

Nummer**gegen**Kummer

Statistik 2024

ELTERNTELEFON



freecall unterstützt durch
die Deutsche Telekom

Vorwort

Die ehrenamtlichen Berater*innen am Elterntelefon sind da, wenn andere Ansprechpersonen fehlen. Sie hören den ratsuchenden Personen zu, sie schenken ihnen ihre Zeit, sie gehen wertschätzend mit ihnen und ihrem Anliegen um. Im Jahr 2024 wurden durch die viele offene Ohren 33.235 Anrufe angenommen. Ohne den großen Einsatz und das Engagement wäre dieses einzigartige Gesprächsangebot nicht möglich.

Daher möchten wir Danke sagen: Danke für euer offenes Ohr!

Das Elterntelefon (ET) der Nummer gegen Kummer e.V. (NgK) ist von **Montag bis Freitag von 9.00 bis 17.00 Uhr** und zusätzlich **Dienstag und Donnerstag bis 19.00 Uhr** bundesweit und kostenlos unter der **Telefonnummer 0800 - 111 0 550** erreichbar. Das Angebot zeichnet sich durch seine Vertraulichkeit und Anonymität aus. Eltern und andere an der Erziehung beteiligten Personen können in einem geschützten Rahmen ihre Probleme besprechen. Sie erhalten Unterstützung und praktische Hilfe bei alltäglichen Erziehungsfragen, bei familiären Konflikten sowie in belastenden Situationen.

So einzigartig und individuell, wie der Alltag der Ratsuchenden ist, so vielfältig sind auch die Anlässe, mit denen sie sich an die Berater*innen am Elterntelefon wenden. Damit sich die Berater*innen auf den Umgang mit dieser Themenvielfalt gut vorbereitet fühlen, durchlaufen Sie zunächst eine umfangreiche Ausbildung. Zur weiteren Qualitätssicherung werden sie auch während ihrer Beratungstätigkeit fachlich durch Supervisionen und Fortbildungen begleitet.

Da NgK aktiver Kooperationspartner im Verbund Safer Internet DE (www.saferinternet.de) sowie in dem vom Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) initiierten Projektes „Pausentaste“ (www.pausentaste.de) ist, erhalten die Berater*innen besonders zu den Themenschwerpunkten „Internet und neue Medien“ sowie „Kinder und Jugendliche mit Pflegeverantwortung“ regelmäßig Weiterbildungsangebote. Mit diesen können sie ihr Wissen in den Bereichen erweitern und ihre Beratungskompetenz vertiefen.

Wir möchten uns an dieser Stelle herzlich beim BMFSFJ und bei der Deutschen Telekom AG für die Förderung und Unterstützung der Arbeit von Nummer gegen Kummer e.V. bedanken.

Der vorliegende Statistikbericht soll einen Einblick in den wertvollen Beitrag des Elterntelefons geben. Er verdeutlicht in Zahlen welche Themen und Problemlagen Eltern im Jahr 2024 beschäftigt haben.

Jana Decher
Nummer gegen Kummer e.V.

März 2025

Inhaltsverzeichnis

VORWORT.....	2
I. ZU DIESEM BERICHT	5
<i>1.1 Definitionen der wichtigsten verwendeten Begriffe</i>	<i>5</i>
<i>1.2 Datenerhebung</i>	<i>5</i>
<i>1.3 Datenauswertung und Berichterstellung</i>	<i>5</i>
1. ANRUFE AM ELTERNTELEFON 2024.....	6
2. ANGABEN ZU DEN BERATUNGSGESPRÄCHEN	6
<i>2.1 Verteilung der Beratungen nach Monaten</i>	<i>6</i>
<i>2.2 Beratungszeiten und Dauer der Beratungsgespräche.....</i>	<i>6</i>
3. ANGABEN ZU DEN ANRUFENDEN	9
<i>3.1 Geschlecht der Anrufenden</i>	<i>9</i>
<i>3.2 Alter der Anrufenden</i>	<i>9</i>
<i>3.3 Familienstand und sozioökonomische Situation</i>	<i>11</i>
<i>3.4 Sozialer Bezug zum Kind.....</i>	<i>11</i>
4. ANGABEN ZU KINDERN IN DEN BERATUNGSGESPRÄCHEN.....	12
5. THEMEN DER BERATUNGSGESPRÄCHE	13
<i>5.1 Themenbereiche im Überblick</i>	<i>13</i>
<i>5.2 Einzelbetrachtung der Themenbereiche</i>	<i>14</i>
<i>5.2.1 Probleme mit der eigenen (Erziehungs-)Situation</i>	<i>14</i>
<i>5.2.2 Probleme mit Personen / Behörden</i>	<i>14</i>
<i>5.2.3 Erziehung und Familie</i>	<i>15</i>
<i>5.2.4 spezielle Informationen und Auskünfte.....</i>	<i>15</i>
<i>5.2.5 psychosoziale Probleme und Gesundheit der Kinder.....</i>	<i>16</i>
<i>5.2.6 Probleme in sozialen Beziehungen der Kinder</i>	<i>16</i>
<i>5.2.7 Gewalt und Missbrauch</i>	<i>17</i>
<i>5.2.8 Probleme des Kindes in Kindergarten, Schule, Beruf.....</i>	<i>17</i>
<i>5.2.9 Sonstige Alltagsprobleme mit/von Kindern</i>	<i>18</i>
6. EINSCHÄTZUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE	18
<i>6.1 Empfehlung anderer Hilfen</i>	<i>19</i>

Anhang: Das Elterntelefon in Deutschland (Stand 06/2024)

Abbildungen und Tabellen

Abb. 1: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH MONATEN (ANGABEN IN %)	6
Abb. 2: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH WOCHENTAGEN (ANGABEN IN %)	7
Abb. 3: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH GESPRÄCHSBEGINN (ANGABEN IN %)	7
Abb. 4: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH DAUER (ANGABEN IN %)	8
Abb. 5: GESCHLECHT DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN %)	9
Abb. 6: ALTERSVERTEILUNG DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN %)	10
Tab.1: FAMILIENSTAND IN ABHÄNGIGKEIT VOM GESCHLECHT DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN %)	11
Tab.2: SOZIALER BEZUG ZUM KIND IN ABHÄNGIGKEIT VOM GESCHLECHT DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN %)	11
Abb. 7: ALTERSSTRUKTUR DER KINDER NACH GESCHLECHT (ANGABEN IN %)	12
Abb. 8: BERATUNGSGESPRÄCHE AM ELTERNTELEFON NACH THEMENBEREICHEN (ANGABEN IN %)	13
Abb. 9: EINZELTHEMEN „EIGENE PROBLEME“ (ANGABEN IN %)	14
Abb. 10: EINZELTHEMEN „PROBLEME MIT PERSONEN / BEHÖRDEN“ (ANGABEN IN %)	14
Abb. 11: EINZELTHEMEN „ERZIEHUNG UND FAMILIE“ (ANGABEN IN %)	15
Abb. 12: EINZELTHEMEN „SPEZIELLE INFORMATIONEN UND AUSKÜNFTE“ (ANGABEN IN %)	15
Abb. 13: EINZELTHEMEN „PSYCHOSOZIALE PROBLEME UND GESUNDHEIT DER KINDER“ (ANGABEN IN %)	16
Abb. 14: EINZELTHEMEN „PROBLEME IN SOZIALEN BEZIEHUNGEN DER KINDER“ (ANGABEN IN %)	16
Abb. 15: EINZELTHEMEN „GEWALT UND MISSBRAUCH“ (ANGABEN IN %)	17
Abb. 16: EINZELTHEMEN „KINDERGARTEN, SCHULE, BERUF“ (ANGABEN IN %)	17
Abb. 17: EINZELTHEMEN „ALLTAGSPROBLEME MIT/VON KINDERN“ (ANGABEN IN %)	18
Abb. 18: EMPFEHLUNG ANDERER HILFSANGEBOTE IN DEN BERATUNGEN (ANGABEN IN %)	19

I. Zu diesem Bericht

I.1 Definitionen der wichtigsten verwendeten Begriffe

Anrufe: Alle Anrufe, die während der Beratungszeit am Elterntelefon angenommen werden, werden registriert. Das sind zum einen die *Beratungsgespräche* und zum anderen alle *sonstigen Kontakte*.

Beratungsgespräche: Darunter fallen alle telefonischen Kontakte, bei denen ein Gespräch mit Rat- und Hilfesuchenden zu den verschiedensten Themen bzw. Problemen geführt wurde. Diese Gespräche werden ausführlich statistisch erfasst. Auf die Beratungsgespräche bezieht sich der Hauptteil dieser Statistik.

sonstige Kontakte: So werden die Anrufe bezeichnet, die keine Beratungsgespräche im engeren Sinne sind. Diese Gespräche werden nur registriert und kategorisiert. In diese Gruppe fallen Anrufe, bei denen die Berater*innen einen Anruf entgegengenommen haben, und

- (a) sich jugendliche Anrufende ohne ein konkretes Gesprächsanliegen und in den unterschiedlichsten (teilweise auch unangemessenen) Formen an das ET gewendet haben (alternative Kontaktversuche Kinder und Jugendliche);
- (b) sich erwachsene Anrufende scheinbar ohne ein konkretes Gesprächsanliegen und in den unterschiedlichsten (teilweise auch unangemessenen) Formen an das ET gewendet haben (alternative Kontaktversuche Erwachsene);
- (c) die Anrufenden direkt auf ein für sie passenderes Angebot hingewiesen (z.B. Kinder/Jugendliche auf das Kinder- und Jugendtelefon) und nicht (mehr) beraten werden (direkt weiterverwiesen);
- (d) kein Gespräch zustande kam, da der*die Anrufende direkt wieder aufgelegt hat (Aufleger);
- (e) die Anrufenden nicht den Mut gefunden haben, sich zu melden (Schweiganrufe);
- (f) die Anrufenden angeben, sich verwählt zu haben (verwählt);
- (g) die Berater*innen einer sexuellen Belästigung ausgesetzt waren (Belästigung);
- (h) es sich um eine Rückmeldung zu einem früheren Beratungsgespräch – wie z.B. Dank an die Mitarbeitenden – handelt (Rückmeldung).

I.2 Datenerhebung

Alle entgegengenommenen Anrufe am Elterntelefon werden registriert. Jedes Beratungsgespräch wird darüber hinaus anonymisiert mit einem für das Elterntelefon entwickelten Kodierungssystem erfasst.

Die zahlreichen Einzeldaten, die auf diese Weise zustande kommen, werden zentral bei **Nummer gegen Kummer e.V. (NgK)** – dem Dachverband der Elterntelefone – zusammengeführt, ausgewertet und aufbereitet.

