

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Tamara Lüdke (SPD) und Lars Düsterhöft (SPD)

vom 11. April 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 21. Mai 2025)

zum Thema:

Telefonische Beratungsangebote

und **Antwort** vom 6. Juni 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 10. Juni 2025)

Senatsverwaltung für Wissenschaft,
Gesundheit und Pflege

Frau Abgeordnete Tamara Lüdke (SPD) und

Herrn Abgeordneten Lars Düsterhöft (SPD)

über

die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/22 583

vom 11. April 2025

über Telefonische Beratungsangebote

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Welche telefonischen Beratungsangebote (Hotlines, Nottelefone, Sorgentelefone etc.) werden derzeit ganz oder teilweise aus Mitteln des Landes Berlin finanziert?
 - a) Bitte aufschlüsseln nach Träger, Zweck/Zielgruppe, Zuständigkeit (Verwaltung/Senatsverwaltung), jährlicher Fördersumme und Laufzeit der Förderung.
2. Welche dieser Angebote richten sich explizit an folgende Zielgruppen (Mehrfachnennungen möglich)?
 - a) Kinder und Jugendliche
 - b) Eltern / Erziehungsberechtigte
 - c) Menschen in psychischen Krisen
 - d) Menschen in Gewaltsituationen (insb. häusliche Gewalt)
 - e) LSBTIQ*-Personen
 - f) ältere, von Einsamkeit betroffene Menschen
 - g) Menschen mit Suizidgedanken
 - h) Gruppen mit Migrationshintergrund

Zu 1. und 2.:

Es ist zu unterscheiden zwischen Beratungsstellen, die auch ein telefonisches Beratungsangebot vorhalten und verschiedenen – häufig 24/7 erreichbaren – vorwiegend telefonischen Kriseninterventionsangeboten. Die nachfolgende Aufstellung beinhaltet die vom Senat und den Bezirken geförderten telefonischen Beratungs- im Sinne von Kriseninterventionsangeboten:

zuständig	Träger	Angebot	Zuwendungszweck	Zielgruppe	Buchstabe zu Frage 2	jährliche Fördersumme (ggf. Förderung 2024)	Laufzeit der Förderung
Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege (SenWGP)	Telefonseelsorge Berlin e. V.	Berliner Telefonseelsorge	Auswahl, Ausbildung und Fortbildung der ehrenamtlichen Mitarbeitenden	Gesamte Berliner Bevölkerung	a) - h)	129.842,09 €	jährliche Zuwendung, variierend, Angabe bezieht sich auf 2024
SenWGP	Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e. V.	Kirchliche Telefonseelsorge	Auswahl, Ausbildung und Fortbildung der ehrenamtlichen Mitarbeitenden	Gesamte Berliner Bevölkerung	a) - h)	175.057,41 €	jährliche Zuwendung, variierend, Angabe bezieht sich auf 2024
SenWGP	Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e. V.	Telefon Doweria	Auswahl, Ausbildung und Fortbildung der ehrenamtlichen Mitarbeitenden	Menschen in Berlin, die hauptsächlich über russische bzw. ukrainische Sprachkenntnisse verfügen	h)	70.500,00 €	jährliche Zuwendung variierend (angegeben ist der Jahresbedarf) ausschließlich im Kontext Flucht (Ukraine-Krieg)
SenWGP	Islamic Relief Humanitäre Organisation in Deutschland e.V	Muslimisches Seelsorgetelefon (MuTeS)	Auswahl, Ausbildung und Fortbildung der ehrenamtlichen Mitarbeitenden	Menschen in Berlin im Kontext des muslimischen Glaubens	zum Teil h)	135.000,00 €	jährliche Zuwendung

