

## **Jahresbericht der JJ Online-Suchtberatung 2024**

Die Online-Suchtberatung von JJ e.V. berät seit April 2022 Ratsuchende jeden Alters zu den Themen Substanzkonsum und Verhaltenssuchte. Die Online-Suchtberatung wird auf der Beratungsplattform der Caritas angeboten und aus Mitteln der Deutschen Fernsehlotterie gefördert. Zu den Aufgaben der Online-Suchtberatung gehören u.a. ein erster Ansprechpartner für Ratsuchende zu sein und erste Fragen schnell und ohne lange Wartezeiten zu beantworten sowie bei Bedarf eine längerfristige Online-Beratung anzubieten. Des Weiteren versteht sich die Online-Suchtberatung als Schnittstelle zu Hilfsangeboten vor Ort, weshalb die Weitervermittlung in Suchtberatungsstellen in der Nähe der Ratsuchenden einen wichtigen Teil der Beratungsarbeit ausmacht. Durchgeführt wird das Projekt von zwei Beraterinnen mit einem Stellenumfang von je 25%.

Im Folgenden wird die Auswertung der Zahlen der JJ Online-Suchtberatung von 2024 dargestellt. Des Weiteren wird eine Zusammenfassung der Kundenzufriedenheitsbefragung sowie der Befragung der Leitungskräfte der JJ -Suchtberatungsstellen gegeben. Zum Schluss folgen ein Fazit und ein Ausblick.

### **1. Anzahl der Kontakte**

Seit Beginn des Projektes im April 2022 gingen bis Ende 2024 insgesamt 452 Erstanfragen in der JJ Online-Suchtberatung ein.

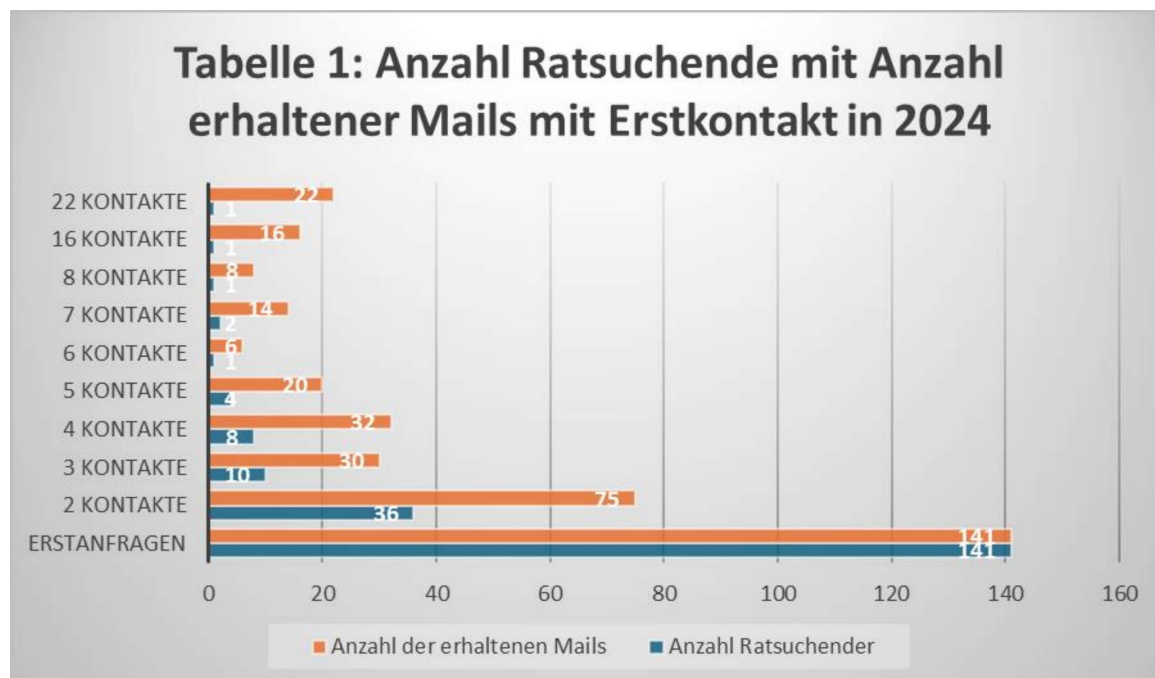
Erneut konnte im Jahr 2024 die JJ Online-Suchtberatung eine große Steigerung von Mailanfragen im Vergleich zum Vorjahr verzeichnen. So steigerte sich die Anzahl der Erstanfragen seit Projektbeginn jedes Jahr. Im Folgenden werden prägnante Zahlen genauer dargestellt.

