

Verein Livenet, Tätigkeitsbericht 2010

Das Jahr 2010 stand ganz im Zeichen des 10-Jahre-Jubiläums von Livenet. Anlässlich dieses Jubiläums wurden die Webseiten grafisch und technisch neu gestaltet und es fanden Jubiläumsanlässe mit Interessierten und Unterstützern statt. Der Webseiten-Relaunch brachte auch neue Funktionen mit sich, beispielsweise die Meta-Suche für Beratungsadressen. Mit grosser Dankbarkeit dürfen wir auf die vergangenen 10 Jahre zurückblicken und neu motiviert die Aufgaben anpacken, die vor uns liegen.

Redaktion

Die Webseiten von Livenet und Jesus.ch lieferten im vergangenen Jahr zahlreiche Nachrichten, Reportagen, Portraits und Ratgebertexte sowie informative Hintergrundartikel. Die Meldungen deckten soziale und religiöse Themen ab, die in der Schweizer Öffentlichkeit zu reden gaben. Parallel dazu produzierte die Redaktion mehrere hundert Texte, welche das Evangelium erklären und zum Glauben an Jesus einladen.

Auf Jesus.ch konnte täglich eine auf Erstbesucher ausgerichtete Titelstory aufgeschaltet werden. Im Wochenrhythmus wechselten sich Texte der Sparten Erlebnisbericht, Glaubensfrage, Ratgeber, Basisinformation, Input und Aktuelles ab. Diverse evangelistische Einstiegsseiten wurden ergänzt und optimiert. Im deutschsprachigen Raum und darüber hinaus ist Jesus.ch das einzige Portal, welches in der vorliegenden Qualität und Menge auf Kirchenferne ausgerichtete Texte veröffentlicht. Dies bestätigten auch in diesem Jahr viele Rückmeldungen von begeisterten Lesern ausserhalb der Schweiz.

Jesus.ch-Print konnte sechsmal herausgegeben werden. Seit dem Start der Verteilzeitung im Dezember 2008 wurden 500'000 Exemplare hergestellt und ein Grossteil davon an Schweizer Haushalte verteilt. Für viele Menschen ist dies eine der einzigen Berührungspunkte mit dem Evangelium. Die Artikel, die Information über den christlichen Glauben mit Ratschlägen verbinden, sowie das Zeitungslayout kamen bei den Lesern gut an. Besonders freuten uns Rückmeldungen von Menschen, die nach der Lektüre des „Basic“-Teils Jesus in ihr Leben eingeladen haben.

Auf Lebenshilfe-net.ch wurden in den bestehenden Rubriken, helfende Artikel zu Themen wie Burnout, Depression, Beziehungs- und Lebensfragen veröffentlicht.

Die Video-Redaktion produzierte tägliche Video-Inputs mit Pfr. Paul Veraguth. Diese ermutigenden Andachten bieten einen alltagsnahen Zugang zur Bibel. Mit Matthias Kuhn (Kuno) wurden diverse Video-Clips produziert, welche das Evangelium erklären und zum Glauben an Jesus einladen. Neu lanciert wurden Video-Inputs mit verschiedenen Rednern wie etwa Martin Bühlmann (Vineyard).

Lebenshilfe und Glaubensfragen

Die Webseiten des Vereins Livenet bieten ein umfassendes Angebot für Menschen, die Lebensberatung und Antworten auf Glaubensfragen suchen. Viele tausend Personen haben es im Berichtsjahr 2010 genutzt. Während die einen sich im Chat, in den Foren und per Mail persönlich einbrachten, haben andere auf die Ratgebertexte und Informationsdossiers zum christlichen Glauben zugegriffen. Darüber hinaus führten die Mitarbeiter und Beraterinnen von Livenet auch direkte Telefongespräche mit Betroffenen oder trafen diese für den Austausch unter vier Augen. Sie konnten ihnen dadurch in oft äusserst schwierigen Lebenslagen weiterhelfen und auch vielen das Evangelium erklären, wie Mails und persönliche Rückmeldungen bestätigen.