zuständig	Träger	Angebot	Zuwendungszweck	Zielgruppe	Buchstabe zu Frage 2	jährliche Fördersumme (ggf. Förderung 2024)	Laufzeit der Förderung
SenWGP	Silbernetz e.V.	Silbernetz - Das Silbertelefon für Berlin	Hilfeangebot für von Vereinsamung und Isolation betroffene oder bedrohte ältere Menschen	Menschen ab 60 Jahren mit Einsamkeitsgefühlen	f)	185.000 € (HH 2024/2025)	jährliche Zuwendung seit 2020, Angabe bezieht sich auf 2024/2025
SenWGP / Senatskanzlei (SKzl)	Silbernetz e.V.	Infotelefon - Digitale Teilhabe Älterer	Telefonische Anlaufstelle für ältere Menschen, die Fragen rund um Digitalisierung und Nutzung des Internets haben oder aufgrund ihrer Lebensumstände, z.B. Immobilität, keinen Zugang zum Internet haben können	Menschen ab 60 Jahren	f)	60.000 €	Förderung durch SKzl 2024 und 2025

zuständig	Träger	Angebot	Zuwendungszweck	Zielgruppe	Buchstabe zu Frage 2	jährliche Fördersumme (ggf. Förderung 2024)	Laufzeit der Förderung
Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung (SenASGIVA), Abt. Frauen und Gleichstellung	BIG e.V.	BIG Hotline	Telefonische Beratung 24/7 bei häuslicher Gewalt sowie mobile Beratung und Begleitung von Betroffenen mit entsprechendem Bedarf	gewaltbetroffene Frauen und ihre Kinder in Berlin sowie private und professionelle Unterstützende	d)	917.789,61 € (Summe bezieht sich auf das gesamte Projekt, die Kosten für die Hotline werden nicht gesondert ausgewiesen)	wiederkehrende Zuwendung, Angabe bezieht sich auf 2024
SenASGIVA Abt. Frauen und Gleichstellung	Verein gegen sexualisierte Gewalt an Frauen e.V.	LARA - Fachstelle gegen sexualisierte Gewalt an Frauen* Telefonische Hotline Montag - Freitag 9:00 bis 18:00	Telefonische Hotline Montag - Freitag 9:00 bis 18:00	Frauen sowie TIN Personen nach dem 14. Lebensjahr, die sexualisierte Gewalt erfahren haben	d) (sexualisierte Gewalt)	886.964,74 € (Summe bezieht sich auf das gesamte Projekt, die Kosten für die Hotline werden nicht gesondert ausgewiesen)	wiederkehrende Zuwendung, Angabe bezieht sich auf 2024

zuständig	Träger	Angebot	Zuwendungszweck	Zielgruppe	Buchstabe zu Frage 2	jährliche Fördersumme (ggf. Förderung 2024)	Laufzeit der Förderung
SenASGIVA Abt. Frauen und Gleichstellung	Frauenkrisentelefon e.V.	Frauenkrisentelefon	Telefonische Beratung für Frauen in Krisensituationen; Beratungszeiten s. unter www.frauenkrisentelefon.de	Frauen in Krisensituationen	c)	230.793,24 €	wiederkehrende Zuwendung, Angabe bezieht sich auf 2024
Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie (SenBJF)		15 Erziehungs- und Familienberatungsstellen in freier Trägerschaft	kostenlose und anonyme telefonische Beratung als ein Bestandteil der Erziehungs- und Familienberatung nach § 28 Aches Buch Sozialgesetzbuch (SGB VIII)	Eltern und werdende Mütter oder Väter, weitere Erziehungsberechtigte und verantwortlich an der Erziehung beteiligte Personen, Kinder, Jugendliche und junge Volljährige	b), a)	Die Finanzierung der telefonischen Beratung ist Bestandteil der Gesamtfinanzierung der Erziehungs- und Familienberatungssstelle in Höhe von 13.563.000 € (2024)/ 13.844.000 € (2025)	Verbindliche Finanzierung durch eine zwischen der SenBJF, der Senatsverwaltung für Finanzen, den Bezirken und der LIGA der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege geschlossene Rahmenvereinbarung zur Erziehungs- und Familienberatung im Land Berlin

