

**1. Statistikdaten zu nicht vergleichbaren Kriterien  
in den Bereichen Telefon - Mail - Chat - face-to-face:**

**1.1. Zum Telefon:**

Seit 2013 stehen der TelefonSeelsorge zwei voneinander unabhängige Erfassungssysteme für die Statistik zu Verfügung..

Die Statistik der **ACD** (des Routingsystems) erfasst seitens der Deutschen Telekom präzise die Zahl aller Anrufe.

	2014	2015	2016	2017								
Zahl aller Anrufversuche	8.386.020	8.464.224	8.732.198	9.123.887								
Zahl aller angenommenen Anrufe	1.886.876	1.795.485	1.644.410	1.381.171								

Die Statistik **BUSSI** ist eine von den Mitarbeitenden der TS zu den Gesprächen geführte Statistik. Etwa 70 % aller TS-Stellen erfassen die Daten mit diesem System. Im Jahr 2017 wurden dort (Stand 15.1.2018) insgesamt 1.056.329 Anrufe (= 76,5 % der ACD-Anrufe) erfasst. 69,5 % dieser Gespräche wurden als Seelsorge-/ Beratungsgespräche erfasst.

<u>Art des Kontakts</u>	2014	2015	2016	2017								
Seelsorge-, Beratungsgespräche	796.490	761.840	724.467	733.605								
nicht Auftrag TS	164.981	134.385	97.651	68.497								
Aufleger / verwählt	322.771	319.201	280.551	233.770								
Schweigeanrufe	31.201	25.921	22.825	20.457								
Summe aller Anrufe	1.315.443	1.241.347	1.125.494	1.056.329								

Die folgende BUSSI-Auswertung bezieht sich auf die Datensätze von 733.605 Seelsorge-, Beratungsgesprächen. Die absoluten Zahlen beziehen sich nur auf die in BUSSI ausgewerteten Datensätze, die nur 76,5 % der tatsächlich von den

## Telefon - Mail - Chat - face-to-face

## Gesamtstatistik für das Jahr 2017

TS-Stellen geführten Gespräche umfassen.

<b>Anruhfähigkeit</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>						
<b>Erstanrufe</b>	118.141	99.181	89.862	86.422						
<b>wiederholte Anrufe</b>	400.974	408.496	405.216	433.699						
<b>nicht einzuordnen</b>	277.375	254.163	229.389	213.484						
<b>insgesamt</b>	796.490	761.840	724.467	733.605						

<b>Gesprächsdauer</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>							
<b>bis 1 Minute</b>	6.777	5.984	5.019	4.368						
<b>bis 5 Minuten</b>	127.044	108.826	88.819	79.156						
<b>bis 10 Minuten</b>	114.134	105.976	97.111	95.527						
<b>bis 15 Minuten</b>	97.912	94.211	90.733	91.572						
<b>bis 30 Minuten</b>	224.341	220.986	221.112	227.509						
<b>bis 45 Minuten</b>	126.797	126.978	126.607	132.968						
<b>bis 60 Minuten</b>	60.726	60.794	58.991	63.241						
<b>bis 90 Minuten</b>	33.136	33.082	31.100	33.754						
<b>über 90 Minuten</b>	5.623	5.043	4.975	5.510						
<b>Summe aller Anrufe</b>	796.490	761.880	724.467	733.605						

<b>Geschlecht Anrufende</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>						
<b>weiblich</b>	525.523	495.956	477.422	490.430						
<b>männlich</b>	266.893	262.594	244.485	240.704						
<b>nicht einzuordnen</b>	4.074	3.290	2.560	2.471						
<b>insgesamt</b>	796.490	761.840	724.467	733.605						