Neben dieser „Ersten Hilfe“ wurde auch Nachsorge geleistet. Viele Anfragende erhielten Adressen von Fachstellen. Bei anderen zeigte sich, dass ein längerer Kontakt ratsam und erwünscht war, was wiederum als Vertrauensbeweis für das Team der Helferinnen und Helfer gelten darf. Sie haben viel Not gelindert und grösseren Problemen vorgebeugt. Durch die Unterstützung auf virtuelle und doch persönliche Weise wurde auch der Gesellschaft als Ganzes ein wichtiger Dienst erwiesen. Die Hilfeangebote stehen gratis und so gut wie rund um die Uhr zur Verfügung.

Die Webseiten Jesus.ch und Lebenshilfe-net.ch bieten Betroffenen einen niederschweligen Einstieg zu Zeiten von persönlichen Krisen. Wesentlich ist dabei, dass man sich anonym melden kann und Rückzugsmöglichkeiten bestehen. Manche würden konventionelle Angebote aus Angst oder Scham nicht nutzen. Einen hohen Stellenwert haben auch Glaubensfragen.

E-Mail-Beratung

2010 haben 1860 Personen bei der E-Mail-Beratung Hilfe gesucht. 45 Prozent beanspruchten eine Beratung, weitere 45 Prozent zwei bis drei Beratungen und 10 Prozent vier bis zehn Beratungsgespräche. Einige Dialoge mit den Ratsuchenden dauerten über mehrere Monate hinweg. Viele Anfragen bei Livenet und Lebenshilfe-net.ch geschehen spontan und sind oft dringend formuliert. Unsere Mitarbeitenden antworten in der Regel am selben Tag, spätestens am übernächsten Tag.

Etwa 920 Personen wurden im Verlauf der Beratung an externe Dienste, wie Fachstellen, Ärzte, Psychiater, Psychologen, Therapeuten und Beratungsstellen sowie qualifizierte Seelsorger verwiesen und weitergeleitet. Weitere 200 Personen fragten direkt nach Hilfemöglichkeiten, Adressen, nach einer Gemeinde oder einem Glaubensgrundkurs in ihrer näheren Umgebung.

Die besprochenen Themen sind vielfältig. Im Vordergrund stehen Beziehungsfragen: Trennung und Scheidung der Ehe sowie Fragen zur Sexualität von jungen Paaren, die später heiraten wollen. Ferner wurden Tipps gewünscht, wie man mit Liebeskummer umgeht. 18 Prozent der Anfragen, also rund 330 Fragen, betrafen das Thema Pornosucht; Männer suchen verzweifelt nach einer Person die ihnen hilft, einen Weg aus der Sucht zu finden. Weiter haben Ratsuchende mit dem Glauben Probleme oder stellen Glaubensfragen. Junge Christen fragten nach biblischen Leitlinien, um in der Freundschaft auf sexuellem Gebiet Grenzen zu ziehen. Ein Teil der E-Mail-Anfragen die uns erreichten, betrafen psychologisch-psychiatrische Felder wie Borderline, Selbstverletzung, Bulimie und Depressionen.

Das Team an freiwilligen Beratenden besteht aus 48 Personen. Diese stehen immer neu vor der Herausforderung, einfühlsam auf die Ratsuchenden zu reagieren, obwohl sie von diesen oft nur aus wenigen Zeilen eine mögliche Not erkennen müssen. Oftmals sind die Feedbacks dann erstaunlich, wie treffend und kompetent geholfen werden konnte.

Die Koordination dieser Berater und Beraterinnen liegt seit 10 Jahren in den Händen der Fachfrau Dora Rufener. Sie kennt ihre Mitarbeitenden und kann darum die passenden Gesprächspartner vermitteln. Sie berücksichtigt dabei die jeweilige Frage, das Alter und die Lebenssituation. Aus den E-Mail-Beratungen ergaben sich rund 80 Beratungen vor Ort und 30 Telefonberatungen.

Chat-Beratung

Täglich steht das freiwillige Beratungsteam während vielen Stunden im Chat zur Verfügung und leistet dort einen grossen Einsatz. Unter der Leitung der Fachfrau Marie-Theres Tresch wurde die gegenseitige Absprache unter den fünfzehn freiwilligen Beratenden optimiert. Dadurch konnte der Anteil der personenbezogenen Beratung gesteigert werden; was aufgrund der Grundvoraussetzungen in einem Chat nicht ganz einfach ist. Diese vermehrte Beratung durch dieselbe Person zeigt positive Effekte. Probleme können vertiefter besprochen werden und Ratsuchende, welche dringend eine fachärztliche Therapie benötigen, werden besser erkannt.