zuständig	Träger	Angebot	Zuwendungszweck	Zielgruppe	Buchstabe zu Frage 2	jährliche Fördersumme (ggf. Förderung 2024)	Laufzeit der Förderung
SenBJF	Kinderschutz-Zentrum Berlin e.V.	Fachberatungsstelle Kinderschutz	Rat bei Sorgen, Hilfe in Krisen Krisentelefon Mo - Fr- 9.00 - 20.00	Minderjährige, Eltern und Erziehungsberechtigte, Fachkräfte, soziales Umfeld	a), b)	Die Finanzierung des Krisentelefons ist Bestandteil der Gesamtfinanzierung der Fachberatungsstelle in Höhe von 810.000 €	HH 24/25
SenBJF	Neuhland - Hilfe in Krisen gGmbH	Beratungsstelle neuhland - Hilfen für suizidgefährdete Kinder und Jugendliche	Schnelle, kostenfreie und anonyme Hilfe für junge Menschen in Krisensituationen Montag - Freitag von 9:00 - 18:00 Uhr in Verknüpfung mit einem Face-to-Face-Angebot	Suizidgefährdete Minderjährige, Eltern und Erziehungsberechtigte, Fachkräfte, soziales Umfeld	g), a), b)	Die Finanzierung des Krisentelefons ist Bestandteil der Gesamtfinanzierung der Fachberatungsstelle in Höhe von 735.000 €	HH 24/25
SenBJF	Wildwasser e.V.	Zwei Beratungsstellen für sexuell missbrauchte Mädchen, unterstützende Personen und Professionelle	Mädchenberatung, telefonische Beratung und Online-Beratung in Verknüpfung mit einem persönlichen Face-to-Face-Angebot.	Minderjährige, Eltern und Erziehungsberechtigte, Fachkräfte, soziales Umfeld	a), b)	Die Finanzierung der telefonischen und der Online Beratung ist Bestandteil Gesamtfinanzierung der Fachberatungsstelle in Höhe von 639.000 €	HH 24/25

zuständig	Träger	Angebot	Zuwendungszweck	Zielgruppe	Buchstabe zu Frage 2	jährliche Fördersumme (ggf. Förderung 2024)	Laufzeit der Förderung
SenBJF		Hotline Kinderschutz	Die Hotline Kinderschutz ist ein telefonisches "Rund-um-die-Uhr"-Angebot für alle Bürgerinnen und Bürger, die sich Sorgen um das Wohl von Kindern und Jugendlichen machen auf der Grundlage des Berliner Kinderschutzgesetzes. Die Beratung kann anonym in Deutsch, Türkisch, Russisch und Arabisch erfolgen.	Minderjährige, Eltern und Erziehungsberechtigte, Fachkräfte, soziales Umfeld	a), b)	Die Hotline Kinderschutz ist Bestandteil des Berliner Notdienstes Kinderschutz in öffentlicher Trägerschaft (Zuständigkeit SenBJF) und wird über den Einzelplan 10, Kapitel 1043 finanziert.	fortlaufend
SenBJF		Jugendnotmail	Online-Beratung für Kinder und Jugendliche Kostenlos. Vertraulich. 24/7 verfügbar Live-Chat (Di und Do) Themenchat - Mo von 19 - 20.30 Uhr	Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene Verknüpfung mit einem Face-to-face-Angebot möglich	a), b)	76.700 €	HH 24/25
SenBJF	SenBJF	Elterngeldhotline		Eltern/Erziehungsbe- rechtigte	b)	-	-

zuständig	Träger	Angebot	Zuwendungszweck	Zielgruppe	Buchstabe zu Frage 2	jährliche Fördersumme (ggf. Förderung 2024)	Laufzeit der Förderung
SenASGIVA	Mann-O-Meter e. V.	Maneo - das schwule Antigewaltprojekt	Beratung, Opferhilfe, Überfalltelefon	schwule u. bisexuelle Männer; Männer, die Sex mit Männern haben (MSM)	e), d)	416.641 € Gesamtfördersumme 2025 (Hotline davon nur Teilmaßnahme)	seit Mitte der 1990iger Jahre
SenASGIVA	L-Support e. V.	L-Support	Niedrigschwelliges lesbisch-queeres Antigewalt-Projekt: Beratung, Opferhilfe, Empowerment, Hotline am Wochenende	FLINTA*: gewaltbetroffene Frauen, Lesben*, inter*, nicht-binäre, trans*maskuline und trans* feminine Personen	e), d)	182.849 € Gesamtfördersumme 2025 (Hotline davon nur Teilmaßnahme)	seit 2018