1.2. Zum Chat:

Anzahl Chattermine	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017		
Terminbuchung	1.160	2.805	3.066	2.930	2.913	2.284	2.263	2.495		
Spontanbuchung	976	2.216	2.841	3.261	3.980	5.114	5.746	6.766		
ohne Belegung	95	199	180	334	244	266	267	218		
ohne Angabe	740	1.236	1.414							
Ratsuchende nicht erschienen			381	1.297	1.955	2.175	1.412	1.392		
insgesamt	2.971	6.456	7.882	7.822	9.092	9.839	9.688	10.871		
insgesamt (ohne nicht erschienen)			7.501	6.525	7.137	7.664	8.276	9.479		
Bemessungsgrundlage für weitere Auswertung	2.971	6.456	7.501	6.209	6.893	7.503	8.009	9.261 (ohne Belegung fehlen)		

Kontakthäufigkeit	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017		
Erstkontakt	1.142	980	1.102	1.937	2.198	2.341	2.388	2.809		
Folgekontakt (bis 2014)	508	937	816	1.091	1.213					
wiederholter Chat (ab 2015)						33	1.928	1.909		
verabredeter Folgechat (ab 2015)						1.397	89	53		
nicht einzuordnen (ab 2015)						3.628	3.861	4.490		

**Telefon - Mail - Chat - face-to-face**

**Gesamtstatistik für das Jahr 2017**

keine Angabe (ab 2015) (2.279 abzgl. 2.175 Ratsuchende nicht erschienen) unbekannt (bis 2014)						104				
<b>insgesamt</b>	4.398	6.456	7.501	6.209	6.893	7.503	8.266	9.261		

<u>Dauer des Chats</u>	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017		
<b>bis 5 Minuten</b>		160	195	615	555	668	514	527		
<b>bis 15 Minuten</b>		308	331	451	555	716	874	915		
<b>bis 30 Minuten</b>		589	696	958	1.070	1.173	1.292	1.426		
<b>bis 45 Minuten</b>		1.721	1.836	2.443	2.714	2.722	2.896	3.218		
<b>bis 60 Minuten</b>		1.238	1.160	1.422	1.555	1.683	2.111	2.388		
<b>bis 90 Minuten</b>		159	222	320	442	432	181	222		
<b>90 und mehr</b>					2	5	22	34		
keine Angabe (ab 2015) (2.279 abzgl. 2.175 Ratsuchende nicht erschienen)		2.281	3.061			104				
<b>insgesamt</b>		6.456	7.501	6.209	6.893	7.503	7.890	8730		

**1.3. Zur Mail:**

<u>Kontakt- häufigkeit</u>	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Erstmails	4.107	4.031	4.279	3.744	3.054	3.933	5.991				
Folgemails	11.368	13.044	12.979	13.786	10.692	12.459	15.315				
Summe Mails Ratsuchende	15.475	17.075	17.258	17.530	13.746	16.392	21.306	25.596	24.365	27.053	31.935
Summe Mails TS								23.286	21.989	23.715	26.804
Zahl der Ratsuchenden								6.011	6.266	6.803	8.516
Erstkontakt (bezogen auf Account)								1.102	1.213	1.380	1.457
wiederholter Kontakt (bezogen auf Account)								826	880	1.101	1.248
nicht einzuordnen								4.083	4.173	4.322	5.811

**1.4. Zu face-to-face**

Die face-to-face- Stellen nutzen unterschiedliche Erfassungssysteme für ihre Statistik. In Anlehnung an die Bundesstatistik wurden erstmals für das Jahr 2015 und in modifizierter Form für 2016 die Daten zusammengetragen. Für die face-to-face- Statistik haben für das Jahr 2016 acht Stellen, die diese Beratungskontakte anbieten, ihre Daten zusammengetragen. Für das Jahr 2015 haben sieben Stellen die Daten

Beratungsprozesse	2015	2016	2017
Anzahl der Beratungsprozesse		1.291	

## Telefon - Mail - Chat - face-to-face

## Gesamtstatistik für das Jahr 2017

Personen in den Beratungsprozessen			1.392
------------------------------------	--	--	-------