I.3 Datenauswertung und Berichterstellung

Die Auswertung der Daten wurde mit dem Programm SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) durchgeführt.

Die Auswertung und inhaltliche Aufbereitung der Daten, sowie die Erstellung dieses Berichtes erfolgte durch Dipl.-Psych. Heidi Schütz unter Mitarbeit von Hanka Schmidt, B.A..

1. Anrufe am Elterntelefon 2024

Insgesamt konnten im Jahr **2024** am Elterntelefon **33.235 Anrufe** entgegengenommen werden. Aus diesen Anrufen entwickelten sich **20.278 Beratungen** (60,8%), in denen ein intensives Gespräch mit Rat- und Hilfesuchenden zu deren unterschiedlichsten Themen und Problemlagen im Zusammenhang mit Kindern geführt wurde. **Auf der differenzierten Auswertung der Beratungen basiert die nachfolgende Statistik.**

Die restlichen telefonischen Kontakte verteilen sich auf verschiedene Einzelkategorien. Den größten Anteil im Jahr 2024 haben dabei die sogenannten „Aufleger“ (16,6%) und „alternativen Kontaktversuche durch Erwachsene“ (8,3%). Die anderen Kategorien – „Schweigeanrufe“, „verwählt“, „alternative Kontaktversuche von Kindern und Jugendlichen“, „sexuelle Belästigung der Beratenden“, „direkt weiterverwiesen“ und „Dank/Rückmeldungen zu früheren Gesprächen“ – machen zusammen 14,3% aus.

2. Angaben zu den Beratungsgesprächen

2.1 Verteilung der Beratungen nach Monaten

ABB. 1: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH MONATEN (ANGABEN IN %)



2.2 Beratungszeiten und Dauer der Beratungsgespräche

Das Elterntelefon ist Mo bis Fr von 9 bis 17 Uhr und Di und Do zusätzlich bis 19 Uhr zu erreichen. Wie die nachfolgenden Abbildungen zeigen, werden alle angebotenen Wochentage und Uhrzeiten von der Zielgruppe des Elterntelefons angenommen (vgl. Abb. 2 und Abb. 3).

ABB. 2: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH WOCHENTAGEN (ANGABEN IN %)

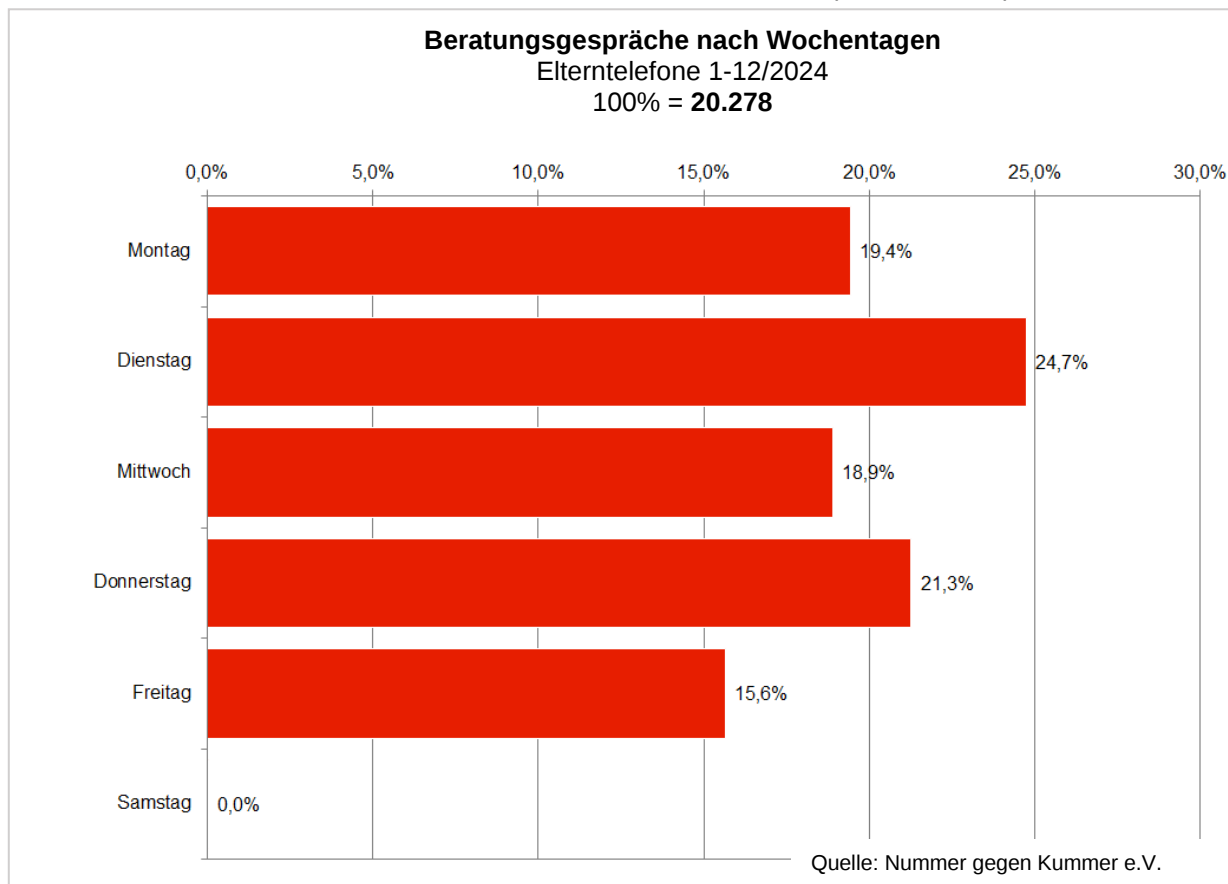
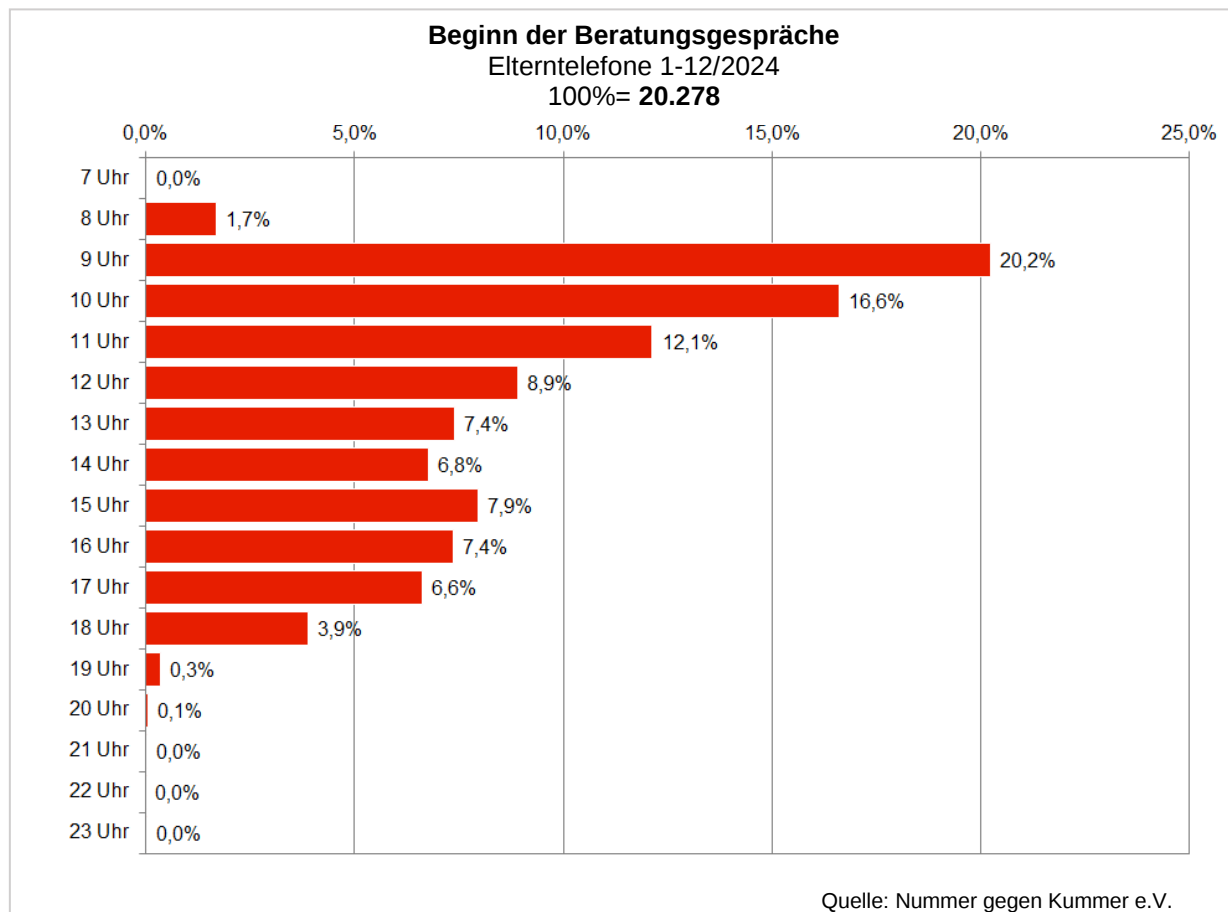