Der Berliner Krisendienst (BKD) gemäß § 5 des Gesetzes über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG) vom 17. Juni 2016, der rund um die Uhr erreichbar ist, nimmt eine bedeutende Rolle ein. Der Berliner Krisendienst hilft und unterstützt Betroffene und ihre Angehörigen und Fachkräfte rund um die Uhr bei psychosozialen Krisen und akuten psychiatrischen Notsituationen bis hin zur psychosozialen Notfallversorgung bei Großschadenslagen. Das Angebot wird flächendeckend in sechs Regionen bzw. an neun Standorten vorgehalten. Der Zugang ist möglich über telefonische Beratung, persönliche Gespräche im Standort, Videoberatung nach Terminvereinbarung, Mailberatung (bisher in einer Region) sowie - in zugespitzten Situationen - durch einen mobilen Einsatz vor Ort. Bei Bedarf steht ein ärztlicher Hintergrunddienst zur Verfügung. Folgegespräche mit der gleichen Fachkraft im Rahmen einer Krisenbegleitung sind möglich. Das Angebot des Berliner Krisendienstes geht damit über die erfragten telefonischen (Krisen-)Beratungsangebote hinaus.

zuständig	Träger	Angebot	Zuwendungszweck	Zielgruppe	Buchstabe zu Frage 2	jährliche Fördersumme (ggf. Förderung 2024)	Laufzeit der Förderung
Bezirke	Berliner Krisendienst (Trärgemeinschaft der folgenden Träger: • Albatros gGmbH • Caritasverband f. d. Erzbistum Berlin e.V. • Kontakt- und Begegnungsstätte KBS e.V. • KUB e.V. • Neuhland Hilfe in Krisen gGmbH • Platane19 gGmbH)	Berliner Krisendienst	Sicherstellung einer einheitlichen, flächendeckenden, niedrigschwelligen und rund um die Uhr erreichbaren ambulanten Krisenversorgung für die Menschen in Berlin - strukturiert in sechs Versorgungsregionen, für die jeweils einer der sechs Träger zuständig ist	- Menschen in psychosozialen Krisen bis hin zu psychiatrischen Notfällen (Betroffene) - An- und Zugehörige von Menschen in Krisen - professionelle Fachleute, die mit Menschen in Krisen arbeiten	a) Kinder und Jugendliche b) Eltern / Erziehungsberechtigte c) Menschen in psychischen Krisen d) Menschen in Gewaltsituationen (insb. häusliche Gewalt) e) LSBTIQ*-Personen f) ältere, von Einsamkeit betroffene Menschen g) Menschen mit Suizidgedanken h) Gruppen mit Migrationshintergrund	Plansumme: 4.990.972 €	jährlich

3. Gibt es seitens des Senats eine systematische Übersicht oder Koordinierungsstruktur, mit der die verschiedenen telefonischen Angebote in Berlin erfasst, evaluiert oder auf Kooperationspotenziale hin geprüft werden?

Zu 3.:

Eine Übersicht existiert für jedes einzelne Ressort des Senats. Eine übergeordnete Koordinierungsstruktur unter Federführung des Senats ist bislang nicht realisiert.

Der Berliner Krisendienst, die Berliner Telefonseelsorge-Stellen, MuTeS, Telefon Doweria und Kinder- und Jugendtelefon sind fester Bestandteil der Versorgungskette in psychosozialen Notfalllagen (Großschadensereignisse/Terroranschläge). Die vorgenannten Stellen kooperieren eng mit dem bei der Berliner Feuerwehr angesiedelten Landesbeauftragten für psychosoziale Notfallversorgung (PSNV). Insbesondere in den ersten 48 Stunden leisten insbesondere der Berliner Krisendienst sowie die Berliner Telefonseelsorgestellen hier gemeinsam einen Großteil der psychosozialen Versorgung der direkt/indirekt Betroffenen sowie der besorgten Bevölkerung.

Das telefonische 24/7 Beratungsangebot der BIG-Hotline wird in einem Kooperationsverbund zwischen BIG e.V. und den Fachberatungs- und Interventionsstellen bei häuslicher Gewalt realisiert. Die Fachberatungs- und Interventionsstellen gewährleisten die Erreichbarkeit werktags in der Zeit von 9:00 bis 18:00 Uhr.