2024 sendeten 204 Ratsuchende eine Erstanfrage an die JJ Online-Suchtberatung, während im Jahr 2023 insgesamt 171 Erstanfragen die JJ Online-Suchtberatung erreichten. Die Anzahl der Ratsuchenden, die sich 2024 zum ersten Mal an die JJ Online-Suchtberatung gewandt haben, hat sich im Vergleich zum Vorjahr um 19,3% erhöht. Weitere 12 Klient:innen aus 2023, sowie eine Person aus 2022, wurden auch 2024 weiterberaten. Daher beläuft sich die Zahl aller Ratsuchenden, die 2024 beraten wurden, auf 217 Personen (2023: 177 Personen). Insgesamt wurden 2024 22,6% mehr Personen erreicht als im Vorjahr.

### **2. Anzahl der eingegangenen Mails**

Im Jahr 2024 erhielt die JJ Online-Suchtberatung insgesamt 367 Nachrichten. Von diesen fielen 22 Mails auf Ratsuchende, die ihren Erstkontakt in den Jahren 2022 oder 2023 hatten und im Jahr 2024 weiterberaten wurden. 141 Personen haben sich mit einer Erstanfrage an

die JJ Online-Suchtberatung gewandt. Eine weitere Beratung fand nicht statt. Bei 63 Personen gab es einen fortlaufenden Beratungsprozess, der von zwei bis hin zu 22 Beratungskontakten reichte. Eine genaue Aufschlüsselung der Anzahl der Kontakte mit Erstkontakt im Jahr 2024 ist der Tabelle 1 (s.u.) zu entnehmen.