Beratungskontakte:	2015	2016	2016
Einzeln	6.480	5.748	
mehrere Personen	291	487	
am Telefon	719	663	
Gesamt	7.484	6.903	

### 2. Vergleich der Daten (in %) anhand gemeinsamer Kriterien:

Die folgende Auswertung zur Mailstatistik bezieht sich auf die Zahl der Accounts (Ratsuchenden), nicht auf die Zahl der Mails!. Eine Vergleichbarkeit mit Telefon und Chat ist nur sehr begrenzt möglich, da die Zahlenangaben sich im Mailbereich auf den einzelnen Ratsuchenden beziehen (egal wie viele Folgemailkontakte sich daraus ergeben), während sich die Zahlenangaben im Telefon- und Chatbereich auf jeden einzelnen Kontakt beziehen. Dadurch summieren sich die erfassten Daten in der Telefon- und Chatstatistik, während sie sich in der Mailstatistik reduzieren auf eine Angabe (z. B. bei den Themen).

### Kriterien:

Art des Kontakts	Arbeitsbereich:	2014	2015	2016	2017				
		%	%/absolut	%/absolut	%/absolut				
Seelsorge-/Beratungskontakt	Telefon	60,5	61,4 (761.840)	64 (724.467)	69 (733.605)				
	Mail	99,3	99,2 (24.365)	98,9 (27.053)	99,4 (8.466)				
	Chat	92,9	88,8 (7.503)	87,8 (8.266)	88,8 (8.223)				
	face-to-face		100 (7484)	100 (6.903)					
	gesamt		(801.192)	(766.689)					
nicht Auftrags	Telefon	12,5	10,8	9,0	6,0				
	Mail	0,2	0,3	0,3	0,15 (13)				
	Chat	7,1	9,8	8,1	4,8 (447)				
Aufleger / verwählt	Telefon	24,5	25,7	25,0	22,0				
	Mail								
	Chat								

**Telefon - Mail - Chat - face-to-face**

**Gesamtstatistik für das Jahr 2017**

Schweigeanrufe/ ungeöffnete Antwort	Telefon	2,5	2,1	2,0	2,0				
	Mail	0,5	0,5	0,8	0,43 (37)				
	Chat			4,1	6,4 (591)				
keine Angabe			1,4						

<u>Geschlecht</u>	<u>Arbeitsbereich:</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>				
<u>Ratsuchende</u>		%	%	%	%				
weiblich	Telefon	66,0	65,1	66,0	66,9				
	Mail	66,5	63,0	64,7	64,5				
	Chat	74,7	69,7	67,9	73,1				
	face-to-face		67,6	65,4					
männlich	Telefon	33,5	34,5	33,7	32,8				
	Mail	24,1	24,6	24,4	24,5				
	Chat	19,3	20,8	25,2	19,3				
	face-to-face		32,4	34,6					
unbekannt	Telefon	0,5	0,4	0,3	0,3				
	Mail	9,4	12,4	10,9	11,0				
	Chat	6,0	9,5	6,9	7,6				
	face-to-face								

<u>Alter</u>	<u>Arbeitsbereich:</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>				
		%	%	%	%				
bekannt	Telefon	40,0	40,6	40,7	41,1				
	Mail								
	Chat	44,7	50,4	49,6	47,3				
	face-to-face		94	96					
geschätzt	Telefon	48,6	48,5	48,8	48,7				
	Mail	88,1	84,9	89,1	86,8				
	Chat	8,3	9,9	11,9	13,7				
	face-to-face		-	-					
	Telefon	11,4	10,9	10,5	10,2				

**Telefon - Mail - Chat - face-to-face**

**Gesamtstatistik für das Jahr 2017**

nicht einzuordnen	Mail	11,9	15,1	10,9	13,2					
	Chat	47,1	39,7	38,5	39,1					
	face-to-face		6	4						