Für den BKD stellt die (bezirkliche) Vernetzung mit anderen Einrichtungen neben dem niedrigschwelligen Zugang und der Offenheit für verschiedenste Krisenanlässe ein grundlegendes Prinzip dar. Wichtige Kooperationspartnerinnen und -partner sind u.a. psychosoziale Angebote und Einrichtungen der Gemeindepsychiatrie, der Hilfen für Menschen mit Behinderung, der Migrations- und Geflüchtetenarbeit sowie Kliniken. Fachlich zentral ist das Netzwerk Suizidprävention Berlin, in dem sich der BKD zusammen mit anderen telefonischen (Krisen-)Beratungsangeboten mit seiner langjährigen Expertise seit Beginn aktiv engagiert.

Der Berliner Krisendienst ist designiertes Mitglied im Beirat des Landesbeauftragten für PSNV, entsprechend eng ist die Vernetzung mit den Trägern der Notfallseelsorge sowie mit Feuerwehr und Polizei.

Die Polizei Berlin stellt auch abseits der PSNV einen wichtigen Kooperationspartner für den BKD dar - seit 2009 ist die Zusammenarbeit durch einen Kooperationsvertrag festgeschrieben.

4. Inwiefern gibt es technische oder organisatorische Schnittstellen (z. B. gemeinsame Infrastruktur, Schulungen, Qualitätsstandards oder Weiterverweisungen) zwischen den einzelnen Angeboten?

Zu 4.:

Die Angebote im Land Berlin sind als ein Netz bzw. als System zu sehen, das unterschiedliche Zugänge hat. Eine gewisse Überschneidung ist hier durchaus gewollt und nicht als Nachteil anzusehen. Eine Verteilung der Kernaufgaben / Kernthemen der jeweiligen telefonischen Beratungsangebote ergibt sich aus den Zuständigkeiten laut der Geschäftsverteilung des Senats von Berlin (GV Sen).

Jeder Förderung durch das Land Berlin geht eine regelhafte Prüfung eines bestehenden Bedarfes voraus, die in der Verantwortung des jeweiligen Ressorts liegt.

Eine technische Schnittstelle für die Berliner Telefonseelsorge (TS Berlin e.V.) und die Kirchliche Telefonseelsorge (KTS) besteht in den gemeinsamen Telefonnummern (0800 111 0 111 und 0800 111 0 222), die kostenfrei von der Deutsche Telekom AG zur Verfügung gestellt werden und bundesweit einheitlich sind. Die ankommenden Anrufe werden von der Deutsche Telekom AG der jeweils nächstgelegenen Telefonseelsorgestelle zugeordnet.

Zwischen der KTS, dem Telefon Doweria und dem Muslimischen Seelsorgetelefon gibt es eine enge Zusammenarbeit – sowohl bei der Auswahl, der Ausbildung und Fortbildung der Ehrenamtlichen als auch bei der Supervision. Dieser Verbund kooperiert auch mit dem TS Berlin e.V.

Die Telefonseelsorgestellen sind Mitglieder im bundesweiten Netzwerk Telefonseelsorge Deutschland e.V. sowie im internationalen Verband IFOTES (International Federation Of Telephone Emergency Services) und folgen den durch diese vorgegebenen verbindlichen Qualitätsstandards zu Arbeit und Angebot sowie Aufbau und Betrieb von Telefonseelsorgestellen, inklusive der Vorgaben zu Auswahl, Ausbildung und Fortbildung der Ehrenamtlichen.

Die in der Tabelle zu 1. und 2. aufgeführten Angebote verweisen bei Fragestellungen außerhalb ihrer Zuständigkeit auf andere, inhaltlich passende Angebote. Dabei wird in den Gesprächen auch Hilfestellung zur Kontaktaufnahme mit den weiterführenden Angeboten geleistet.

