



**Kinder- und Jugendnotruftelefon
Kreis Coesfeld**

Kinder- und Jugendnotruftelefon für den Kreis Coesfeld

1. Vorgeschichte

Gewalterfahrungen machen Kinder und Jugendliche in den unterschiedlichen Lebenswelten. Gewalt kann es überall geben. In der Familie oder in öffentlichen Räumen wie in Kindergärten, Schulen oder Begegnungsstätten, um nur einige zu nennen.

Die Täter sind Gleichaltrige oder auch Erwachsene, zumeist aus dem nahen sozialen Umfeld, die sich grenzüberschreitend und gewalttätig verhalten. Gewalt wird als Mittel genutzt, um Macht zu demonstrieren und das Opfer zu erniedrigen.

Kinder und Jugendliche brauchen in dieser Situation Ansprechpartner, denen sie sich anvertrauen können, die ihre Nöte ernst nehmen, ihnen zuhören und weiterhelfen können.

Der Runde Tisch zur Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und Kinder im Kreis Coesfeld beobachtete seit langem die Notwendigkeit eines ortsnahen Hilfsangebotes für von Gewalt betroffene Kinder und Jugendliche in Form eines Notruftelefons.

Im ländlichen Raum des Kreises Coesfeld fehlte dieses niedrighschwellige Angebot bislang.

Der Runde Tisch entwickelte daher 2007 ein Konzept für ein Notruftelefon und fand in der Organisation roter keil e.V. einen Finanzier für die Startphase.

Die Ziele, die mit dem Konzept verfolgt wurden, waren:

- die kostenlose, anonyme, professionelle Beratung und Hilfeleistung für betroffene Kinder und Jugendliche
- der Schutz von Kindern und Jugendlichen, die von Gewalt betroffen sind
- die Bekanntmachung des Notrufes als Kontaktstelle für akute Notsituationen im Kreis Coesfeld

Die Zielgruppe des Notruftelefons sind Kinder und Jugendliche aus dem Kreis Coesfeld,

- die direkt oder indirekt von sexualisierter, häuslicher, psychischer oder körperlicher Gewalt betroffen sind,
- sich in für sie schwierigen Lebenssituationen befinden,
- einen Gesprächspartner für ihre Probleme suchen,
- einen Hinweis für ortsnahe Hilfsangebote brauchen.

Das Notruftelefon startete im März 2008

Das Notruftelefon war zu Beginn montags bis sonntags von 9:00 Uhr bis 20:00 Uhr besetzt.

Seit dem 1.1.09 ist das Notruftelefon von 16.00 Uhr bis 19.00 Uhr - aufgrund geringer Nachfrage im Vormittagsbereich - besetzt.

Die drei Kooperationspartner

- Arbeiterwohlfahrt Westmünsterland, Jugendmigrationsdienst und Projekt Sputnik
 - Frauen e.V. - Anlauf- und Beratungsstelle für Frauen und Mädchen im Kreis Coesfeld
 - Sozialdienst Katholischer Frauen Dülmen e.V., Frauen- und Kinderschutzhaus
- teilen sich die Rufbereitschaft verbindlich nach einem Dienstplan.

Am Notruftelefon finden die Ratsuchenden kompetente AnsprechpartnerInnen. Den Telefondienst übernehmen Diplom-SozialpädagogInnen, Diplom-SozialarbeiterInnen, Diplom-PädagogInnen sowie qualifizierte ErzieherInnen.

Aufgrund der vielschichtigen Problemlagen der Zielgruppe ist es unabdingbar, dass die Rufbereitschaft von kompetentem Fachpersonal übernommen wird.

Grundvoraussetzung für den Kinder- und Jugendnotruf sind sehr gute Vernetzungskennnisse im Kreisgebiet Coesfeld. Gemeinsam mit den Betroffenen suchen die Beraterinnen nach einem Weg zum Schutz der Kinder und Jugendlichen und zeigen die nächsten Schritte auf, die zu tun sind.