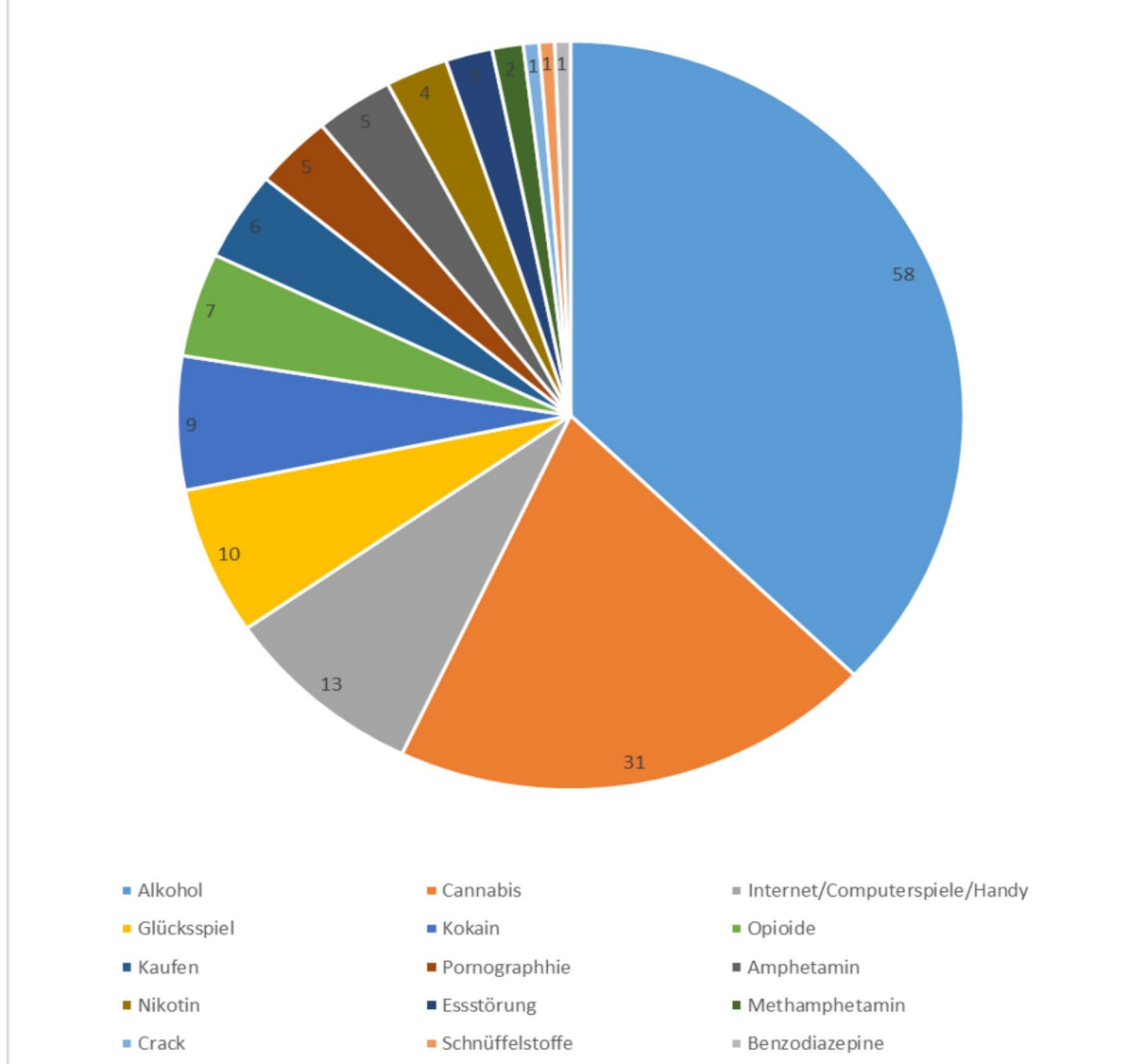


### **3. Zusammensetzung der Ratsuchenden und angegebenes Hauptkonsummittel**

Von allen Ratsuchenden im Jahr 2024 waren mit 138 die Konsument:innen die größte Gruppe, die Beratung angefragt hatten (2023: 109 Personen). 68 Ratsuchende waren Angehörige oder kamen aus dem Umfeld einer konsumierenden Person (2023: 50 Personen). Eine Anfrage kam von Multiplikatoren und bei 10 Personen blieb der Status unklar. Dies war zum Beispiel dann der Fall, wenn die Ratsuchenden nur sehr kurze Anfragen ohne viele Informationen schickten und sich auch auf Rückfragen nicht zurückmeldeten.

Die Ratsuchenden meldeten sich wegen der unterschiedlichsten Konsummittel an die JJ Online-Suchtberatung. In Tabelle 2 werden die Hauptkonsummittel der Ratsuchenden detailliert vorgestellt:

