember 2024 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 Fehlansagen 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 sowie nicht dem schweizerischen Gesetz und den Statuten entspricht.

PricewaterhouseCoopers AG
Remo Waldspühl



Zugelassener Revisionsexperte
Leitender Revisor

Sabine Amrein



Zugelassene Revisionsexpertin

Luzern, 11. März 2025

Vorstand

Präsidium

Dr. Anton von Weissenfluh, Kriens

Vize-Präsidium

Vakant

(ab 2025: Bruno Häfliger)

Mitglieder

- Nana Amstad, Emmenbrücke
- Marcel Dürr, Luzern
- Renate Falk-Fritschi, Oberägeri
- Bruno Häfliger, Eich
- Peter Willi, Kriens
- Jonas Wolfisberg, Sarnen

Buchhaltung

- Spichtig & Spichtig, Schwyz

Geschäftsstelle

Geschäftsführer

Klaus Rütschi

Administration

Edith Zraggen

Administration & Marketing

Claudia Burri

Aus- und Weiterbildung

Ines Frey

Beratungsangebot

Neben der Telefonberatung bietet www.143.ch auch Mail-Beratung und Einzel-Chats für jene Menschen an, denen das Reden schwer fällt. Die anspruchsvolle Arbeit wird für die Zentralschweiz auf der Geschäftsstelle in Luzern von professionell geschulten Freiwillig Mitarbeitenden geleistet. Die Dienstleistung ist kostenlos und Tag und Nacht an 365 Tagen im Jahr verfügbar. Seit 2023 bietet die Dargebotene Hand täglich von 18 bis 23 Uhr Gespräche auch auf Englisch unter der Telefonnummer 0800 143 000 an.

Impressum

Gestaltung und Druck

Rossi Communications und
Druckzentrum Zürich

**Wollen auch Sie unsere Arbeit finanziell unterstützen?
Wir freuen uns über Ihre Spende.**

**Jetzt mit TWINT
spenden!**



QR-Code mit der
TWINT App scannen



Betrag und Spende
bestätigen



Die Dargebotene Hand

Zentralschweiz

Postfach

6002 Luzern

041 210 76 75

Zentralschweiz@143.ch

143.ch

IBAN CH14 0900 0000 6001 8506 6



**Ihre Spende
in guten Händen.**