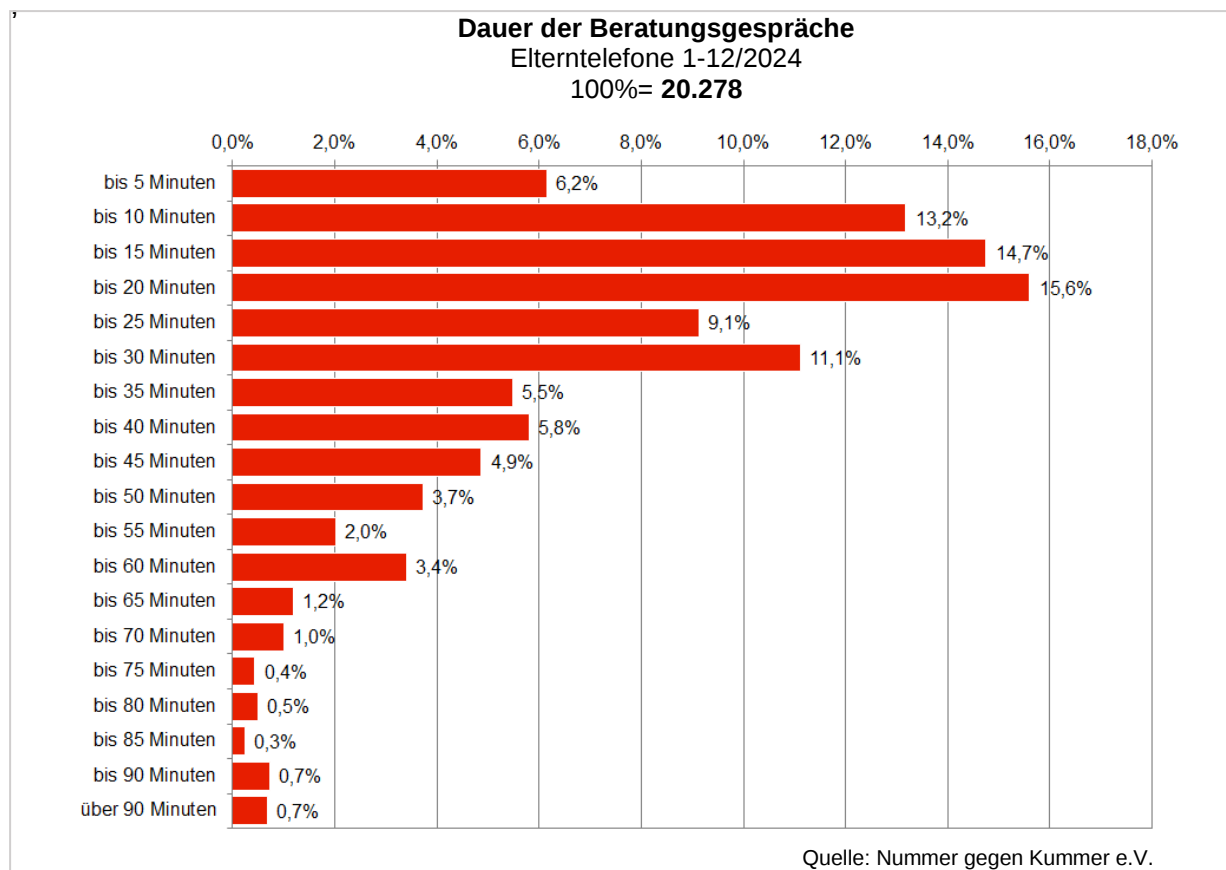
ABB. 3: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH GESPRÄCHSBEGINN (ANGABEN IN %)



Die Gespräche am Elterntelefon sind meist sehr zeitintensiv und eine Gesprächsdauer von 30 Minuten und länger ist keine Seltenheit (41,2% aller Beratungen in 2024). Ein durchschnittliches Beratungsgespräch am Elterntelefon dauert rund 28 Minuten.

Dies verdeutlicht, dass das Beratungsangebot Elterntelefon nicht nur angenommen, sondern auch intensiv genutzt wird. Die genaue Verteilung der Beratungsgespräche nach ihrer Dauer zeigt Abbildung 4.

ABB. 4: VERTEILUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE NACH DAUER (ANGABEN IN %)



3. Angaben zu den Anrufern

47,4% aller Anrufern 2024 haben sich erstmalig an das Elterntelefon gewandt, um Hilfe, Unterstützung und/oder Entlastung zu erhalten. In 9,7% der Fälle wurde ein Beratungsgespräch zu einem weiteren Termin fortgesetzt (Mehrfachanrufer*innen) und 2,2% waren Daueranrufer*innen (40,7% unbekannt).

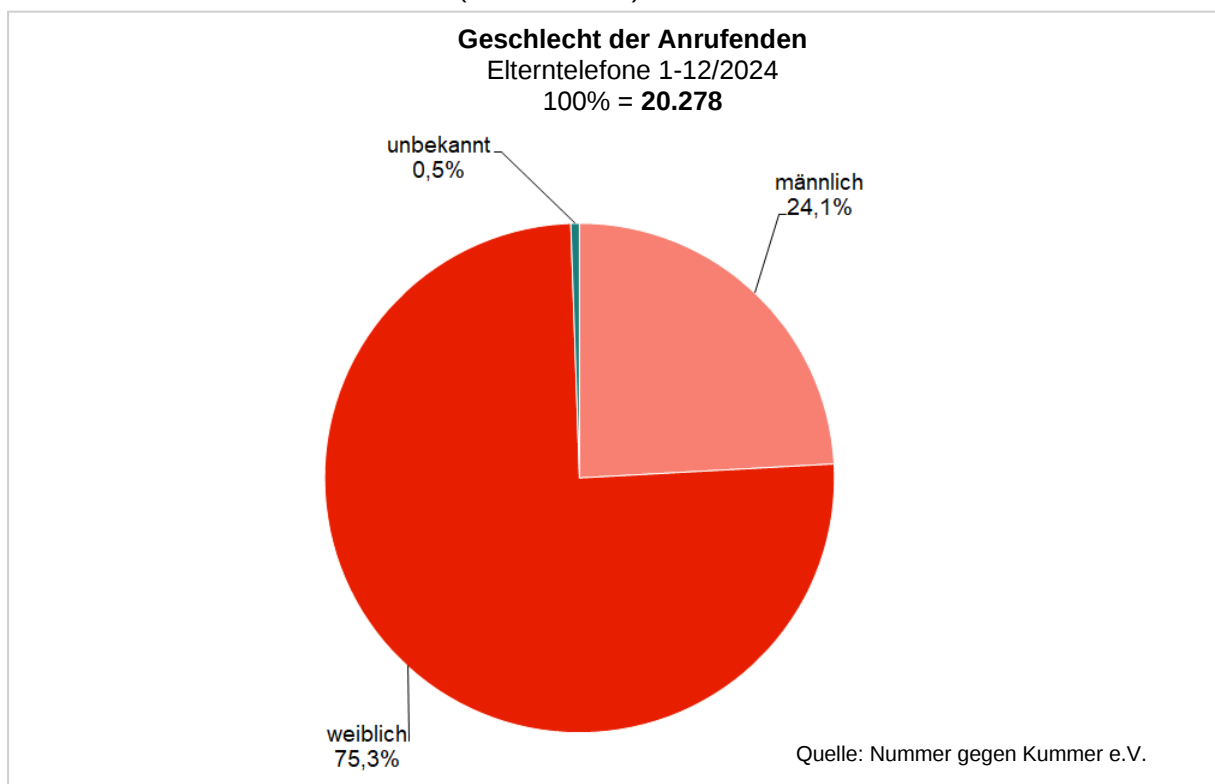
Das Elterntelefon wird, soweit dies innerhalb der Beratung thematisiert wird, auch von Menschen mit Migrationshintergrund genutzt. Demnach lag insgesamt bei 7,4% der Anrufern am Elterntelefon ein Migrationshintergrund vor und bei 74% nicht (18,6% unbekannt).

3.1 Geschlecht der Anrufern

Im Jahr 2024 waren 75,3% der Anrufern am Elterntelefon Frauen und 24,1% Männer. In 0,5% der Gespräche liegen keine Angaben zum Geschlecht vor. Damit bleibt der Anteil von männlichen Ratsuchenden am ET im Vergleich zu den Vorjahren relativ stabil auf dem gleichen Niveau.

In seltenen Fällen kommt es vor, dass sich beide Elternteile an die Mitarbeitenden des Elterntelefons wenden. In diesen Fällen wird nur das Geschlecht der Person mit dem größten Gesprächsanteil registriert.

ABB. 5: GESCHLECHT DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN %)

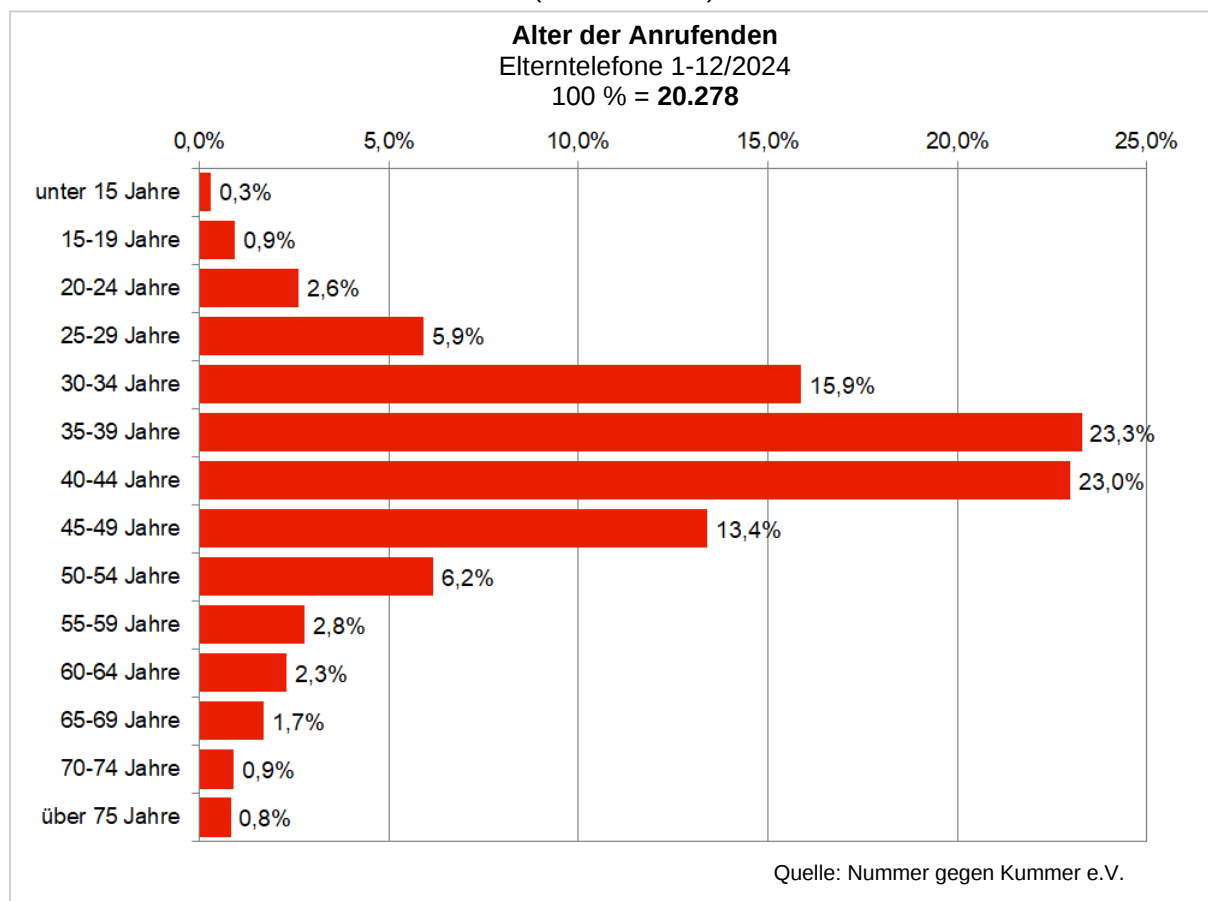


3.2 Alter der Anrufern

Die Altersverteilung zeigt, dass das Angebot Elterntelefon insgesamt von der Zielgruppe gut angenommen wird (vgl. Abb. 6).