Die Beratungsgespräche werden mit Hilfe eines Formulars erfasst.

Dieses Kinder- und Jugendnotruftelefon ist öffentlich zugänglich und somit in Abgrenzung zu der internen Rufbereitschaft der Jugendämter im Kreis Coesfeld zu sehen.

Die Kinder und Jugendlichen haben die Möglichkeit, kostenlos vom Festnetz oder Handy aus anzurufen. Es muss gewährleistet sein, dass die Telefonnummer des Notruftelefons nicht auf der Telefonrechnung z.B. der Eltern erscheint.

Der Kinder- und Jugendnotruf gegen Gewalt wird flächendeckend im Kreis Coesfeld in Schulen, Beratungsdiensten, öffentlichen Institutionen und Einrichtungen bekannt gemacht (Flyer, Visitenkarten etc.).

2. Ergebnisse

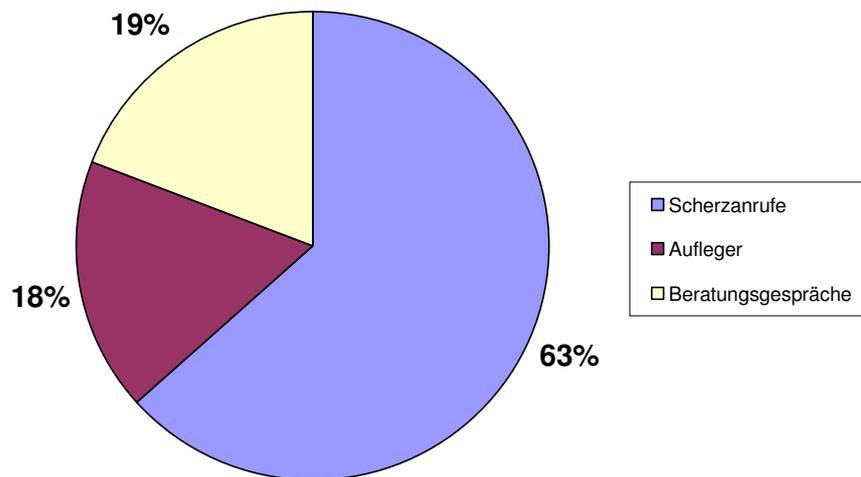
Folgende Auswertungen lassen sich über den Zeitraum 1.3.08 bis 30.6.09 treffen:

- Die Nummer 08004211111 wurde seit ihrer Veröffentlichung und der Besetzung des Notruftelefons am 01.03.08 bis zum 30.06.09 von 2880 Personen angewählt.
- Auf jeden der 487 Tage entfallen somit im Durchschnitt 6 Anrufe.
- Von diesen Anrufen entwickelten sich ca. 243 zu Beratungsgesprächen.
- An den 487 Tagen des Berichtszeitraums wurde an jedem zweiten Tag eine Beratung durchgeführt.

- Auch bei der „Nummer gegen Kummer“ liegen die Scherzanrufe, sog. Aufleger und „falsche Telefonnummer gewählt“ bei ca. 75 % (vergl.: **Statistik 2008 Kinder- und Jugendtelefon**, <http://www.nummergegenkummer.de/>)
- Der Anteil an Mädchen, die die Notrufnummer wählten und nach Beratung nachfragten, ist signifikant höher (über 70%) als der der männlichen Jugendlichen.
- Der Schwerpunkt im Altersvergleich liegt bei den 12-14 jährigen Jugendlichen.
- Problemlagen und Themen außerhalb des Themas Gewalt scheinen bei den Jugendlichen einen ebenfalls hohen Beratungsbedarf auszulösen und sind in der Zukunft zu berücksichtigen.

