



# Jahresbericht 2023

# Gemeinsam Herausforderungen meistern

Auch im Jahr 2023 blieb die Dargebotene Hand ein zentraler Anlaufpunkt für Menschen in Not. Die Hilferufe per Telefon sind konstant hoch geblieben, während die Chat-Nachfrage deutlich gestiegen ist.

Das Jahr 2023 war erneut von einer hohen Nachfrage nach Unterstützung geprägt. Die Dargebotene Hand blieb ein unverzichtbarer Anlaufpunkt für 18'000 Menschen in Not. Die Gesamtzahl der Beratungen ist nicht gestiegen, jedoch die Komplexität der Probleme hat zugenommen, vor allem bei Minderjährigen und Männern. Männer haben die unsichere Wirtschaftslage, Inflationssorgen und Arbeitsplatzsicherheit sehr beschäftigt.

## Schwere Sorgen bei Minderjährigen

Im Bereich des Chats fällt insbesondere auf, dass Kinder und jugendliche Hilfe suchen. Besorgnis-

erregend ist dabei, dass vermehrt Minderjährige mit Problemen wie Mobbing, Einsamkeit, sowie Suizidgedanken oder selbstverletzendem Verhalten die Chats nutzen. Diese steigende Komplexität der Probleme erfordert einen grösseren Zeitaufwand pro Chat und stellt somit erneut eine Herausforderung für die Kapazitäten dar. Um dieser gestiegenen Nachfrage gerecht zu werden, mussten zusätzliche Telefon- und Chat-Schichten eingeführt werden, um die Spitzenzeiten besser bewältigen zu können. Gleichzeitig investierten wir in die Ausbildung zehn neuer Beratungs-Mitarbeiter-

«Es war so schön! Jemand hat mir zugehört und ich habe mich verstanden gefühlt...»

Anruferin



den, um den steigenden Bedarf langfristig decken zu können.

### **Es braucht mehr Beratende**

Der grosse Ansturm von Hilfesuchenden hat auch bei der Geschäftsstelle Spuren hinterlassen. Während vor 5 Jahren noch 30-35 Freiwillige den 24-Stunden-Schichtbetrieb aufrechterhalten konnten, ist die Zahl der Telefonberatenden nun doppelt so hoch. Auch 2024 wird wieder ein neuer Ausbildungskurs geplant. Dieser Kurs erstreckt sich über knapp ein Jahr und umfasst über 200 Lektionen sowie Praktika.

### **Finanzielle Mehrkosten im 2024 budgetiert**

Trotz dieser Anstrengungen blieben die finanziellen Herausforderungen nicht aus. Die Einführung einer neuen Homepage, der Aufbau der englischen Hotline und die ge-

planten Verbesserungen im Bereich des Chats erforderten mehr Investitionen als budgetiert. Auch für das kommende Jahr rechnen wir damit, dass die anfallenden Kosten durch die Spendenaufkommen nicht vollständig gedeckt werden können um notwendige Investitionen wie den Austausch von PCs, die Einführung eines neuen Schichtplans

## **2023 haben sich 17'255 Hilfesuchende an uns gewendet...**

**Anton von Weissenfluh**  
Präsident

und die Erweiterung des Chats zu ermöglichen.

Ich, miteinbezogen der Vorstand, die Mitarbeitenden der Geschäftsstelle und die freiwillig Mitarbeitenden, möchte mich an dieser Stelle herzlich bei all unseren Gönnerinnen und Spendern bedanken, die unsere Arbeit erst ermöglichen und uns auf diesem Weg begleiten. Ihre Unterstützung ist unerlässlich, um Menschen in schwierigen Lebenssituationen Hoffnung und Hilfe zu bieten.

