

## 4 Sprechstunden und Anfragen

Selbsthilfekontaktstellen und -unterstützungsstellen beantworten jährlich gut 600 Anfragen, knapp die Hälfte davon telefonisch.

Erstmals seit vielen Jahren machten die Selbsthilfekontaktstellen und -unterstützungsstellen im Bundesgebiet Angaben zur Anzahl der Anfragen von selbsthilfeinteressierten Bürger\*innen. Im Jahr 2018 beantworteten 293 Selbsthilfekontaktstellen bundesweit 176.686 Anfragen, das entspricht durchschnittlich 603 pro Stelle. Die meisten Anfragen erfolgten telefonisch (85.604, 48 %), gefolgt von E-Mail-Anfragen (50.357, 29 %) und persönlichen Anfragen (40.725, 23 %) (vgl. Übersicht 4).

Als Clearing- und Vermittlungsstelle zur Unterstützung von Anliegen zur Gruppenselbsthilfe wurden 2018 bundesweit wöchentlich 10.225 Sprechstunden von den 303 Selbsthilfekontaktstellen und -unterstützungsstellen vorgehalten, das entspricht durchschnittlich 34 Stunden pro Woche. 53 Prozent (5.369 h) erfolgten telefonisch, 47 Prozent (4.856 h) persönlich vor Ort in der Selbsthilfekontaktstelle oder bei einer Sprechstunde außerhalb der Einrichtung (als Angebot in ländlichen Regionen).

Die Selbsthilfeunterstützung erfolgt in der Regel durch angestelltes Personal in der Fachberatung und der Sachbearbeitung. Unterstützt wird diese Arbeit durch ehrenamtliche Helfende.

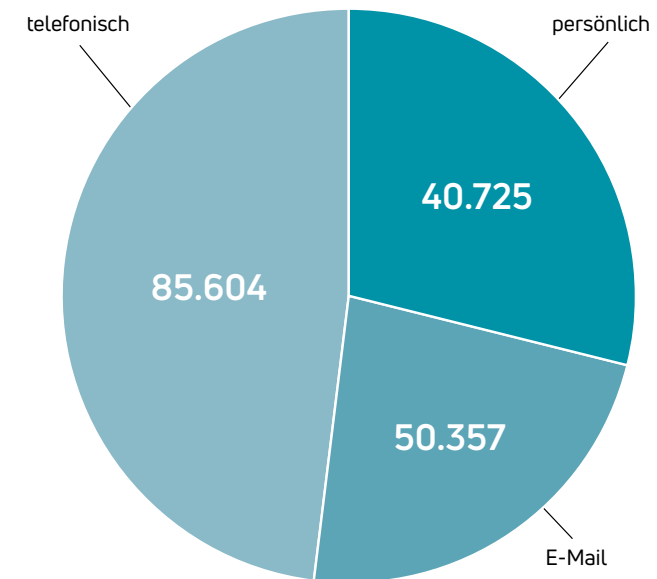
91 Prozent der Selbsthilfekontaktstellen und -unterstützungsstellen (276) machten Angaben zur Anzahl ihrer Beschäftigten. Demnach waren 2019 bei diesen Stellen insgesamt 799 Beschäftigte tätig; durchschnittlich also 2,9 Beschäftigte. Gut die Hälfte (52 %) als Fachberater\*innen, 28 Prozent als Verwaltungskräfte;

15 Prozent der Beschäftigten übten beide Tätigkeiten gleichzeitig aus. Bei diesen Einrichtungen arbeitet in der Regel nur ein\*e hauptamtliche\*r Mitarbeiter\*in.

Nicht unerheblich ist die Unterstützung durch weitere Mitwirkende wie Ehrenamtliche, Praktikant\*innen, Honorarkräfte und BFD- oder FSJler\*innen: 69 Selbsthilfekontaktstellen und -unterstützungsstellen gaben insgesamt weitere 487 Mitwirkende an (BFD = Bundesfreiwilligendienst, FSJ = Freiwilliges Soziales Jahr).

### Übersicht 4

Anzahl und Art von Anfragen bei Selbsthilfeunterstützungseinrichtungen 2018 (n=293)



NAKOS STUDIEN | Selbsthilfe im Überblick 6 | Zahlen und Fakten 2019 | Übersicht 4 © NAKOS 2020