Alter (auf der Basis bekannt/geschätzt)	Arbeitsbereich:	2014	2015	2016	2017					
		%	%	%	%					
bis 9	Telefon	0,2 (1.342)	0,1	0,07	0,04					
	Mail	0,4 (19)	0,3	0,3	0,3					
	Chat	0,4 (20)	0,07	0,03	0					
	face-to-face		-	-						
10-14 Jahre	Telefon	3,7 (25.837)	2,5	1,5	0,8					
	Mail	5,8 (308)	3,9	4,8	4,9					
	Chat	5,3 (290)	4	3,8	5,0					
	face-to-face		-	0,36						
15-19 Jahre	Telefon	4,4 (31.348)	3,7	3,0	2,5					
	Mail	17,6 (934)	17,1	15,6	19,4					
	Chat	17,9 (972)	17,0	18	21,2					
	face-to-face		2,0	1,6						
20-29 Jahre	Telefon	9,3 (65.565)	8,5	7,6	8,0					
	Mail	32,9 (1.744)	32,3	32,5	33,1					
	Chat	32,6 (1.773)	36,3	39,8	43,7					
	face-to-face		12	11,6						
30-39 Jahre	Telefon	14,2 (100.142)	14,3	13,3	13,1					
	Mail	16,8 (889)	19	19,9	19,5					
	Chat	19,4 (1.058)	19	17,8	15,0					



**Telefon - Mail - Chat - face-to-face**

**Gesamtstatistik für das Jahr 2017**

	<b>face-to-face</b>		19	19,9					
<b>40-49 Jahre</b>	<b>Telefon</b>	22 (155.417)	21,9	21,4	20,3				
	<b>Mail</b>	13,9 (736)	13,6	12,5	10,6				
	<b>Chat</b>	12,6 (688)	11,5	10	8,4				
	<b>face-to-face</b>		27	24,7					

<b>50-59 Jahre</b>	<b>Telefon</b>	24,5 (172.566)	25,6	27,6	27,7				
	<b>Mail</b>	9,4 (499)	9,9	10,5	8,7				
	<b>Chat</b>	10,7(583)	10,8	9,4	5,8				
	<b>face-to-face</b>		19	21					
<b>60-69 Jahre</b>	<b>Telefon</b>	15 (105.885)	16,1	17,6	19,0				
	<b>Mail</b>	2,6 (137)	3,1	3,4	2,8				
	<b>Chat</b>	0,8 (42)	1,2	1,1	0,7				
	<b>face-to-face</b>		10	10,4					
<b>70-79 Jahre</b>	<b>Telefon</b>	5,4 (37.888)	5,9	6,4	6,6				
	<b>Mail</b>	0,5 (24)	0,7	0,5	0,6				
	<b>Chat</b>	0,2 (10)	0,07	0,03	0,1				
	<b>face-to-face</b>		3	4,4					
<b>80 und älter</b>	<b>Telefon</b>	1,3 (9.470)	1,4	1,5	1,8				
	<b>Mail</b>	0,1 (5)	0,1	0,1	0,1				
	<b>Chat</b>	0 (3)	0,06	0,03	0				
	<b>face-to-face</b>		2	1,4					

<b>Lebensform</b>	<b>Arbeitsbereich:</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>				
		%	%	%	%				
	<b>Telefon</b>	70,5	72,5		75,0				

**Telefon - Mail - Chat - face-to-face**

**Gesamtstatistik für das Jahr 2017**

bekannt	Mail								
	Chat	40,7	47,0	47,0	46,8				
	face-to-face		98	98					
geschätzt	Telefon	13,7	12,9	86,0	12,2				
	Mail	76,0	74,9	76,0	77,6				
	Chat	8,0	9,9	11,1	10,3				
	face-to-face		-	-					
nicht einzuordnen	Telefon	15,7	14,5	14,0	12,8				
	Mail	24,0	25,1	24,0	22,4				
	Chat	51,3	43,1	45,1	42,9				
	face-to-face		2	2					