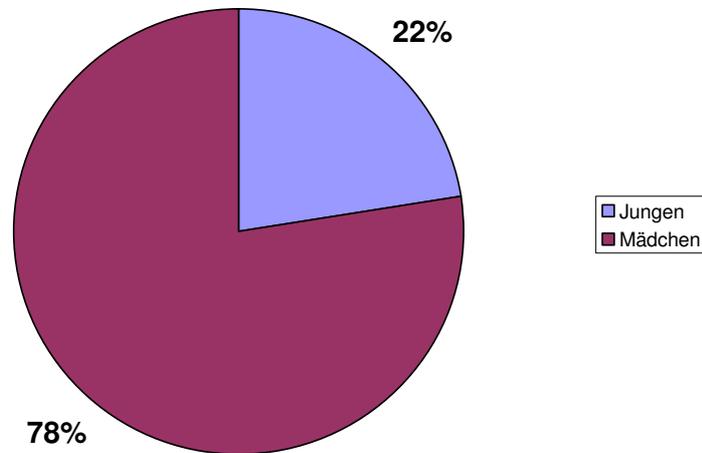
Im Einzelnen lassen sich Ergebnisse der Auswertung der Gespräche exemplarisch wie folgt darstellen:

Zuordnung der Anrufe KJFH e.V. - 1.1.-30.6.09, n=257



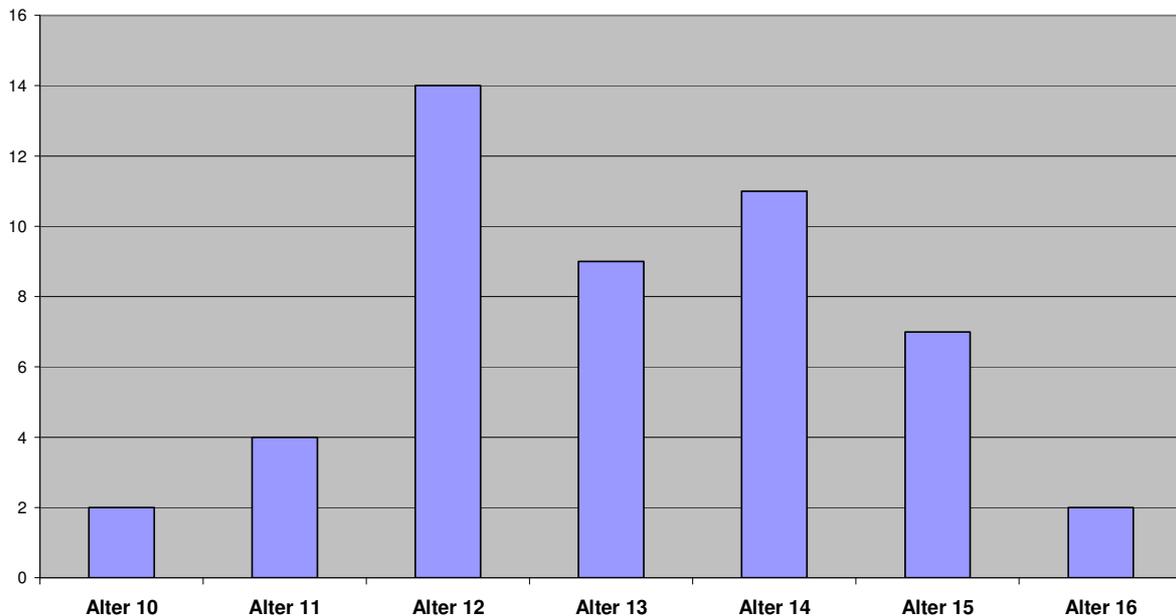
Wie bereits deutlich geworden ist, ist ein Großteil der Anrufe nicht ernst gemeint (Scherzanrufe) bzw. wird der Anruf bei Kontaktaufnahme abgebrochen (AuflegerInnen). Grundsätzlich bedeutet diese Tatsache, dass die Notrufnummer einen hohen Bekanntheitsgrad besitzt und somit potentiell als Lösungsoption in einer Not- oder Problemsituation bekannt ist.