81,4% aller Anrufe am Elterntelefon stammen von Erwachsenen zwischen 25 und 54 Jahren, wobei die 30- bis 49-Jährigen das Elterntelefon am intensivsten nutzen (75,5% aller Beratungen werden mit Personen dieser Altersgruppe geführt).

ABB. 6: ALTERSVERTEILUNG DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN %)



3.3 Familienstand und sozioökonomische Situation

Das Elterntelefon wird sowohl von Personen in Partnerschaften als auch von alleinerziehenden Personen genutzt (vgl. Tab.1).

TAB.1: FAMILIENSTAND IN ABHÄNGIGKEIT VOM GESCHLECHT DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN %)

Familienstand	Frauen (n= 15.275)	Männer (n= 4.892)	Gesamt (N=20.278)
ohne Partnerschaft / ledig	13,0%	8,8%	12,0%
Partnerschaft / verheiratet	42,7%	43,2%	42,7%
getrennt lebend	16,3%	20,8%	17,4%
geschieden	8,5%	8,5%	8,4%
verwitwet	1,9%	2,2%	2,0%
unbekannt	17,6%	16,5%	17,5%

In 11,5% aller Beratungen wurde eine finanzielle Problematik der Anrufenden thematisiert. In den restlichen Gesprächen wurde entweder von den Anrufenden selbst eine gesicherte Lebenssituation angesprochen (32,8%) oder die finanzielle Situation nicht thematisiert (55,7%).

3.4 Sozialer Bezug zum Kind

Die Anrufenden wenden sich in erster Linie wegen ihrer eigenen Kinder an das Elterntelefon. Aber auch andere Menschen, die über ihre Sorgen, Ängste und Unsicherheiten im Umgang mit Kindern sprechen wollen, erhalten Hilfestellung und Unterstützung (vgl. auch Tab. 2).

Dabei leben in 69,9% aller Fälle die Kinder bei den Anrufenden und in 25,8% ist dies nicht der Fall (4,3% unbekannt / keine Angaben).

TAB.2: SOZIALER BEZUG ZUM KIND IN ABHÄNGIGKEIT VOM GESCHLECHT DER ANRUFENDEN (ANGABEN IN %)

Sozialer Bezug zum Kind	Frauen (n= 15.275)	Männer (n= 4.892)	Gesamt (N=20.278)
Eltern	84,3%	77,1%	82,4%
Pflegeeltern	0,3%	0,7%	0,4%
nichtelterliche Partner	1,4%	6,2%	2,6%
Großeltern	3,7%	1,4%	3,1%
Verwandte	2,0%	2,2%	2,1%
Bekannte	2,0%	3,1%	2,3%
Nachbarn	1,1%	0,8%	1,0%
Pädagogen	0,8%	0,9%	0,8%
Sonstige	4,4%	7,5%	5,2%

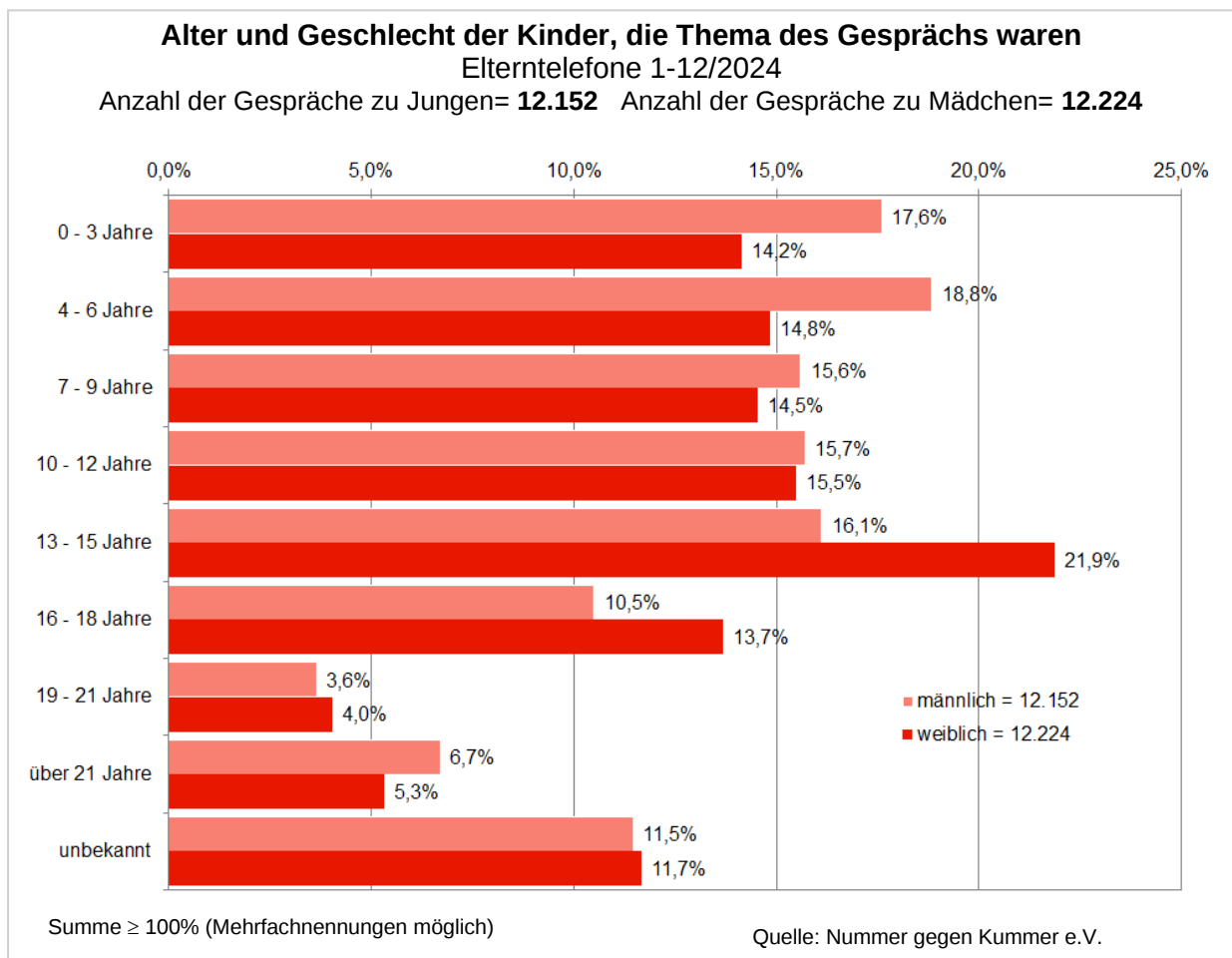
4. Angaben zu Kindern in den Beratungsgesprächen

In fast allen Gesprächen am Elterntelefon stehen Kinder im direkten oder indirekten Fokus der Beratung. In den meisten Gesprächen werden dabei Problemlagen im Zusammenhang mit einem Kind (56,2%), zwei Kindern (25,6%) oder drei Kindern (7,2%) thematisiert.

In 35% aller Beratungen waren nur Jungen, in 35,2% nur Mädchen und in 21,3% waren Kinder beiderlei Geschlechts Thema der Gespräche (in 8,5% keine Angaben zum Geschlecht des Kindes).

Die Alters- und Geschlechtsverteilung der Kinder, die Thema innerhalb der Beratungen am Elterntelefon waren, zeigt Abbildung 7. Auch für das Jahr 2024 fällt wieder auf, dass sich die Anrufenden tendenziell mehr um Jungen zwischen 0 und 6 Jahren und um Mädchen zwischen 13 und 15 Jahren Sorgen gemacht haben (ein Trend, der sich bereits in den vergangenen Jahren zeigte).

ABB. 7: ALTERSSTRUKTUR DER KINDER NACH GESCHLECHT (ANGABEN IN %)