Lebensform (auf der Basis bekannt/ geschätzt)	Arbeitsbereich:	2014	2015	2016	2017				
		%	%	%	%				
allein lebend	Telefon	65,7	67,3	68,3	68,1				
	Mail	31,3	33,2	30,8	28,9				
	Chat	36,8	39	39,6	38,8				
	face-to-face		36	32,8					
Familie	Telefon	13,7	11,9	10,1	11,0				
	Mail	27,6	26,7	28,2	36,8				
	Chat	35,1	29,8	38,4	40,3				
	face-to-face		26	24,8					
Partnerschaft / Ehe	Telefon	12,9	12,8	13,7	14,3				
	Mail	33	31,2	32,1	28,1				
	Chat	19,6	20,9	21,9	16,8				
	face-to-face		23	30,9					
allein erziehend	Telefon	3,1	2,9	1,7	0,1				
	Mail	4,5	4,8	4,5					
	Chat	4,9	7,6						
	face-to-face		9	5,6					

**Telefon - Mail - Chat - face-to-face**

**Gesamtstatistik für das Jahr 2017**

in Gemein- schaft (ab 2017 auch: WG und in Einrichtung)	Telefon	4,6	5,1	5,2	6,5				
	Mail	3,6	4	4,4	6,1				
	Chat	3,6	2,7		4,0				
	face-to-face		6	3,6					

Erwerbstätig- keit	Arbeitsbereich:	2014	2015	2016	2017				
		%	%	%	%				
bekannt	Telefon	55,5	57,0		59,9				
	Mail								
	Chat	35,3	43,0	40,1	41,7				
	face-to-face								
geschätzt	Telefon	19,0	18,7	77,0	17,8				
	Mail	80,8	77,6	79,5	77,6				
	Chat	5,4	5,6	6,7	7,5				
	face-to-face								
nicht einzuordnen	Telefon	25,5	24,3	23,0	22,3				
	Mail	19,2	22,4	20,5	22,4				
	Chat	59,3	51,4	53,1	50,8				
	face-to-face								

Lebensform (auf der Basis bekannt/ geschätzt)	Arbeitsbereich:	2014	2015	2016	2017				
		%	%	%	%				
Schule / Studium / Ausbildung	Telefon	11,4	9,0	7,0	6,2				
	Mail	40,6	37,3	36,6	42,5				
	Chat	42,8	36,1	40,9	48,0				
	face-to-face		7	11,4					
	Telefon	3,8	3,6	3,7	0,3				

**Telefon - Mail - Chat - face-to-face**

**Gesamtstatistik für das Jahr 2017**

Hausfrau / Hausmann	Mail	5,2	5,9						
	Chat	3,1	2,6						
	face-to-face		7	9,1					
arbeitslos	Telefon	10,9	10,2	9,1	0,5				
	Mail	8,6	9,3						
	Chat	7,9	8,6						
	face-to-face		6	7,2					
erwerbstätig	Telefon	26,6	28,1	28,8	29,2				
	Mail	34,0	34,3	35,7	35,1				
	Chat	35,8	42,5	41,4	33,9				
	face-to-face		51	44,2					
Ruhestand	Telefon	18,3	19,3	20,5	22,4				
	Mail	3,9	4,6	4,5	3,0				
	Chat	0,9	0,7	0,3	0,8				
	face-to-face		15	18,8					
erwerbsunfähig	Telefon	26,2	27,2	28,3	29,6				
	Mail			8,2	5,4				
	Chat	7,5	7,8	8,9	8,8				
	face-to-face		5	6,5					
arbeitsuchend	Telefon				6,7				
	Mail			9,9	9,7				
	Chat			8,1	5,2				
	face-to-face								
nicht arbeitsuchend	Telefon				4,6				
	Mail			5,1	4,3				
	Chat				3,2				
	face-to-face								
Sonstiges	Telefon	2,8	2,6	2,5	0,4				
	Mail	7,6	8,6						
	Chat	1,9	1,7						
	face-to-face		9	2,6					