Geschlechterverteilung KJFH e.V. - 1.1.-30.6.09, n=49



Die Geschlechterverteilung macht deutlich, dass junge Mädchen Frauen das Angebot überdurchschnittlich in Anspruch nehmen. In unserer Gesellschaft ist das Thema Gewalt aber nicht auf Frauen begrenzt, daher wäre es notwendig, insbesondere auch junge Männer zu ermutigen, um Hilfe nachzufragen.

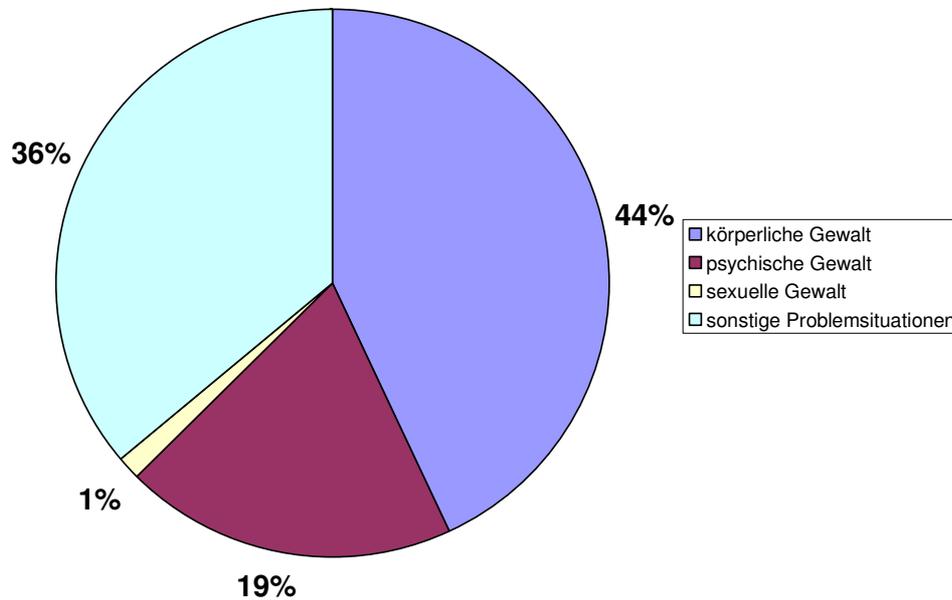
Alter der Anrufer/-innen KJFH e.V. - 1.1.-30.6.09, n= 49



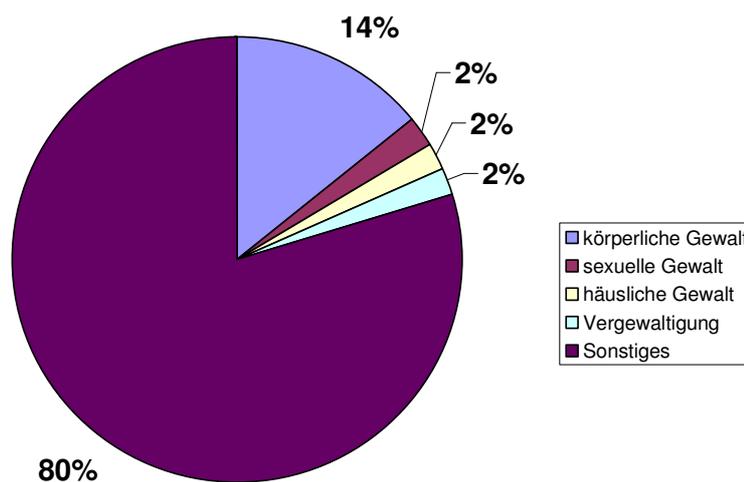
Der Schwerpunkt des Alters der Jugendlichen, die das Angebot des Notruftelefons nutzen, liegt mit ca. 70% bei den 12- bis 14-jährigen. Um auch die Gruppen der unter 12-jährigen und über 14-jährigen Jugendlichen zu erreichen, ist es notwendig, das Angebot des Notruftelefons – auch Themen außer Gewalt - bekannt zu machen und

durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit diese Zielgruppen zu erschließen. MultiplikatorInnen in den Arbeitsfeldern in diesem Zielgruppenbereich sollten in der Zukunft gezielt angesprochen werden.