5. Themen der Beratungsgespräche

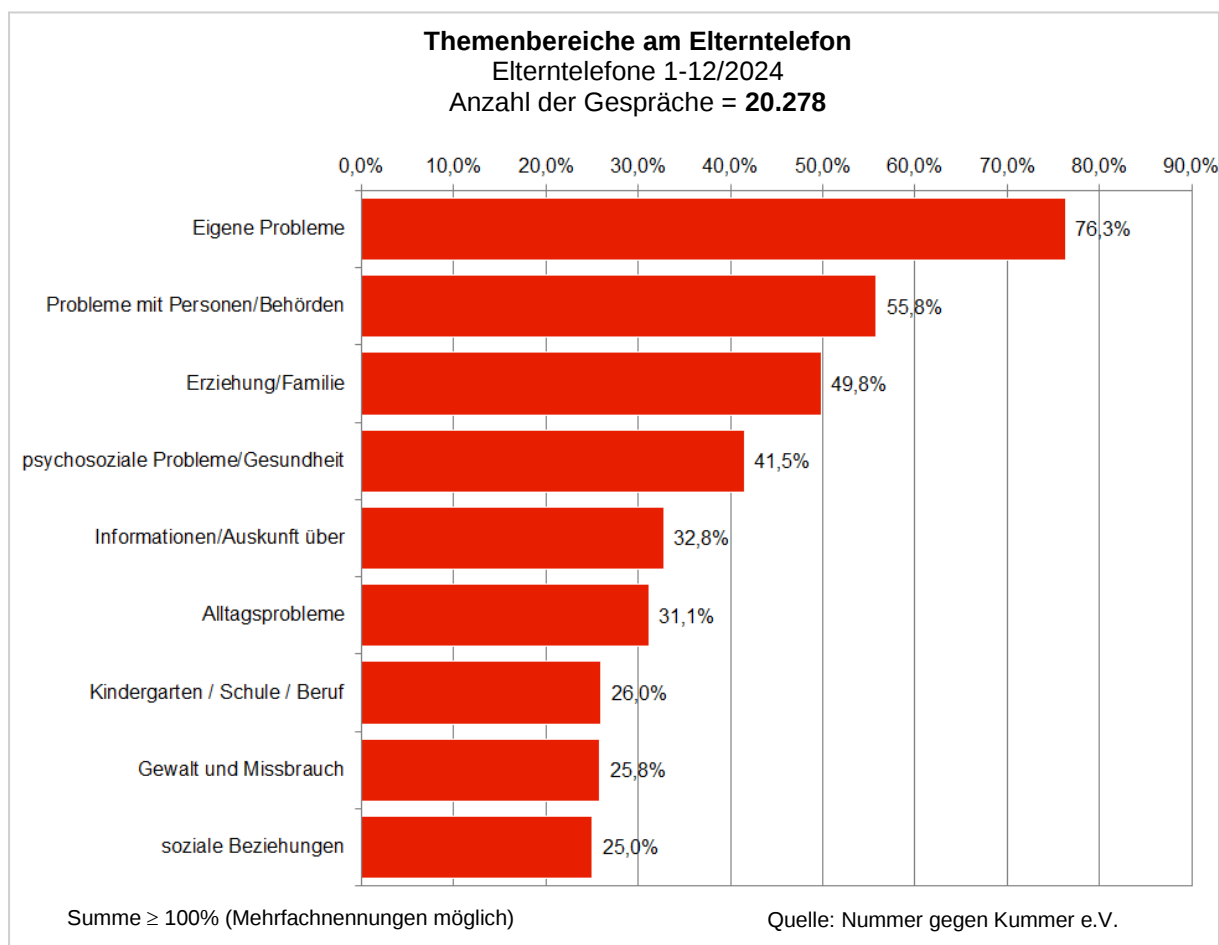
5.1 Themenbereiche im Überblick

Anrufe am Elterntelefon haben meist einen vielschichtigen thematischen Hintergrund. Beispielsweise steht die Sorge um das eigene Kind oft in direktem Zusammenhang mit der eigenen (Erziehungs-)Situation und den sich daraus ergebenden Erziehungsproblemen (zu denen darüber hinaus auch noch häufig spezielle Informationen erbeten werden).

Die zahlreichen Anrufanlässe am Elterntelefon kann man zu insgesamt 9 Hauptgebieten zusammenfassen (vgl. Abb. 8). Vier der Themengebiete beziehen sich dabei stärker auf die Probleme und Bedürfnisse der anrufenden Eltern bzw. Erziehungspersonen („Probleme mit der eigenen (Erziehungs-)Situation“, „Erziehung/Familie“, „Probleme mit Personen/Behörden“, „Information/Auskunft über“) und fünf Themenbereiche sind orientiert an „Sorgen um Kinder“ („psychosoziale Probleme/Gesundheit der Kinder“, „Alltagsprobleme mit/von Kindern“, „soziale Beziehungen der Kinder“, „Probleme von Kindern in Kindergarten/Schule/Beruf“, „Gewalt und Missbrauch an/durch Kinder“).

Wie Abbildung 8 zeigt, haben die Anrufenden besonders häufig Probleme mit ihrer eigenen Erziehungssituation und Fragen zu erzieherischen Problemen. Sehr oft werden auch Probleme mit Behörden, Gesetzen und anderen Personen thematisiert. Ein weiteres starkes Motiv für einen Anruf am Elterntelefon sind Sorgen hinsichtlich spezifischer Auffälligkeiten von Kindern.

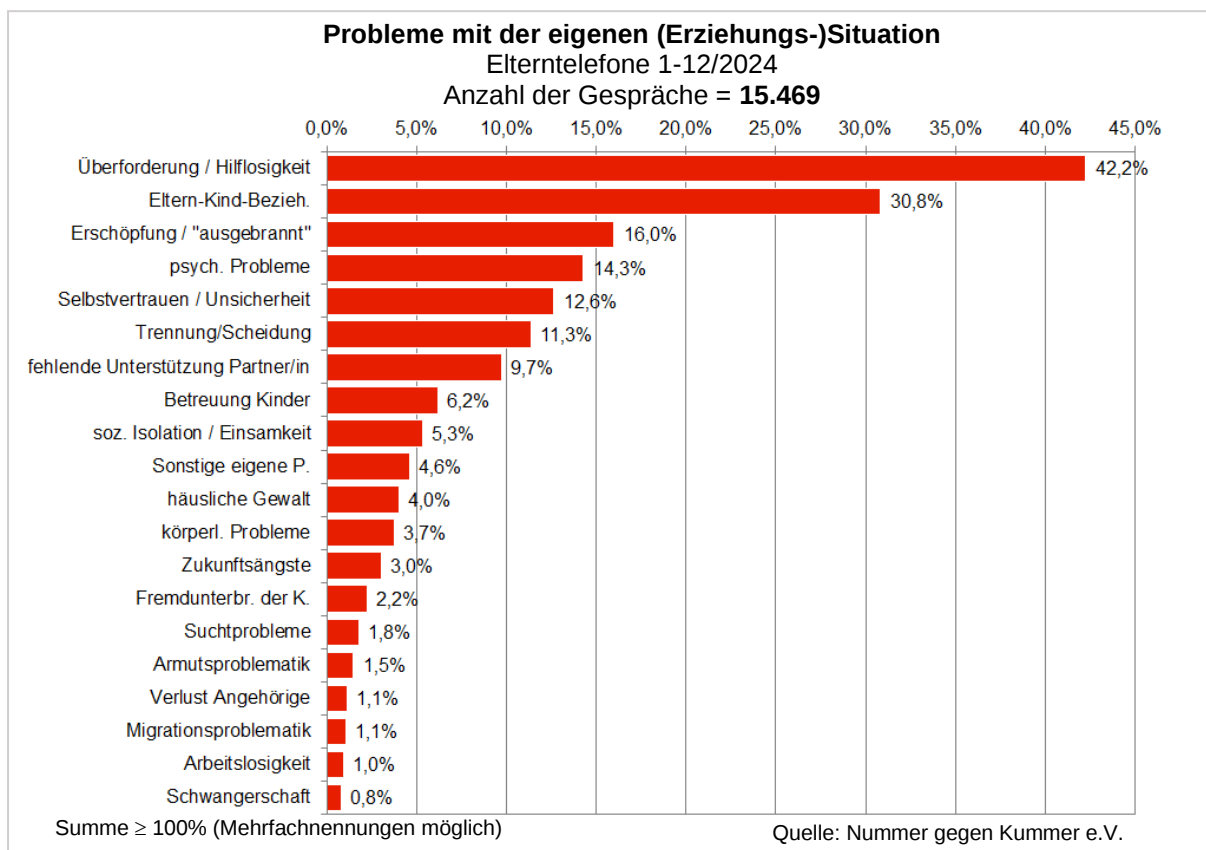
ABB. 8: BERATUNGSGESPRÄCHE AM ELTERNTELEFON NACH THEMENBEREICHEN (ANGABEN IN %)



5.2 Einzelbetrachtung der Themenbereiche

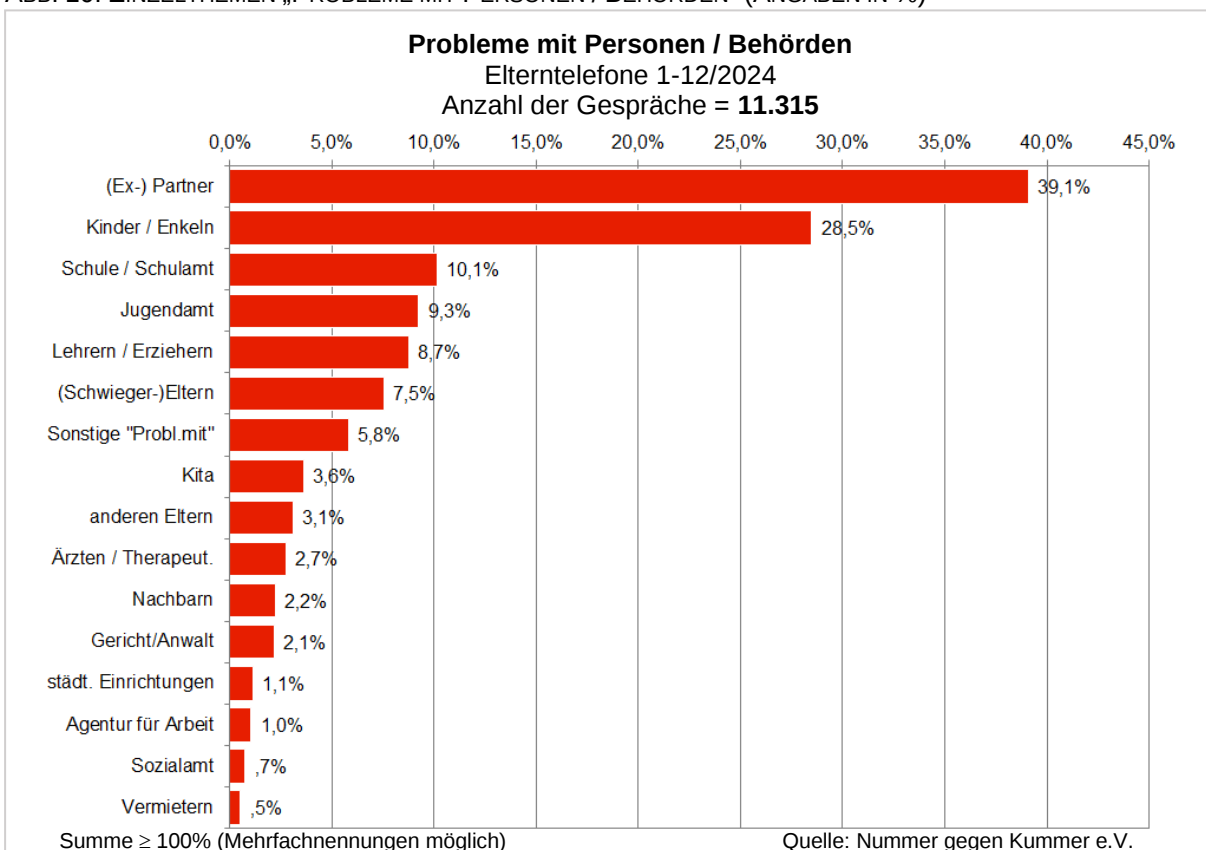
5.2.1 Probleme mit der eigenen (Erziehungs-)Situation

ABB. 9: EINZELTHEMEN „EIGENE PROBLEME“ (ANGABEN IN %)