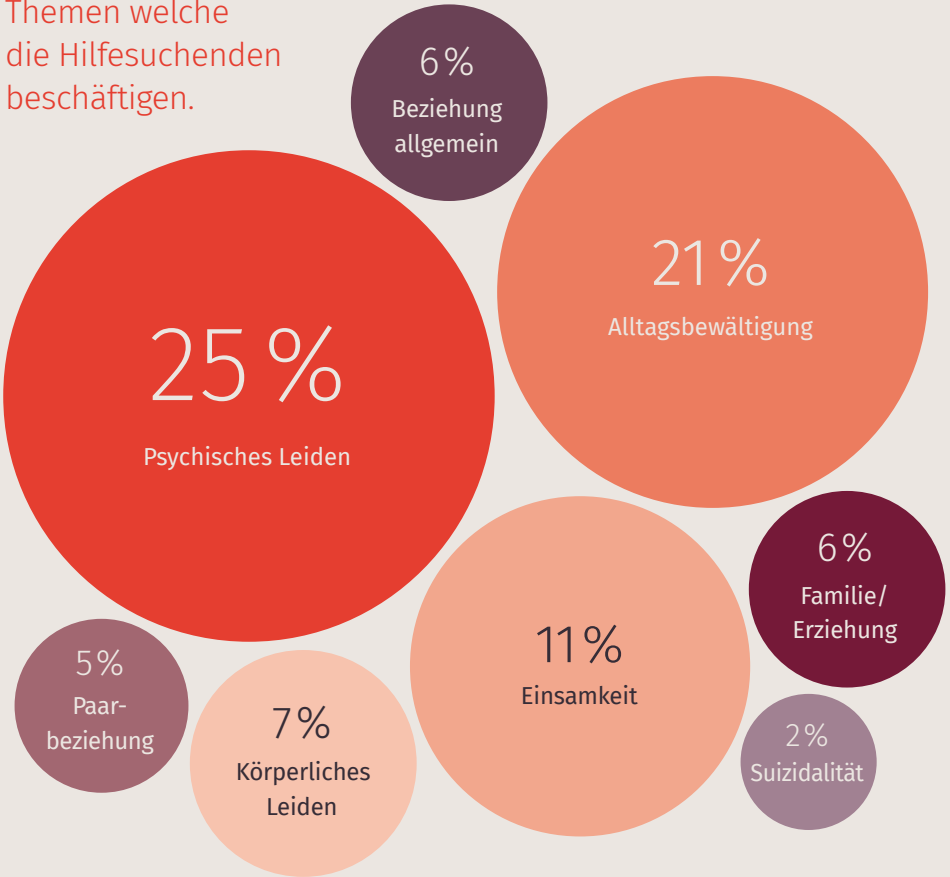
Dr. Anton von Weissenfluh  
Präsident

### **Heart2Heart**

Die neue englischsprachige Linie «Heart2Heart» der Dargebotenen Hand hat in der Pilotphase im Jahr 2023 insgesamt 1'064 Anrufe verzeichnet. Heart2Heart wird im Jahr 2024 fortgeführt und ist täglich von 18 bis 23 Uhr unter der Nummer 0800 143 000 erreichbar.

# Zahlen & Fakten 2023 – ganze Schweiz

Die wichtigsten  
Themen welche  
die Hilfesuchenden  
beschäftigen.



## Zahlen aus der Zentralschweiz

Die Telefonberatung der Zentralschweiz haben 17'255 Hilfesuchende kontaktiert. Im Vergleich zu der Gesamtschweiz verzeichnete die Zentralschweiz einen hohen Anstieg an unter 18-Jährigen. Das hat sicherlich auch einen Zusammenhang mit dem Angebot der Chat-Beratung. Diese nahm in den letzten Jahren ebenfalls kontinuierlich zu. In den letzten 4 Jahren haben sich die Zahlen im Chat verdoppelt. Allein in der Zentralschweizer Stelle wurden über 1'000 Chats mit (vor allem sehr jungen) Hilfesuchenden geführt.