Themen der Gespräche SKF 1.3.08-21.6.09, n= 72



Themen der Gespräche KJFH e.V. - 1.1.09-30.6.09, n= 49



Bei der Auswertung der Angaben zu den Beratungsthemen, die in den Beratungsgesprächen des SKF Dülmen und des KJFH e.V. angegeben wurden, wird deutlich, dass nicht nur Problemsituationen mit Gewalthintergrund von den

AnruferInnen angesprochen werden, sondern weitere Fragestellungen und wichtige aktuelle Problemlagen die Jugendlichen so stark beschäftigen, dass sie zum Telefon greifen und um Rat nachfragen.

3. Perspektiven

Bis zum Jahresende 2009 ist das Angebot des Notruftelefons durch die beteiligten Träger und die Finanzierung durch den Verein roter keil e.V. Sende gesichert.

Für eine längerfristige Perspektive ist es notwendig, das Notruftelefon durch eine organisatorische und finanzielle Anbindung an den Kreis abzusichern.

Mit folgenden Themen, Sorgen und Problemen können sich Kinder- und Jugendliche an das Notruftelefon wenden:

- Sexualprobleme
- Freundschaftsprobleme
- Familienprobleme
- Schulprobleme
- Gewalt und Misshandlung
- Notsituationen

Dazu kommen sicherlich weiterhin viele Lausch- und Neugieranrufe. Für unsichere Kinder ist es wichtig, durch Versuchsanrufe zu erfahren, dass es Ansprechpartner gibt, den sie bei Sorgen kontaktieren können.

Der Verein KJFH e.V. hat Interesse daran, die Arbeit im Rahmen des Notruftelefons weiter zu führen und das Angebot weiter zu entwickeln und zu koordinieren.

Daher beantragt der Verein KJFH e.V. Mittel des Kreises zur Weiterführung des Notruftelefons für den Kreis Coesfeld.

Der Antrag richtet sich nur an den Kreis. Nach einer Erprobungsphase sollen die Zahlen der Anrufe regional ausgewertet werden und die beiden Jugendämter der Städte Dülmen und Coesfeld einbezogen werden.

4. Qualitätsstandards

Grundqualifikation

Zum Einsatz am Telefon sollen SozialpädagogInnen kommen, die ggf. über eine Zusatzqualifikation verfügen, bzw. diese erwerben wollen.

In Ausnahmefällen können auch ErzieherInnen mit entsprechender Berufserfahrung oder Weiterbildung eingesetzt werden.

Die hauptamtlichen MitarbeiterInnen sind zu Beginn des Projektes von den beteiligten Organisationen zu benennen, und die Qualifikation ist anzugeben.

Für die Qualität des Angebotes ist es unerlässlich, dass die Personalkontinuität gewährt ist.

Für die notwendige Konzentration auf potentielle Beratungsgespräche ist es erforderlich, dass die MitarbeiterInnen nicht durch laufende Geschäftsaufgaben übermäßig gebunden sind. Die Vergütung trägt diesen Umständen Rechnung.

Dokumentation/Evaluation

Die Beratungsgespräche sind unter Nutzung des Gesprächsprotokolls oder durch Einsatz der Datenbank zu erfassen. Hierdurch wird eine aussagefähige Dokumentation der Gespräche, der Zielgruppen, der regionalen Zuordnung und der Themen ermöglicht.

Diese erhobenen Daten können im Folgenden analysiert und bewertet werden, um Aussagen zur Nutzung, Wirksamkeit und Effizienz treffen zu können. Anpassungsprozesse, bezogen auf die Organisation oder die Inhalte des Beratungsangebotes, sind somit fundiert und zeitnah umsetzbar.