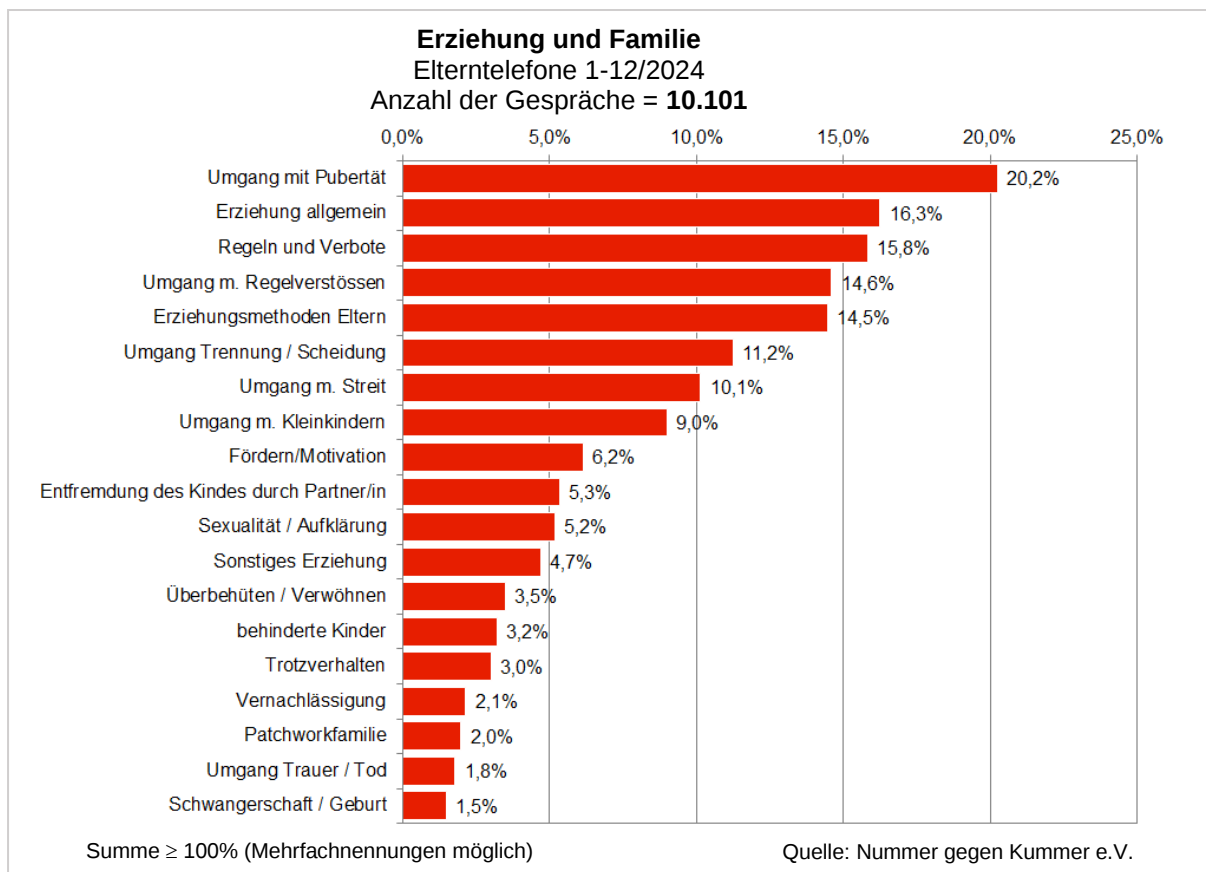
5.2.2 Probleme mit Personen / Behörden

ABB. 10: EINZELTHEMEN „PROBLEME MIT PERSONEN / BEHÖRDEN“ (ANGABEN IN %)



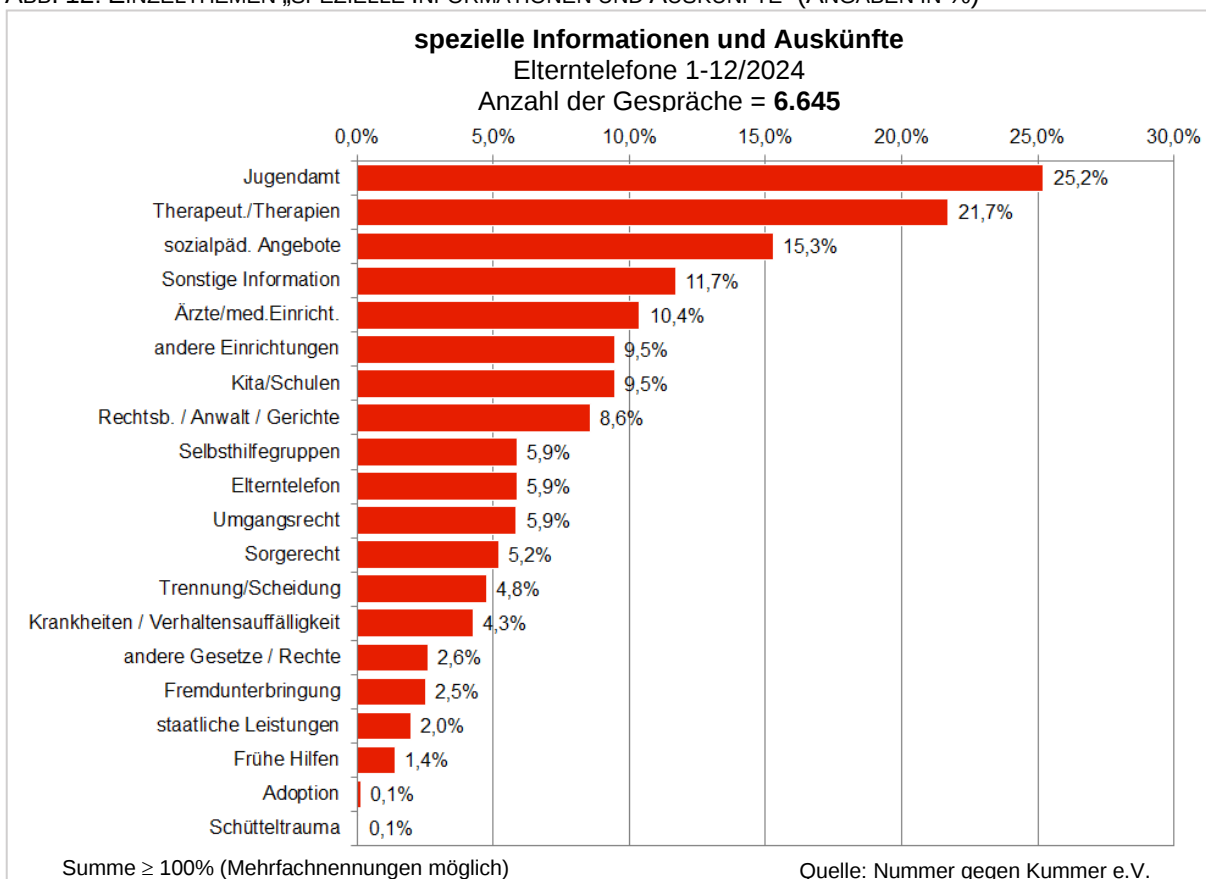
5.2.3 Erziehung und Familie

ABB. 11: EINZELTHEMEN „ERZIEHUNG UND FAMILIE“ (ANGABEN IN %)



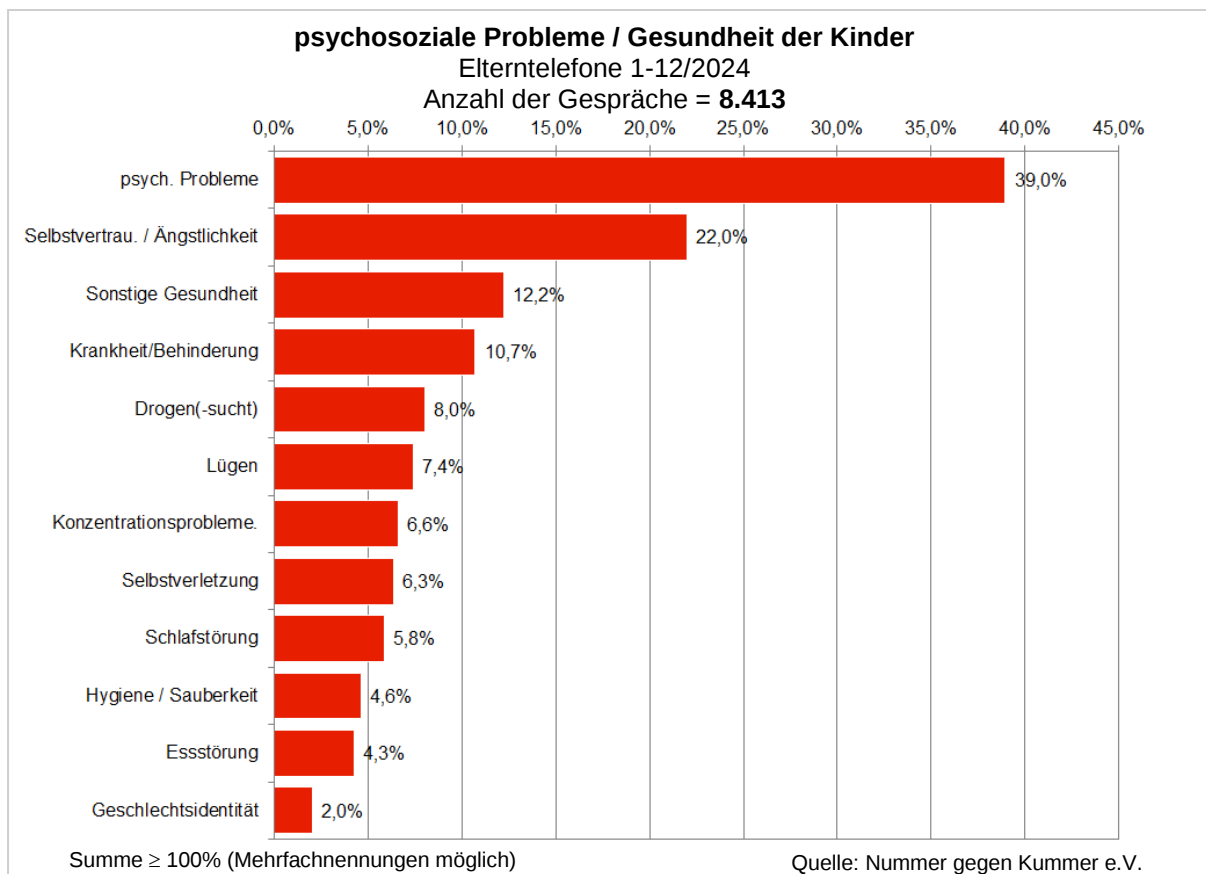
5.2.4 spezielle Informationen und Auskünfte

ABB. 12: EINZELTHEMEN „SPEZIELLE INFORMATIONEN UND AUSKÜNFTE“ (ANGABEN IN %)