Im Chat fanden 3300 Beratungsgespräche statt. 1200 Personen wurden beraten, davon 120 über eine längere Zeit begleitet. Die Hilfesuchenden werden auch über andere Kanäle wie Telefon, E-Mail, Facebook und vor-Ort-Beratung begleitet. Häufige Themen bei Ratsuchenden sind Depressionen, Süchte, Ängste, Beziehungsprobleme, Arbeitslosigkeit und körperliche Krankheiten.

Es gibt einige Jugendliche, welche in ihrer Familie den Glauben nicht ausleben dürfen und verlacht werden. Für diese ist das Gespräch mit anderen Christen im Chat eine wichtige Anlaufstelle, um im Glauben zu bleiben. Im Chat wird regelmässig zu bestimmten Zeiten Seelsorge und Gebet angeboten, was von den Usern geschätzt wird.

Oft ist der Chat für Ratsuchende rein aus zeitlichen oder finanziellen Gründen der einzige Ort, wo sie rasch Hilfe erfahren können. Auch Menschen in einer fachärztlichen Therapie nutzen die Chat-Beratung als eine zusätzliche Hilfe; steht ihnen hier doch fast rund um die Uhr ein Ansprechpartner zur Verfügung. So unterstützt die Online-Beratung die Vor-Ort-Hilfe.

Forum

Beratungsgespräche finden auch im Forum, der Diskussions-Plattform, statt. Die Diskutierenden bringen sich oft mit ihrer ganzen Lebenssituation ein. Manche dieser Gespräche werden dann im vertrauenswürdigeren Rahmen eines halböffentlichen Forums weitergeführt oder als Zwiegespräch (Privatnachrichten). Besonders für vertrauliche Themen hat sich diese Form des Austauschs gut bewährt. Die Themenvielfalt bei Lebenshilfe-Anfragen gestaltet sich ähnlich wie in der E-Mail-Beratung und im Chat.

Im Forum wird auch Gemeindefrustrierte oder Menschen mit theologischer Schräglage eingegangen. Oder auf Schüler, welche Unterlagen für einen Vortrag über den Glauben suchen. Andere bitten um Gebet und Begleiten in Notsituationen.

Fünf Moderatoren und drei Administratoren arbeiten per Ende 2010 im Forum mit. Im Jahresverlauf fanden zwei Forumtreffen statt. Im Experten-Forum konnten sich Ratsuchende durch verschiedene Fachpersonen beraten lassen. Sie stellten sich Themen wie Sucht, Kinderreichtum und Familie. Die so zusammenkommenden Fragen und Antworten bilden nach Ablauf der jeweils zwei Wochen dauernden Zeit, ein hilfreiches Archiv für Menschen mit ähnlichen Interessen oder Problemen.

Statistik Beratung und Lebenshilfe

Bereich	2008	2009	2010
Beratene Personen per E-Mail	4'100	4'150	1'860
Beratungsgespräche per E-Mail	7'500	7'670	4'450
Beratene Personen im Chat	682	1'861	1'200
Beratungsgespräche im Chat	3'000	5'475	3'300
Beratene Personen im Forum	1'000	900	1'000
Beratungsgespräche im Forum	3'000	2'500	2'500
Telefon- und Vor-Ort-Beratung	100	393	211
Beratene Personen insgesamt	4'500	6'911	4'060
Beratungsgespräche insgesamt	9'000	15'645	10'250
Weitergeleitet an Beratungs- und Fachstellen vor Ort	1'800	1'805	1'300
Freiwillige Beratungsmitarbeitende	75	77	73
Angestellte Beratungsmitarbeitende	4	4	4

Hinweis zur Tabelle: Teilweise gerundete Zahlen, da im z.B. im Forum und Chat nicht alle Privatnachrichten einzeln gezählt werden.