## Wie erreichen uns die Menschen?



194 646

Telefongespräche



1477

E-Mail-Kontakte



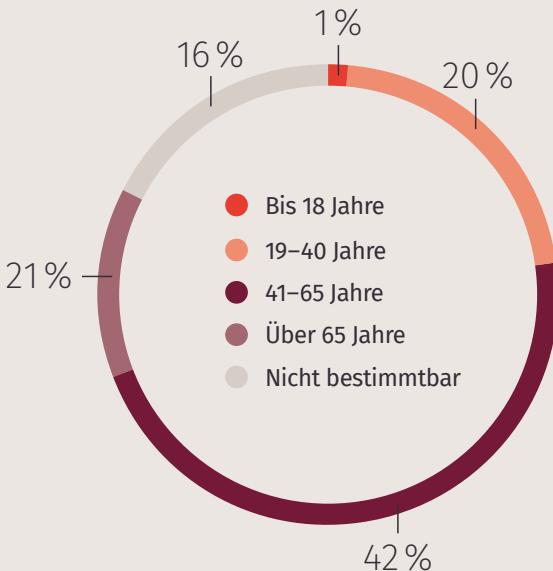
7805

Chat-Kontakte

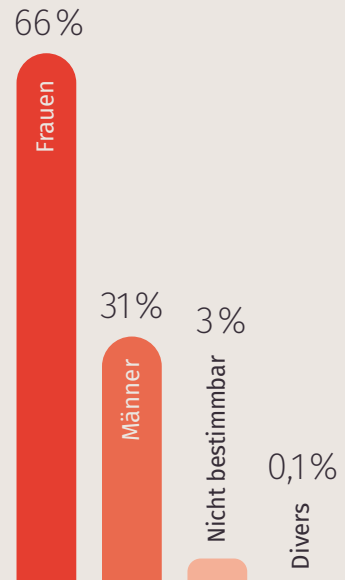
### Chat und E-Mail, wenn es schwer fällt zu sprechen

Besonders **jüngere Hilfesuchende** nutzen E-Mail und Chat stark: 12% der Onlinekontakte sind unter 18 Jahre und 38% sind zwischen 19 und 40 Jahre alt. Der Kontakt per E-Mail wird von 20% mehr **Männern** als Frauen genutzt. Und das, obwohl uns insgesamt doppelt so viele Frauen wie Männer kontaktieren. Das **Thema Suizid** wird online viermal öfter angesprochen als am Telefon.

### Altersgruppen



### Geschlecht



# Auszug aus der Jahresrechnung 2023

BILANZ	Note	31.12.2023	Vergleich 31.12.2022
Flüssige Mittel		473'963.77	435'708.51
Aktive Rechnungsabgrenzung		792.57	938.35
<b>Umlaufvermögen</b>		<b>474'756.34</b>	<b>436'646.86</b>
Luzerner Kantonalbank Sparkonto		163'705.40	162'837.05
<b>Anlagevermögen</b>		<b>163'705.40</b>	<b>162'837.05</b>
<b>AKTIVEN</b>		<b>638'461.74</b>	<b>599'483.91</b>
Kurzfristige Verbindlichkeiten		11'147.90	16'435.75
Rückstellungen	1	75'000.00	25'000.00
<b>Fremdkapital</b>		<b>86'147.90</b>	<b>41'435.75</b>
Kapital 1. Januar		558'048.16	638'588.66
Jahresergebnis		-5'734.32	-80'540.50
<b>Organisationskapital</b>		<b>552'313.84</b>	<b>558'048.16</b>
<b>PASSIVEN</b>		<b>638'461.74</b>	<b>599'483.91</b>
<b>BETRIEBSRECHNUNG</b>	<b>Note</b>	<b>31.12.2023</b>	<b>Vergleich 31.12.2022</b>
Spenden	2	460'530.83	294'908.19
Beiträge	3	196'192.16	176'304.95
Leistung Freiwillig Mitarbeitende	4	973'225.00	685'575.00
<b>BETRIEBSERTRAG</b>		<b>1'629'947.99</b>	<b>1'156'788.14</b>
<b>Entrichtete Beiträge und Zuwendungen</b>	5	<b>-52'084.00</b>	<b>-25'640.00</b>
Personalaufwand Freiwillig Mitarbeitende	6	-87'312.90	-83'339.97
Leistung Freiwillig Mitarbeitende	4	-973'225.00	-685'575.00
Personalaufwand Angestellte	7	-383'528.45	-316'504.40
<b>Personalaufwand</b>		<b>-1'444'066.35</b>	<b>-1'085'419.37</b>
Raumaufwand		-66'543.00	-68'268.95
Sachversicherungen		-1'195.60	-1'186.70