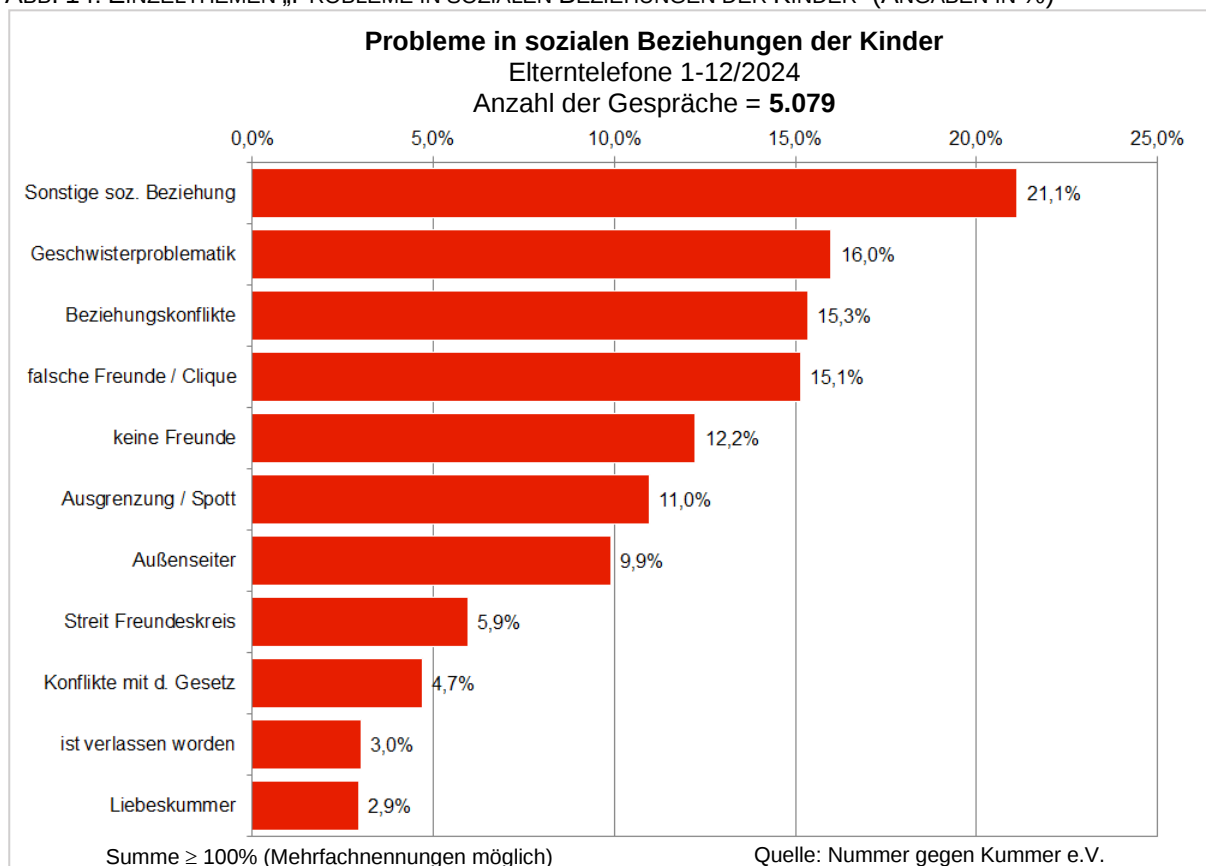
5.2.5 psychosoziale Probleme und Gesundheit der Kinder

ABB. 13: EINZELTHEMEN „PSYCHOSOZIALE PROBLEME UND GESUNDHEIT DER KINDER“ (ANGABEN IN %)



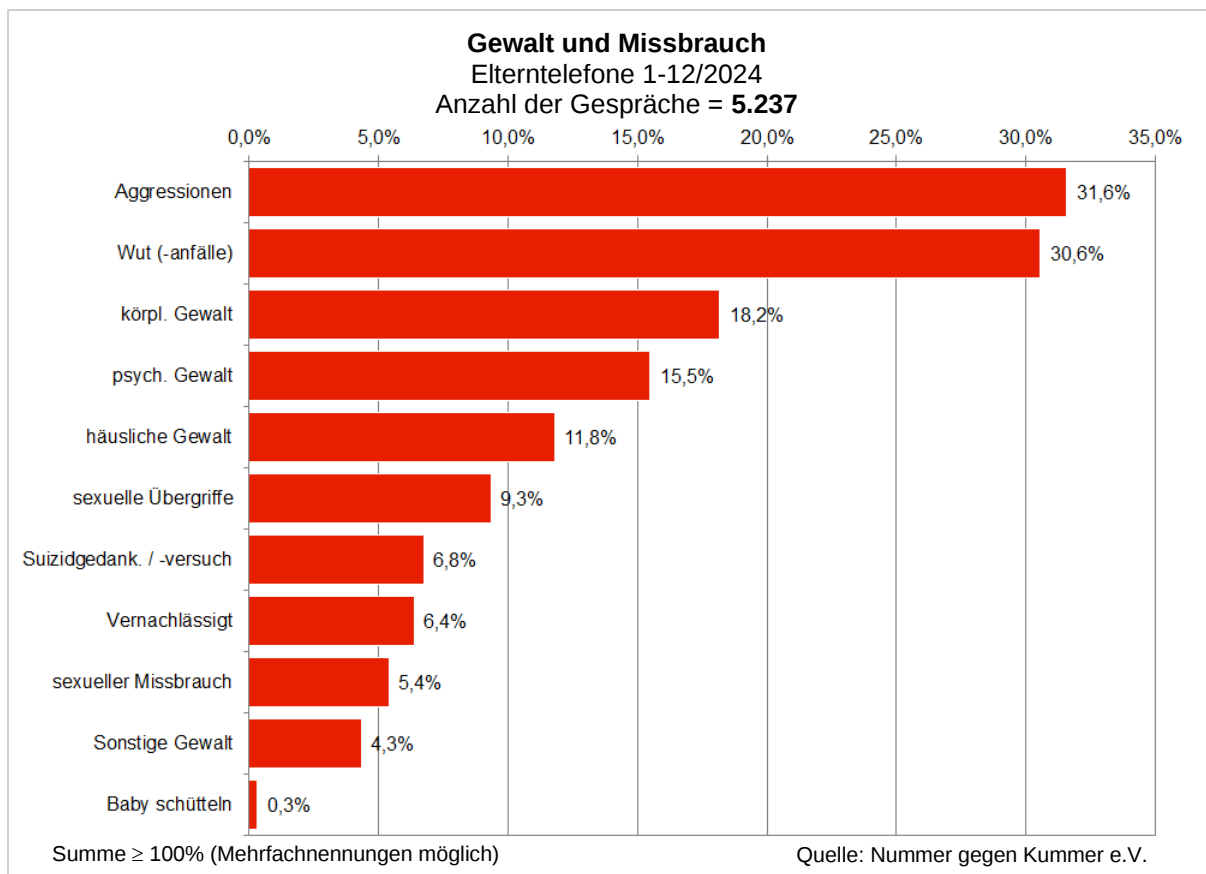
5.2.6 Probleme in sozialen Beziehungen der Kinder

ABB. 14: EINZELTHEMEN „PROBLEME IN SOZIALEN BEZIEHUNGEN DER KINDER“ (ANGABEN IN %)



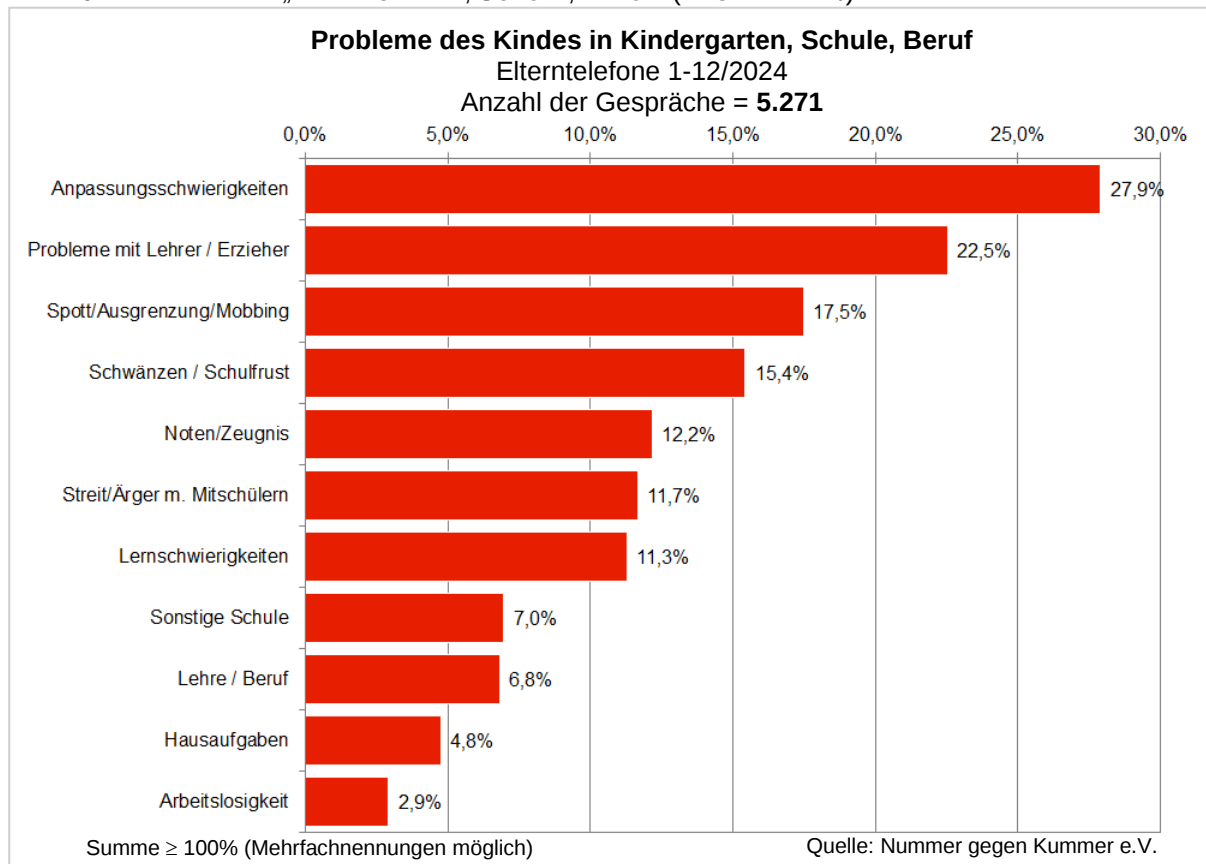
5.2.7 Gewalt und Missbrauch

ABB. 15: EINZELTHEMEN „GEWALT UND MISSBRAUCH“ (ANGABEN IN %)