5. Gibt es bekannte Fälle von Doppelstrukturen oder Parallelangeboten mit ähnlicher Zielgruppe und Beratungsleistung?

Zu 5.:

Die unterschiedlichen telefonischen (Krisen-)Beratungsangebote bilden ganzheitlich betrachtet die niedrigschwellige Basisversorgungsstruktur in psychischen Krisen und Notlagen. Sie haben (suizid-)präventiven Charakter und wirken für die Anrufenden

entlastend und stabilisierend. Sie tragen den unterschiedlichen Bedarfen der Berliner Bevölkerung Rechnung.

Nachfolgend werden einige Beispiele erläutert:

Die Berliner Telefonseelsorgestellen sind aufgrund ihrer Bekanntheit und Niedrigschwelligkeit für viele Berlinerinnen und Berliner die erste Anlaufstelle bei allen unter Frage 2 genannten Themen, aber auch bei darüber hinaus reichenden Themen. Auch wenn die beiden Telefonseelsorgen in dieser Stadt nicht explizit auf spezielle Anruferndengruppen ausgerichtet sind, melden sich Anrufernde gerade im „Erstgespräch“ der Sortierungsphase in der Erreichbarkeit 24/7. Die Telefonseelsorgestellen können ggf. Zeiten überbrücken, in denen andere Dienste nicht zur Verfügung stehen.

Mit seinem spezialisierten, dreistufigen Konzept ist das Angebot Silbernetz landesweit und auch derzeit bundesweit einzigartig als Angebot gegen Einsamkeit Lebensälterer.

Das bundesweite Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“ bietet ebenfalls eine telefonische Beratung für gewaltbetroffene Frauen an. Daneben gibt es das spezifische Berliner Beratungsangebot. Dieses zeichnet sich durch genauere Kenntnisse der örtlichen Gegebenheiten in Berlin aus und kann daher die Anrufernden gezielter beraten. Im Gegensatz zum bundesweiten Hilfetelefon ist z.B. der BIG-Hotline bekannt, welches Frauenhaus über freie Plätze verfügt, so dass gewaltbetroffene Frauen schnell dorthin vermittelt werden können. Darüber hinaus kann die BIG-Hotline eine mobile Beratung und/oder Begleitung veranlassen, falls die betroffene Frau beispielsweise aufgrund einer Behinderung nicht in der Lage ist, ohne Unterstützung eine Beratungsstelle oder Schutzeinrichtung in Anspruch zu nehmen.

Auch im Bereich der telefonischen Beratungsangebote für LSBTIQ+ gibt es keine Doppelstrukturen oder Parallelangebote.

Im Bereich der Erziehungs- und Familienberatung sowie der Beratungsangebote im Kinderschutz bestehen keine inhaltlichen bzw. sozialräumlichen Doppelstrukturen. Durch bezirkliche und gesamtstädtische Kooperationsgespräche und Steuerungsgremien wird eine gezielte inhaltliche Abstimmung der Angebote gewährleistet.

Die Projekte, die sich an Kinder, Jugendliche bzw. deren Erziehungsberechtigte richten, arbeiten organisatorisch und infrastrukturell über das Netzwerk Kinderschutz und das Berliner Bündnis der spezialisierten Fachberatungsstellen zusammen. Teilweise existieren Überschneidungen in den Zielgruppen, wobei jeweils unterschiedliche gesetzliche Aufgaben und Aufträge postuliert sind.

Der BKD richtet sich gemäß Konzeption an alle der in der Anfrage benannten Zielgruppen, wobei die qualifizierte Vermittlung dieser Menschen an die passenden, spezialisierten Angebote zum Auftrag des BKD gehört. Zusätzlich erscheint hier der Hinweis auf die Zielgruppe von Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung geboten, an die sich der BKD als von Beginn an inklusiv konzipiertes Angebot ebenso richtet.

Aus fachlicher Sicht sind spezialisierte Angebote für bestimmte besonders vulnerable Zielgruppen bzw. solche mit hohen Zugangshürden unabdingbar, um diese Betroffenen zu erreichen und mit spezifisch geschultem Personal zu unterstützen. Das Vorhalten spezialisierter, niedrigschwelliger Angebote entlastet Psychotherapie, Eingliederungshilfe/Teilhabeleistungen und stationäre Versorgung.