Verwaltung		-20'133.13	-14'334.67
Informatik		-30'051.35	-23'555.75
PR, Werbung		-15'665.40	-12'338.38
Aufwand für Organe	8	-7'361.50	-6'930.00
<b>Sachaufwand</b>		<b>-140'949.98</b>	<b>-126'614.45</b>
<hr/>			
<b>BETRIEBSAUFWAND</b>		<b>-1'637'100.33</b>	<b>-1'237'673.82</b>
<b>BETRIEBSERGEBNIS</b>		<b>-7'152.34</b>	<b>-80'885</b>
<hr/>			
Zinsertrag		1'418.02	345.18
<b>Finanzergebnis</b>		<b>1'418.02</b>	<b>345.18</b>
<hr/>			
<b>JAHRESERGEBNIS</b>		<b>-5'734.32</b>	<b>-80'540.50</b>

## Anhang der Jahresrechnung 2023

### Rechtliche und organisatorische Grundlagen

Unter dem Namen «Die Dargebotene Hand», Telefonseelsorge der Zentralschweiz besteht ein Verein nach Art. 60 ff. ZGB mit Sitz in Luzern. Der Verein bezweckt, allen rat- und hilfeschuchenden Menschen zu jeder Zeit ein helfendes Gespräch, insbesondere am Telefon, anzubieten. Die Hilfe wird allen Hilfesuchenden gewährt. Im Vergleich zum Vorjahr von 200 Stellenprozenten stieg diese im 2023 auf 210 Stellenprozente mit drei Mitarbeitenden. Es wurde zusätzlich noch ein Praktikum mit 80% bewilligt. Alle anderen Mitarbeitenden der Telefon- und Onlineberatung sowie die Mitglieder des Vorstands leisten Freiwilligenarbeit.

### Grundsätze der Rechnungslegung

Die Rechnungslegung erfolgt in Übereinstimmung mit Swiss GAAP FER 21 und entspricht dem schweizerischen Gesetz

sowie den Bestimmungen der Statuten des Vereins. Aufwand und Ertrag werden periodengerecht abgegrenzt. Die Veränderung des Kapitals ist aus der Bilanz ersichtlich. Es wurde von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, auf die Erstellung einer Mittelflussrechnung zu verzichten.

### Unentgeltliche Leistungen

Ganzjährig während 24 Stunden pro Tag wird am Telefon, im Internet und mittels E-Mail Freiwilligenarbeit geleistet. Alle Vorstandsmitglieder arbeiten unentgeltlich. Effektive Spesen werden teilweise vergütet. Die personelle Leistung der Freiwillig Mitarbeitenden, inkl. der Arbeit des Vorstandes wurde wie im Vorjahr bewertet und als Spenden-Ertrag, bzw. als Personalaufwand in der Erfolgsrechnung ausgewiesen. Die Arbeit für die externe Rechnungsführung wird nur teilweise entschädigt und ist in der Buchhaltung ausgewiesen. Die Revisionsstelle PwC verzichtet auf ein Honorar.

## Leistungsbericht

Der Jahresbericht gibt in angemessener Weise über die Leistungsfähigkeit (Effektivität) und die Wirtschaftlichkeit (Effizienz) der Dargebotenen Hand Auskunft.

## Rechnung über die Veränderung des Kapitals

Auf eine separate Aufstellung wird verzichtet, da die Veränderung des Kapitals direkt aus der Bilanz ersichtlich ist.