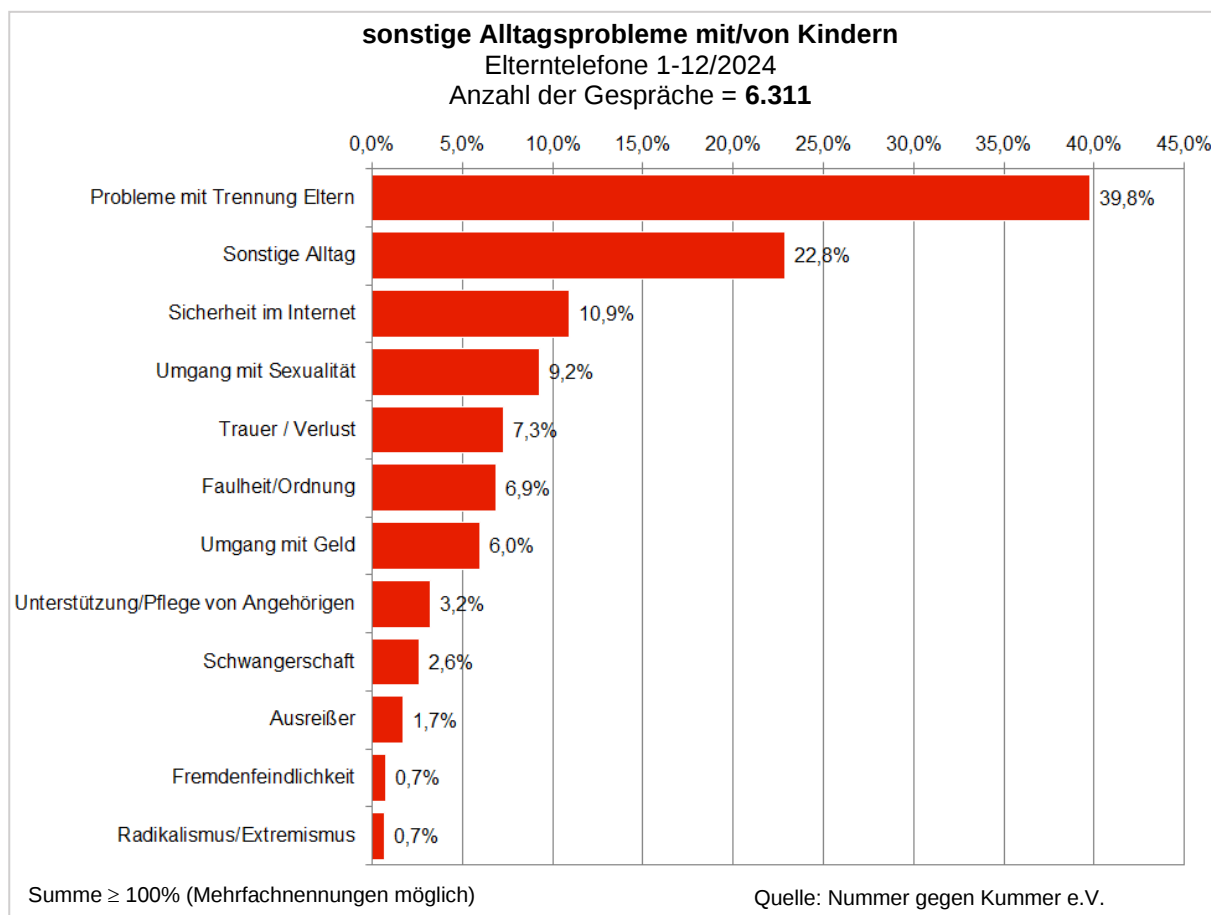
5.2.8 Probleme des Kindes in Kindergarten, Schule, Beruf

ABB. 16: EINZELTHEMEN „KINDERGARTEN, SCHULE, BERUF“ (ANGABEN IN %)



5.2.9 Sonstige Alltagsprobleme mit/von Kindern

ABB. 17: EINZELTHEMEN „ALLTAGSPROBLEME MIT/VON KINDERN“ (ANGABEN IN %)



6. Einschätzung der Beratungsgespräche

Jedes Beratungsgespräch wird durch die Mitarbeiter*innen des Elterntelefons tendenziell nach den Gesprächsergebnissen eingeschätzt. Durch unsere langjährigen Erfahrungen in der Telefonberatung hat sich herauskristallisiert, dass hauptsächlich vier Gruppen von Gesprächen unterschieden werden können: (a) Gespräche, bei denen es um eine Problemlösung geht und/oder Anregung zur selbständigen Bewältigung eines Problems, (b) Gespräche, die primär der persönlichen Aussprache und Entlastung dienen, (c) Gespräche, in denen es fast ausschließlich um Informationen zu einem bestimmten Thema geht und (d) Gespräche, bei denen (letztlich) weder Unterstützung noch persönliche Aussprache möglich war oder gewünscht wurde.

Durch die geführten Gespräche konnte den meisten Anrufern geholfen werden – entweder durch die gemeinsame Bearbeitung des Problems (55,3%), durch die Möglichkeit, sich am Elterntelefon auszusprechen und damit zu entlasten (34,4%) oder durch die Vermittlung von Informationen (7,6%). In 2,7% der Beratungsgespräche war weder Unterstützung noch persönliche Aussprache erwünscht bzw. möglich.

6.1 Empfehlung anderer Hilfen

Das Elterntelefon als niedrigschwelliges telefonisches Beratungs- und Hilfsangebot sieht eine wichtige Aufgabe darin, Hilfesuchende auch auf andere Einrichtungen und Hilfsangebote hinzuweisen.

In 59,5% aller Beratungsgespräche wurden die Anrufenden motiviert bzw. ihnen empfohlen, sich zur weiteren Klärung ihrer Probleme/Fragen noch an eine andere Einrichtung oder Institution zu wenden.

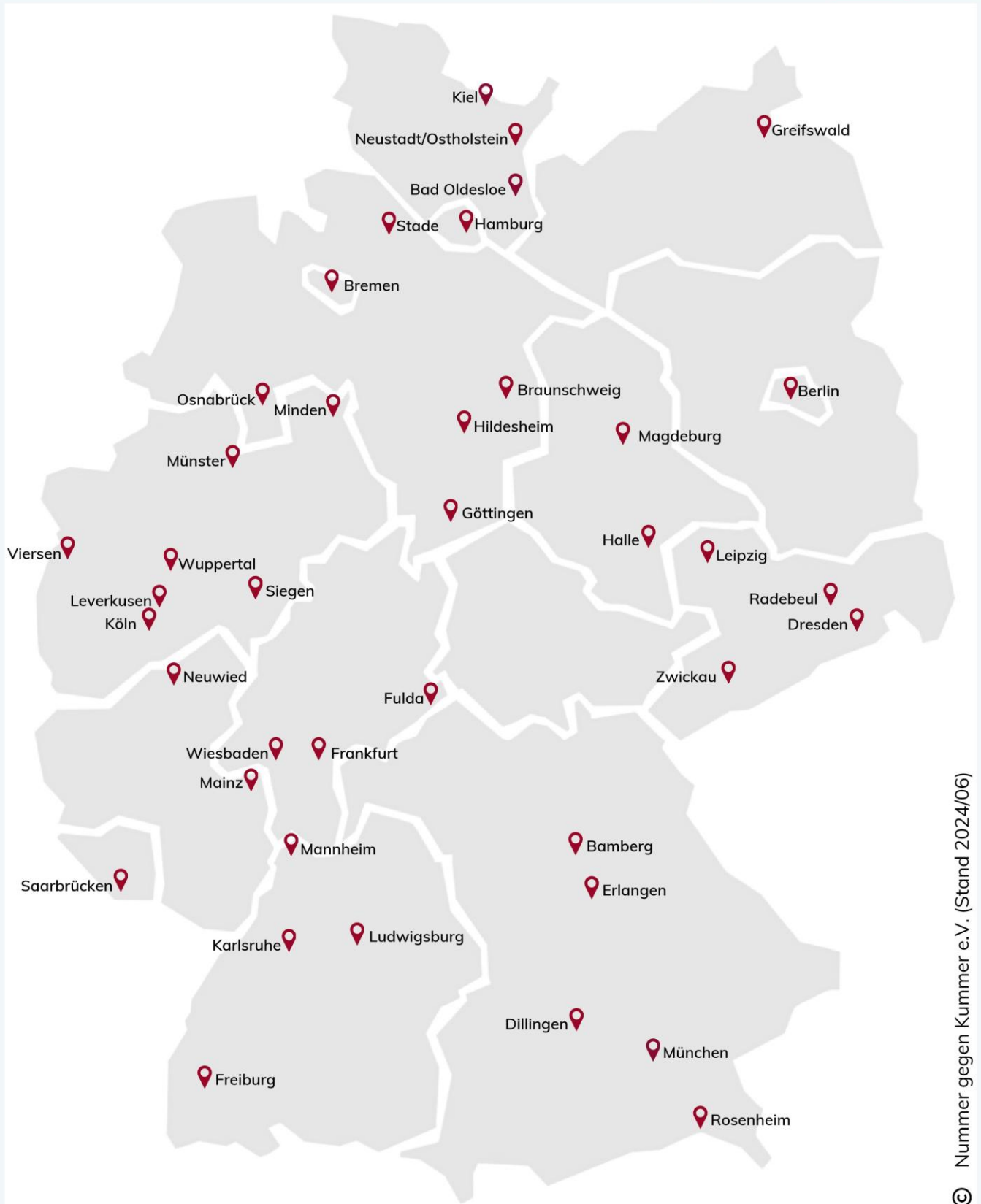
ABB. 18: EMPFEHLUNG ANDERER HILFSANGEBOTE IN DEN BERATUNGEN (ANGABEN IN %)



Das Elterntelefon in Deutschland

NummergegenKummer

📍 40 Standorte



Nummer**gegen**Kummer

Für weitere Informationen wenden Sie sich
bitte an die Geschäftsstelle von
Nummer gegen Kummer e.V.:

Hofkamp 108
42103 Wuppertal
Tel.: 0202. 25 90 59 - 0
Fax: 0202. 25 90 59 - 19

info@nummergegenkummer.de
www.nummergegenkummer.de

Nummer gegen Kummer e.V.
Amtsgericht Wuppertal
Registernummer 3206

Mitglied im Deutschen Kinderschutzbund
Mitglied bei Child Helpline International

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Unterstützt durch:



Wenn Sie die Arbeit von Nummer gegen Kummer e.V. unterstützen möchten, dann würden wir uns sehr über eine Fördermitgliedschaft von Ihnen oder einen Beitrag auf unser Spendenkonto freuen.

Bank für Sozialwirtschaft
IBAN DE50 3702 0500 0007 2138 01