6. Wie bewertet der Senat die Möglichkeit, bestimmte Beratungsangebote organisatorisch oder infrastrukturell zusammenzuführen, um Zugänglichkeit, Bekanntheit oder Effizienz zu verbessern?

Zu 6.:

Bei einer Zentralisierung von Infrastruktur und Schulungen müssen Aufwand, Verlust an Flexibilität und Effizienzgewinn gegeneinander abgewogen werden. Bisher gibt es nach den fachlichen Einschätzungen der jeweils für die Angebote verantwortlichen Ressorts keinen Hinweis darauf, dass der dafür notwendige Aufwand in einem kalkulierbaren Verhältnis zu einer möglichen Effizienzerhöhung steht.

Selbiges gilt für die bereits existierenden hohen Qualitätsstandards, die die Landeshaushaltsordnung und ihre Ausführungsvorschriften an Zuwendungen und Vergaben stellt. Diese werden bereits jetzt von den jeweiligen Ressorts auf die speziellen fachlichen Anforderungen des jeweiligen landesgeförderten Angebots angewandt.

Die von der Abteilung Frauen und Gleichstellung der SenASGIVA finanzierten telefonischen Beratungsangebote haben unterschiedliche inhaltliche Schwerpunkte und richten sich an verschiedene Zielgruppen. Eine Zusammenführung erscheint weder fachlich noch organisatorisch sinnvoll.

Für die Angebote mit den Zielgruppen LSBTIQ+ ist eine Zusammenführung von Beratungsangeboten aus fachpolitischer Sicht nicht angezeigt, da unterschiedliche Bedarfslagen etwa schwuler oder transgeschlechtlicher Gewaltbetroffener differenzierte Angebote erfordern.

Die Angebote der Erziehungs- und Familienberatungsstellen werden einheitlich auf der gemeinsamen Internetplattform der Landesarbeitsgemeinschaft für Erziehungsberatung e.V. - LAG Berlin systematisch aufgeführt, um den Zugang zu den Beratungsstellen für Bürgerinnen und Bürger zu unterstützen. Über die gemeinsame Internetplattform wird z.B.

ausgewiesen, in welchen Sprachen die Erziehungs- und Familienberatung an den unterschiedlichen Standorten angeboten wird.

Über ein einheitliches und zwischen den Trägern der Erziehungs- und Familienberatungsstellen abgestimmtes, jährliches Berichtswesen wird die Auslastung und die erreichte Zielgruppe regelhaft evaluiert.

Im Ergebnis hält der Senat die vorhandene niedrigschwellige Struktur in ihrer Vielfalt – gemessen an den Bedarfen der unterschiedlichen Bevölkerungsgruppen – für grundlegend und notwendig.

7. Plant der Senat, die Wirkung oder Erreichbarkeit dieser Angebote systematisch zu evaluieren (z. B. durch Nutzer*innenzahlen, Erreichbarkeitsquoten, Zufriedenheitsbefragungen)?

Zu 7.:

Der Senat geht davon aus, dass die telefonischen (Krisen-)Beratungsangebote, die sich an bestimmte Zielgruppen wenden, bei der jeweiligen Zielgruppe bekannt sind. Die Träger dieser Angebote legen großen Wert auf einen möglichst hohen Bekanntheitsgrad und führen entsprechende Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit durch.

Beispielsweise existiert seit ca. 15 Jahren ein Poster mit psychosozialen Nothilfenummern in Berlin, das eine breite Verteilung gefunden hat. In der Folge wurde ein Leporello im Kreditkartenformat erstellt, der in den Fahrzeugen von Polizei und Feuerwehr, darüber hinaus auch in Apotheken, Bibliotheken, Schulen, Kliniken, Beratungsstellen u.v.m. verteilt wurde und wird. Zudem wurde eine Website (<https://www.berliner-notruf.de/>) und eine App entwickelt.

Digital und in den Medien vertreten sind die Telefonseelsorgestellen z.B. durch Interviewbeiträge in analogen Printmedien, Präsenz auf Veranstaltungen (Markt und Lauf, Freiwilligenbörse, Welt-Suizid-Präventions-Tag), Instagram, Facebook, LinkedIn, sonstige Websites und eigene Beiträge in Podcasts sowie Rundfunk- und Fernsehbeiträgen.