# Erläuterung der Jahresrechnung 2023

Vergleich

	31.12.2023	31.12.2022
<b>1 Rückstellungen</b>	<b>75'000.00</b>	<b>25'000.00</b>

Es wurden folgende Rückstellungen gebildet: Finanzierungsbeitrag für den Zentralverband (CHF 30'000.-); Projekt Schichtplan (CHF 20'000.-); zudem die in den Vorjahren vorsorglich gebildete Rückstellung für die Pensionskasse (CHF 25'000) wurden unverändert belassen.

## 2 Spenden

Firmen	33'830.00	13'497.75
Private	78'827.75	65'442.24
Private - Erlös aus Aktionen	63'254.58	28'125.00
Private - Aufwand für Aktionen	-13'006.25	-5'175.55
Gemeinden	18'100.00	15'150.00
Legate	21'000.00	0.00
Trauerspenden	6'288.55	5'448.55
Geschenkverzichtsspenden	2'019.50	1'168.70
Stiftungen, Fonds, Vereine	250'216.70	171'251.50
<b>Total Spenden</b>	<b>460'530.83</b>	<b>294'908.19</b>

## 3 Beiträge

Vertragspartner	5'000.00	7'000.00
Zentralschweizer Kantone	21'500.00	20'914.00
Kirchen, Kirchgemeinden, Kollekten	163'823.81	143'847.95
Mitgliederbeiträge	5'868.35	4'543.00
<b>Total Beiträge</b>	<b>196'192.16</b>	<b>176'304.95</b>

## 4 Leistung Freiwillig Mitarbeitende

Die geleisteten Stunden der Freiwillig Mitarbeitenden und jene des Vorstands werden mit CHF 50 pro Stunde bewertet und als Aufwand und Ertrag verbucht.



## 5 Entrichtete Beiträge und Zuwendungen

Der Verbandsbeitrag beträgt 4% des Vorjahresaufwands, abzüglich einer allfälligen Rückvergütung aus dem Vorjahresgewinn des Schweizer Dachverbands sowie der einmalig mögliche Finanzierungsbeitrag.

Vergleich

	31.12.2023	31.12.2022
<b>6 Personalaufwand Freiwillig Mitarbeitende</b>		
Aus- und Weiterbildung	39'746.21	34'149.63
Entschädigungen	36'217.20	35'959.00
Übriger Personalaufwand	11'349.49	13'231.34
<b>Total</b>	<b>87'312.90</b>	<b>83'339.97</b>

## 7 Personalaufwand Angestellte

Gehälter	315'227.45	258'395.50
Sozialversicherungsaufwand	65'937.80	55'279.95
Personalnebenkosten	2'363.20	2'828.95
<b>Total</b>	<b>383'528.45</b>	<b>316'504.40</b>

## 8 Aufwand für Organe

Vereinsversammlung	3'934.00	1'800.00
Spesen Vorstand und Ressorts	3'427.50	5'130.00
<b>Total</b>	<b>7'361.50</b>	<b>6'930.00</b>

Die Mitglieder des Vorstandes haben keine Vergütungen erhalten. Die aufgeführten Positionen enthalten Miet- und Verpflegungskosten anlässlich von Vorstands- und Ressortsitzungen.

## Administrativer Aufwand und Fundraising-/Werbeaufwand

Anteil Administration	59'034.00	48'423.00
Anteil Fundraising	117'779.00	95'979.00

Aufwandanteil berechnet nach der Zewo-Methode:

Aufwand	Anteil Administration	Anteil Fundraising
Beiträge und Zuwendungen	10 % für die Koordinationsfunktion des Verbandes.	10 % für die zentralen Marketingaktivitäten.
Personalaufwand	Schätzung Anteil der Stellenprozentage für allgemeine Administration des Vereins.	Schätzung Anteil Stellenprozentage für Fundraisingaktivitäten.
Sachaufwand	Pauschal 10 % Anteil an Aufwendungen, welche potenziell administrativen Aufwand enthalten.	Pauschal zwischen 10 % und 20 % an Aufwendungen, welche Fundraising-Kosten enthalten.
PR / Werbung		100 % Anteil Fundraising

## Bericht der Revisionsstelle zur eingeschränkten Revision an die Vereinsversammlung der «Die Dargebotene Hand Zentralschweiz» Luzern

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Betriebsrechnung und Anhang) des Vereins «Die Dargebotene Hand Zentralschweiz» für das am 31. Dezember 2023 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft. In Übereinstimmung mit Swiss GAAP FER 21 unterliegen die Angaben im Leistungsbericht keiner Prüfungspflicht der Revisionsstelle.