Austausch/Fortbildung

Für die Entwicklung eines einheitlichen und abgestimmten Beratungsverständnisses ist es notwendig, dass sich die BeraterInnen regelmäßig austauschen können und sich kollegial beraten. Alle zwei Monate findet ein Arbeitstreffen statt, das im Wechsel in den beteiligten Organisationen stattfindet.

Zu wünschen ist ein zusätzlicher Austausch über Telefon- und e-mail-Kontakte zwischen den BeraterInnen.

Ein überregionaler Austausch und ggf. Weiterbildungsangebote sollen z.B. über das Kinder – und Jugendtelefon des Deutschen Kinderschutzbundes, Ortsverein Münster, sichergestellt werden.

Bei den regelmäßigen Arbeitstreffen der BeraterInnen oder als externe Veranstaltungen werden Fortbildungseinheiten mit externen ExpertInnen vorgesehen.

Übergabe

Um eine hohe Transparenz zum Beratungsgeschehen zu erhalten, soll eine Übergabe von einer/m BeraterIn zur/m nächsten MitarbeiterIn erfolgen. So sind auch abgesprochene Folgeanrufe qualifiziert zu führen.

Begleitstrukturen

Zur Unterstützung der Arbeit wird eine Arbeitsgruppe mit VertreterInnen der beteiligten Organisationen und dem Kreis Coesfeld eingerichtet, die sich (mindestens) zwei Mal im Jahr zusammenfindet.

Finanzierung

Zur Finanzierung des Beratungsangebotes und zur Aufrechterhaltung und Verstetigung der Qualität ist es notwendig, die finanzielle Ausstattung des Vorhabens anzupassen.

Als Grundlage für die Personalkosten wird ein AG-Bruttosatz von € 25 zugrunde gelegt. Kalkulierte Grundlage für die Beratungszeiten an den Wochentagen ist 50% (€ 12,50) dieses AG-Brutto-Betrages. An den Wochenenden und an Feiertagen wird mit 75% (€ 18,75) kalkuliert.

Um die Steigerung der Qualität zu gewährleisten, sind Mittel für den Austausch der MitarbeiterInnen, für deren Fortbildung und für Reisekosten vorzusehen. Auch die Koordinierung des Projektes trägt zur Qualität bei und ist zur Absicherung des Projektes unumgänglich.

Eine erste Übersicht über die jährlich notwendigen Aufwendungen ist als Anlage 1 beigefügt.

Die jährliche Steigerungsrate ist mit 1,5 % vorgesehen. Sollte sich die Nachfrage nach Beratungsleistungen in der Zukunft deutlich verändern, sind Anpassungen vorzunehmen.

Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit erfolgt über:

- Printmedien
- Infoveranstaltungen z.B. in Schulen, Jugendtreffs, Vereinen und Verbänden der Jugendarbeit
- Rundfunkbeiträge
- Multiplikatoreninformation
- Internetpräsenz

Zur Absicherung, Bekanntmachung und Aufwertung des Projektes könnten Sponsorengelder und Sachleistungen (Druckkostenübernahme, Anzeigenkosten etc.) eingeworben werden, die neben den öffentlichen Mitteln zur Absicherung und Weiterentwicklung des Angebotes beitragen könnten.

Ausblick - Beratung im Internet für Kinder und Jugendliche

Viele Kinder und Jugendliche wollen nicht so gern am Telefon über ihre Sorgen oder ihren Kummer sprechen. Für diese soll eine anonyme Beratung im Internet einrichten werden.

Damit auch die Beratung im Internet anonym ist, soll dafür ein sicheres System genutzt werden, in das sich Ratsuchende mit einem persönlichen Passwort einloggen müssen und in dem sie sich die Antwort abholen können.

Zum persönlichen Postfach hat niemand anderes Zugang.

Für diesen Ansatz können auch professionelle BeraterInnen gewonnen werden, die diese Arbeit freiwillig übernehmen.