Im Vergleich zu den Vorjahren hat die Anzahl Beratungsgespräche abgenommen. Stark zurückgegangen sind die Anfragen per E-Mail, während im Forum die Anzahl gleich geblieben ist. Grund dafür orten wir primär im neuen Layout der Webseiten. Hier müssen Verbesserungen vorgenommen werden, damit das Beratungsangebot wieder besser gefunden wird.

Der umstellungsbedingte Anfragerückgang hat bei der E-Mail-Beratung jedoch wichtige Erkenntnis zu Tage gefördert: Während die durchschnittlichen Korrespondenzen (Gespräche) pro ratsuchende Person in den Jahren 2008 und 2009 bei 1,8 lagen, stieg die Anzahl 2010 auf 2,4. Diese Zahlen zeigen auf, dass sich die freiwilligen Beratenden mehr Zeit für einzelne Ratsuchende nehmen, wenn sie weniger viele Anfragen zu bearbeiten haben. Die Schlussfolgerung daraus lautet: Um eine ausreichend lange Beratungskorrespondenz zu gewährleisten, ist das Team der freiwilligen Beratenden zu erweitern und diese sind auf den Umstand der Korrelation zwischen Anzahl Personen und Anzahl Gespräche zu sensibilisieren.

Administration & Service

Die Administrationsabteilung ist ein ruhiger Motor, welcher kontinuierlich läuft, und ohne den nicht viel geht. Buchhaltung, Korrespondenzen, Adressverwaltung, Webseiten-Administration, Mitgliedermutationen sowie weitere Prozesse sorgen dafür, dass die Webseiten und das Beratungsangebot aufrechterhalten werden kann. Das Team der Festangestellten wird durch eine Lernende, Praktikanten, Zivildienstleistende und Freiwillige ergänzt, welche so auch Einblick in kaufmännische Tätigkeiten erhalten. Das CRM-System (Adressverwaltung) und das Intranet sind eine wichtige Schnittstellen zu den anderen Abteilungen.

Inhaltlich und technisch erweitert wird Lebenshilfe-net.ch neu durch eine Meta-Adress-Suche, welche das Suchen in bestehenden Beratungs-Verzeichnissen ermöglicht. Durchsucht werden Verzeichnisse von Ärzten, Psychologen, Psychotherapeuten und sozialen Institutionen. Gesucht werden kann nach Dienstleistungen, Problembereich, Ort und Zielgruppen. Dieses Meta-Suchverzeichnis mit mehreren Tausend Einträgen ist das erste seiner Art in der Schweiz. Damit soll Ratsuchenden und ihren Angehörigen das Finden einer geeigneten Fachperson oder sozialen Einrichtung erleichtert werden.

Öffentlichkeitsarbeit, Sponsoring & Werbung

Die Kommunikationsarbeit war geprägt vom 10-Jahre-Jubiläums. In Murten, Belp, Bern, Zürich, Spiez, Interlaken und Winterthur wurden Jubiläumsanlässe in Form von mit Apéros, Konzerten und Matinéés durchgeführt. Die Anlässe waren eine tolle Möglichkeit zur Kontaktpflege mit Unterstützern und Interessierten. Wir erhielten gute Anregungen und viele ermutigende Feedbacks für unsere Arbeit. Viele Christen schätzen die Arbeit von Livenet sehr. Insgesamt haben etwa 900 Personen an diesen Anlässen teilgenommen. Es wurden auch eine Jubiläumszeitung und eine Jubiläums-DVD produziert und verteilt.

Informatik

2010 wechselten wir die Webseiten von der eigenen Serverinfrastruktur zu einem externen Anbieter. Damit kann die Systemadministration personell besser abgedeckt und die Ausfallsicherheit erhöht werden. Ebenfalls gewechselt wurde die Webseitensoftware. Hier kommt seit Juni das durch das Informatikteam erweiterte Open-Source-System Drupal zum Einsatz. Das Design der Webseiten wurde auch erneuert.

ert. Das Informatikteam war somit intensiv mit der Umstellung auf diesen drei Ebenen (Server, Websoftware, Design) beschäftigt.