Für die Aufstellung der Jahresrechnung in Übereinstimmung mit Swiss GAAP FER, den gesetzlichen Vorschriften und den Statuten ist der Vorstand verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, die Jahresrechnung zu prüfen. Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich Zulassung und Unabhängigkeit erfüllen.

Unsere Revision erfolgte nach dem Schweizer Standard zur Eingeschränkten Revision. Danach ist diese Revision so zu planen und durchzuführen, dass wesentliche Fehlansagen in der Jahresrechnung erkannt werden. Eine eingeschränkte Revision umfasst hauptsächlich Befragungen und analytische Prüfungshandlungen sowie den Umständen angemessene Detailprüfungen der beim geprüften Verein vorhandenen Unterlagen. Dagegen sind Prüfungen der betrieblichen Abläufe und des internen Kontrollsystems sowie Befragungen und weitere Prüfungshandlungen zur Aufdeckung deliktischer Handlungen oder anderer Gesetzesverstösse nicht Bestandteil dieser Revision.

Bei unserer Revision sind wir nicht auf Sachverhalte gestossen, aus denen wir schliessen müssten, dass die Jahresrechnung kein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage in Übereinstimmung mit Swiss GAAP FER vermittelt sowie nicht dem schweizerischen Gesetz und den Statuten entspricht.

PricewaterhouseCoopers AG  
Remo Waldispühl



Zugelassener Revisionsexperte  
Leitender Revisor

Florentin Ruckstuhl



Zugelassener Revisionsexperte

Luzern, 4. März 2024

## **Vorstand**

### **Präsidium**

Dr. Anton von Weissenfluh, Kriens

### **Vize-Präsidium (Ressort Recht)**

Michael Siegrist, Alpnach

### **Mitglieder**

- Nana Amstad, Emmenbrücke
- Marcel Dürr, Luzern
- Renate Falk-Fritschi, Oberägeri
- Bruno Häfliger, Eich
- Peter Willi, Kriens

### **Buchhaltung**

- Spichtig & Spichtig, Schwyz

## **Geschäftsstelle**

### **Geschäftsführer**

Klaus Rüttschi

### **Administration**

Edith Zraggen

### **Administration & Marketing**

Claudia Burri

### **Aus- und Weiterbildung**

Ines Frey

### **Beratungsangebot**

Neben der Telefonberatung bietet [www.143.ch](http://www.143.ch) auch Mail-Beratung und Einzelchat an, für jene Menschen, denen das Reden schwer fällt. Die anspruchsvolle Arbeit wird für die Zentralschweiz auf der Geschäftsstelle in Luzern von professionell geschulten freiwillig Mitarbeitenden geleistet. Die Dienstleistung ist kostenlos und Tag und Nacht an 365 Tagen im Jahr verfügbar. Seit 1. Januar 2023 bietet die Dargebotene Hand täglich von 18 bis 23 Uhr Gespräche auch in Englisch unter der Nummer Tel. 0800 143 000 an.

## **Impressum**

### **Gestaltung und Druck**

Rossi Communications und  
Druckzentrum Zürich

**Wollen auch Sie unsere Arbeit finanziell unterstützen?  
Wir freuen uns über Ihre Unterstützung.**

**Jetzt mit TWINT  
spenden!**



QR-Code mit der  
TWINT App scannen



Betrag und Spende  
bestätigen



**Die Dargebotene Hand**

**Zentralschweiz**

Postfach

6002 Luzern

041 210 76 75

Zentralschweiz@143.ch

143.ch

**IBAN** CH14 0900 0000 6001 8506 6



**Ihre Spende  
in guten Händen.**