Diagnostizierte psychische Erkrankung	Arbeitsbereich:	2014	2015	2016	2017				
		%	%	%	%				
genannt	Telefon	26,1	27,0	28,0 (201.712)	29,7 (217.723)				
	Mail	2,1	1,7	1,7 (117)	1,8 (153)				
	Chat	15,1	18,9	22,2 (1.779)	21,6 (1.999)				
nicht genannt / unbekannt	Telefon	73,9	73,0	72,0	70,3				
	Mail	97,9	98,3	98,3	98,2				
	Chat	84,9	81,1	77,8	78,4				

Suizidalität	Arbeitsbereich:	2014	2015	2016	2017				
		%	%	%	%				
genannt	Telefon	7,1	7,1	7,3 (52.579)	7,3 (53.426)				
	Mail			1,4 (97)	5,4 (455)				
	Chat	12,1	15,6	20,2 (1.669)	19,9 (1.842)				
	face-to-face								
nicht genannt / unbekannt	Telefon	92,9	92,9	92,7	92,7				
	Mail			98,6	94,6				
	Chat	87,9	84,4	79,8	80,1				
	face-to-face								

Suizidalität (auf der Basis genannt)	Arbeitsbereich:	2014	2015	2016	2017				
		%	%	%	%				
Suizidgedanken	Telefon	66,1	65,5	66,8 (35.141)	67,4 (36.041)				
	Mail			59,8 (58)	68,3 (311)				
	Chat	63,6	55,7	69,5 (1.165)	65,5 (1.210)				
	face-to-face								
Suizidabsichten	Telefon	14,2	13,3	12,4 (6.542)	11,4 (6.108)				
	Mail			19,6 (19)	13,6 (62)				
	Chat	21,0	16,5	19,6 (329)	18,0 (332)				
	face-to-face								
	Telefon	13,1	14,0	14,1 (7.426)	13,5 (7.225)				

**Telefon - Mail - Chat - face-to-face**

**Gesamtstatistik für das Jahr 2017**

Früherer Suizidversuch	Mail			12,4 (12)	7,2 (33)				
	Chat	10,2	6,1	7,5 (125)	10,7 (197)				
	face-to-face								
Suizid eines Anderen	Telefon	6,5	7,2	6,6 (3.470)	7,6 (4.052)				
	Mail			8,2 (8)	10,8 (49)				
	Chat	5,1	4,6	3,4 (58)	5,8 (108)				
	face-to-face								
keine Angaben im Chat 2015			17,1						

Themen	Telefon		Mail		Chat	
	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl
<b>Seelisches und körperliches Befinden</b>						
Körperliches Befinden (Beschwerden, Erkrankungen, Behinderungen)	18,6	136.303	2,53%	316	9,1%	839
Positives Befinden (Freude, Dankbarkeit, Liebe, Glück)	1,3	9.876	0,19%	24	0,7%	64
Depressive Stimmung	18,1	132.948	11,49%	1.434	23,9%	2.215
Trauer	4,4	32.503	2,07%	258	4,3%	395
Ängste	12,8	94.264	7,60%	948	19,1%	1.771
Stress, emotionale Erschöpfung	8,1	59.465	5,00%	624	8,3%	767
Stress					3,4%	3131
Ärger, Aggression	7,7	56.267	1,61%	201	4,2%	392
Selbstverletzen des Verhalten	0,6	4.073	2,84%	354	6,4%	591
Verwirrtheitszustände	2,3	17.199	0,57%	71	0,8%	77
Sucht	3,2	23.250	1,39%	174	2,5%	230