Insgesamt ist der Wechsel geglückt. Es mussten jedoch nach dem offiziellen Starttermin noch an diversen Stellen Optimierungen vorgenommen werden. Das Informatikteam hat einen grossen und sehr engagierten Arbeitseinsatz geleistet, um die angepeilten Ziele und Termine zu erreichen. Herzlichen Dank! Auch Manuel Hofer, der für das grafische Layout engagiert wurde, hat wesentlich zum Gelingen der Webseitenneugestaltung beigetragen.

Personelles

Per 1. Juni 2010 ist Benjamin Carisch bei Livenet eingetreten und hat die Leitung der Informatik-Abteilung übernommen. Ebenfalls im Sommer neu zum Livenet-Team dazu gekommen ist in der Administration Thomas Brandt. Mirjam Scheidegger ist in der Video-Redaktion dazu gestossen und löst damit Marielle Wittwer ab, welche nach Berlin zieht und eine Video-Ausbildung durchläuft. Die Kommunikationsabteilung verlassen hat Alicia Mezenen per Ende November, um in Kolumbien in einer Arbeit für Strassenkinder einzusteigen.

Per 31.12.2010 sind bei Livenet 34 Personen angestellt oder im Mandat beschäftigt, verteilt auf insgesamt 1990 Stellenprozente (inklusive Praktikanten und Lernende).

Die 80 Freiwilligen wirkten 2010 über 19'375 Stunden mit, was 9.5 Vollzeitstellen entspricht.

Engagement der freiwilligen Mitarbeitenden

Bereich	Stunden 2008	Stunden 2009	Stunden 2010
Chat-Beratung	8'300	10'225	10'225
E-Mail-Beratung	3'900	3'835	3'200
Forum-Beratung	4'000	4'015	4'000
Webseiten-Aktualisierung & -Administration	1'800	1'500	1'700
Vorstand	200	190	250
Total	18'200	19'765	19'375
Entspricht der Anzahl Vollzeitstellen	8.92	9.69	9.49
Anzahl Freiwillige (insgesamt)	90	85	80
Durchschnittliches freiwilliges Engagement pro Monat	16.85 h	19.37 h	20.18 h

Finanzen

Das Betriebsjahr 2010 ergab einen Jahresverlust von 14'519 Franken bei einem Ertrag von 1'910'753 Franken. Der im Vorjahr gebildete freie Fonds von 100'000 Franken wurde aufgelöst. Per 31.12.2010 umfasst die Bilanz 298'416 Franken.

Der Ertrag liegt in der Jahresrechnung ca. 140'000 Franken unter dem Budget, der Personalaufwand um ca. 90'000 unter dem Budget, der Sachaufwand ca. 25'000 über dem Budget. Um ca. 115'000 Franken höher als budgetiert sind Fremdarbeiten und Warenaufwand. Dies begründet sich durch nicht erwartete Aufwände bei der Webseitenneugestaltung sowie für die Jubiläumsanlässe.

Verein

Fritz Herrli, Gründungs- und Vorstandsmitglied des Verein Livenet ist am 11. Februar 2010 nach einer schweren Krankheit im 53. Altersjahr verstorben. Der Vorstand und das Mitarbeiterteam sind tief betroffen vom frühen Tod von Fritz. Er hinterlässt eine Lücke in unserer Arbeit und unseren Herzen. Seiner Ehefrau, den Söhnen und den Angehörigen sprechen wir unser Beileid aus.

Aus zeitlichen Gründen ist Kurt Spiess als Trägermitglied aus dem Verein ausgetreten.

Die Generalversammlung hat die statutarischen Mitgliedschaftskategorien neu definiert. Die bisherigen, nicht-statutarischen Mitgliedschaften werden damit abgeschafft. Die Mitgliedschaftskategorien und Jahresbeiträgen setzen sich per 1. Januar 2011 wie folgt zusammen:

- Trägermitglieder: CHF 120.-
- Partnermitglieder: CHF 120.-
- Junior-Member: CHF 60.-
- Video-Partner: CHF 150.-
- Print-Partner: CHF 20.-

Weiterhin alleine stimmberechtigt bleiben die Trägermitglieder. Die weiteren Kategorien sind Passivmitgliedschaften des Vereins.

Am 31. Dezember 2010 hatte der Verein Livenet 3'603 Personen Mitglieder.



Interlaken, 20. 6. 2011

Beat Baumann, Geschäftsführer