Die Berliner Telefonseelsorgestellen verzeichnen jährlich ca. 70.000 Kontakte. Laut Dachverband Telefonseelsorge Deutschland e.V. stehen hinter jedem Kontakt 7-10 Versuche, die Berliner Telefonseelsorgestellen zu erreichen. Beide prüfen derzeit, eine weitere kostenfreie Leitung zur Verfügung zu stellen, um dem Bedarf besser nachkommen zu können; damit käme die Berliner Telefonseelsorge auf drei, die Kirchliche Telefonseelsorge auf vier Leitungen zu gleichzeitiger Nutzung.

Krisentelefone für Kinder, Jugendliche und Familien werden gesamtstädtisch über die Eigenwerbung hinaus auf verschiedenen Internetseiten (z.B.

<https://ljbberlin.de/kinderschutz-notfallnummern-berlin>), Plakaten und Werbung im öffentlichen Nahverkehr (z.B. Hotline Kinderschutz im Berliner Fenster) beworben und verbreitet.

Soweit für die einzelnen Angebote eine Förderung durch das Land Berlin vergeben wird, wird die Verwendung der Fördermittel sowohl hinsichtlich der Ausgaben als auch hinsichtlich der Erreichung des Zweckes bzw. –ziels gemäß § 44 Landeshaushaltsordnung geprüft.

Da die Nutzung der telefonischen (Krisen-)Beratungsangebote rein anonym geschieht, sind Zufriedenheitsbefragungen kein geeignetes Instrument. Häufig geben Nutzende am Ende des Telefonats ein Feedback. Sofern Beschwerden geäußert werden, wird diesen nachgegangen und ggf. werden entsprechende Maßnahmen eingeleitet, um Wiederholungen des Beschwerdegesehens zu verhindern. Teilweise stehen Beschwerdemöglichkeiten auf der Website des jeweiligen Angebots zur Verfügung.

Seitens der Abteilung Frauen und Gleichstellung der SenASGIVA ist eine Evaluation mit dem intendierten Ziel der vorliegenden schriftlichen Anfrage nicht geplant. In Vorbereitung der Umsetzung des Gewalthilfegesetzes auf Landesebene ist jedoch die Erstellung einer Bestandsanalyse und Bedarfsplanung vorgesehen, die auch die telefonischen Beratungsangebote berücksichtigen wird.

Die Inanspruchnahme des BKD wird statistisch dokumentiert anhand der Kontaktzahlen, die sämtliche Kontaktarten (telefonische Gespräche, persönliche Gespräche in den Standorten, Videoberatungen, mobile Einsätze) umfassen. Die Inanspruchnahme ist seit Gründung des BKD im Jahr 1999 nahezu kontinuierlich angestiegen und bewegt sich aktuell auf einem konstant sehr hohen Niveau: Während es im Jahr 2000 rund 23.500 Kontakte waren, lag die Inanspruchnahme im Jahr 2012 bei über 60.900 Kontakten und im Jahr 2024 schließlich bei über 88.200 Kontakten. Die höchste Kontaktzahl bisher verzeichnete der BKD im Jahr 2023 mit 91.546 Kontakten.

Eine wissenschaftliche Begleitforschung des Berliner Krisendienst fand im Jahr 2003 statt und wurde von der Freien Universität Berlin in Zusammenarbeit mit der Katholischen Hochschule Berlin durchgeführt. Ziel war die Qualitätssicherung und –verbesserung des BKD (vgl. <https://psycharchives.org/en/item/91618a67-b82a-401c-bb8d-d2bc57ca537f>).

Mit den Projekten, die sich an Kinder, Jugendliche bzw. deren Erziehungsberechtigte richten, erfolgt regelmäßig eine fachlich-inhaltliche und statistische Auswertung der Nutzendenzahlen. Zufriedenheitsbefragungen erfolgen über die durchführenden Träger in den jeweiligen Projekten.

Berlin, den 6. Juni 2025

In Vertretung
Ellen Haußdörfer
Senatsverwaltung für Wissenschaft,
Gesundheit und Pflege