**Telefon - Mail - Chat - face-to-face**

**Gesamtstatistik für das Jahr 2017**

Selbstbild (Selbstwert, Scham, Schuld)	6,1	44.758	5,00%	624	11,9%	1.100
Suizidalität/ Suizid der/ des Anrufenden	1,4	10.187	6,98%	871	10,4%	961
Suizidalität/ Suizid eines anderen	0,5	3.351	1,93%	241	1,4%	128
Sexualität	3,6	26.073	1,84%	230	4,7%	436
Sonstiges Seelisches Befinden	8,4	61.288	2,69%	336	7,9%	732
<b>Soziales Netz</b>						
Einsamkeit/ Isolierung	16	117.646	3,36%	419	8,1%	746
Partnersuche/ Partnerwahl	5,9	43.369	3,33%	415	7,4%	688
Leben in Partnerschaft	6,7	48.912	5,85%	730	8,2%	758
Schwangersch aft/ Kinderwunsch	0,4	2.753	0,54%	67	1,3%	116
Elternschaft/ Erziehung	2,3	17.027	1,76%	219	2,4%	218
Familiäre Beziehungen	15,4	113.181	7,85%	979	11,9%	1.105
Kontakt mit öffentlichen Einrichtungen	1,8	13.348	0,49%	61	0,6%	52
Betreuung, Pflege, Behandlung, Therapie	4,5	33.062	1,19%	149	1,9%	180
Trennung	3,1	22.545	2,37%	296	3,3%	310
Sterben und Tod	2,4	17.825	0,85%	106	1,9%	172
Alltagsbezie- hungen (Nach- barn, Freunde, usw.)	11,9	86.943	3,15%	393	4,8%	448

**Telefon - Mail - Chat - face-to-face**
**Gesamtstatistik für das Jahr 2017**

Virtuelle Beziehungen	0,2	1.495	0,32%	40	0,2%	19
Migration/Integration	0,3	2.172	0,08%	10	0,1%	11
Körperliche und/ oder seelische Gewalt	1,6	11.937	1,36%	170	3,3%	304
Sexuelle Gewalt	0,7	5.091	0,71%	88	6,0%	555
<b>Tätigkeit:</b>						
Schule und Ausbildung	0,8	6.145	2,48%	310	5,5%	508
Arbeitssituation	3,8	27.856	2,12%	264	4,3%	402
Arbeitslosigkeit/ Arbeitssuche	1,4	10.238	0,83%	104	1,3%	118
Alltagsgestaltung	2,3	16.966	0,64%	80	1,1%	102
Ehrenamtliche Tätigkeit	0,3	1.853	0,08%	10	0,1%	11
<b>Finanzielle und materielle Sicherheit:</b>						
Armut/Schulden	1,2	8.884				
Armut	0	284	0,34%	42	0,4%	35
Finanzfragen (Erbschaft, Unterhalt, Rente, Steuern, Schulden)	2,1	15.546	0,94%	117	1,0%	91
Wohnung/ Wohnumfeld	2	14.847	0,67%	83	0,8%	78
<b>Sinn, Werte</b>						
Sinn, Glaube, Werte	2,6	18.795	0,79%	99	1,3%	125
Kirchen und Glaubensge.	0,7	4.907	0,18%	22	0,2%	20
Gesellschaft u. Kultur	1,2	8.801	0,21%	26	0,3%	24



**Telefon - Mail - Chat - face-to-face**

**Gesamtstatistik für das Jahr 2017**

<b>Weitere Themen:</b>						
Informationen/ Verweis Hilfsan- gebote	0,5	3.450	1,58%	197	1,6%	144
Sonstiges Thema	1,3	9.870	0,43%	54	4,5%	421
<b>Rückmeldungen zur TS:</b>						
Dank/Lob	1,3	9.610	0,70%	87	1,8%	169
Beschwerde	0,3	2.333	0,22%	27	0,5%	44
Vereinbarung Gesprächskon- takt	0,1	846	0,42%	53	0,3%	26
Sonstige Rückmeldung	0,3	2.388	0,42%	53	3,2%	298
insgesamt	192,5	1.412.730	99,99%	12476	208,6%	22127