**Tabelle 2: Hauptkonsummittel 2024 (Anzahl in Personen)**



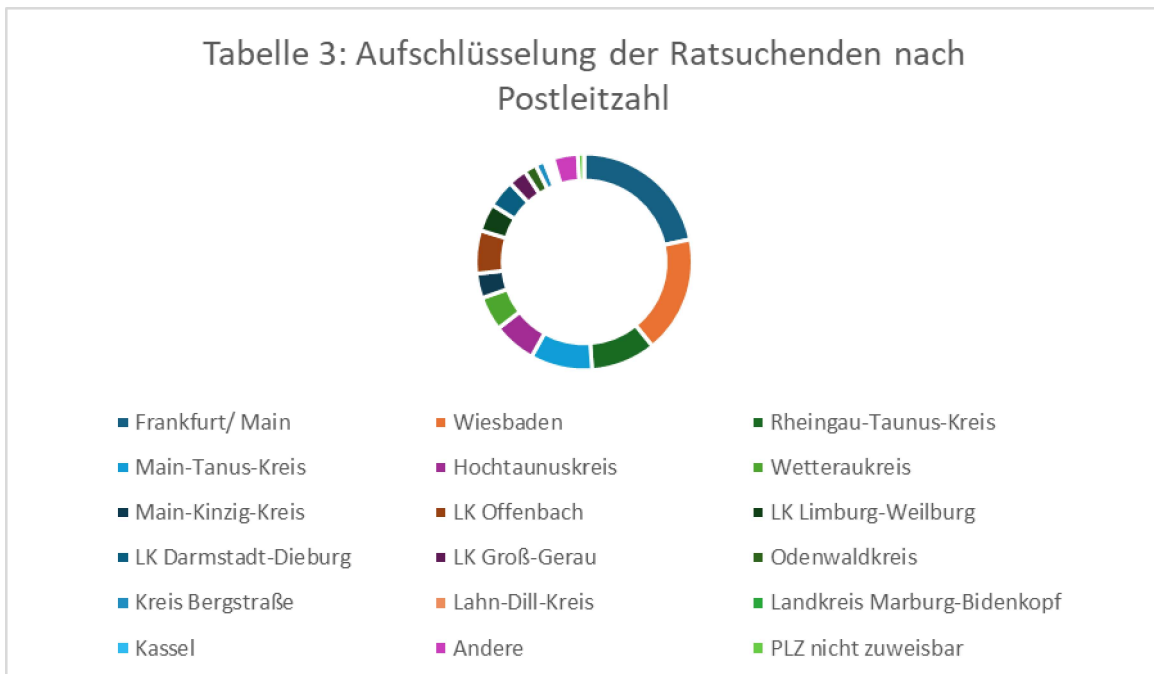
Wie in Tabelle 2 sichtbar, gab es die meisten Anfragen bezüglich der Konsummittel Alkohol (58 Personen), Cannabis (31 Personen) und Internet/Computerspiele/Handynutzung (13 Personen), gefolgt von Glücksspiel (10 Personen), Kokain (9 Personen) und Opioiden (7 Personen). Auch Kaufen (6 Personen), Pornographie (5 Personen) und Amphetamine (4 Personen) spielten bei den Anfragen in der JJ Online-Suchtberatung mehrmals eine Rolle. Auch zu Nikotin (4), Essstörungen (3 Personen) und Methamphetamin (2 Personen) gab es Anfragen. Crack, Schnüffelstoffe und Benzodiazepine nahmen als konsumierte Hauptsubstanz mit je einer Anfrage einen geringen Raum in der JJ Online-Suchtberatung ein. Bei 43 Personen war das Hauptkonsummittel nicht näher bekannt. Weitere vier Personen wandten sich mit fachfremden Anfragen an uns, die in keinem Bezug zum Thema Konsum standen.

#### 4. Herkunft der Ratsuchenden

Bei der Anmeldung auf der Caritas-Beratungsplattform geben die Ratsuchenden eine Postleitzahl an. Hier erfolgt nun eine Auswertung der erhaltenen Angaben.

Mit 47 Personen meldeten sich im Jahr 2024 die meisten Ratsuchenden mit einer Frankfurter Postleitzahl bei der JJ Online-Suchtberatung. Weitere 38 Ratsuchende gaben eine Wiesbadener Postleitzahl an. 21 Personen entstammten dem Rheingau-Taunus-Kreis und 20 dem Main-Taunus-Kreis. Jeweils 14 Personen meldeten sich aus dem Hochtaunuskreis und dem Landkreis Offenbach. Hinzu kommen noch 11 Anfragen aus dem Wetteraukreis und 8 Anfragen aus dem Main-Kinzig-Kreis. 44 Personen kamen aus anderen Landkreisen.

Eine genaue Aufschlüsselung der einzelnen Landkreise, aus denen die Ratsuchenden stammen, ist Tabelle 3 (s.u.) zu entnehmen.



Neben ihren Aufgaben der Beratung und Information möchte die Online-Suchtberatung von JJ die Zugangsschwellen zu analogen Hilfsangeboten senken. Daher wird den Ratsuchenden auch stets der Besuch einer Suchtberatungsstelle in ihrer Nähe empfohlen. In sieben der angegebenen Landkreise in Tabelle 2 konnte den Ratsuchenden eine Beratungsstelle von JJ e.V. als nächste Suchtberatungsstelle vor Ort genannt werden. Am oben gezeigten Diagramm lässt sich erkennen, dass fast  $\frac{3}{4}$  der Anfragen (151 von 204) aus dem Einzugsgebiet von JJ-Suchtberatungsstellen stammen.

## **5. Befragung zur Kundenzufriedenheit**

Im Zeitraum von September bis Dezember 2024 wurde im Rahmen der JJ Online-Suchtberatung eine Befragung zur Kundenzufriedenheit durchgeführt. Hierfür wurde über die Online-Plattform der Link zu einem Fragebogen an alle bisherigen Ratsuchenden versendet. Die Teilnahme an der Befragung belief sich auf 20 Ratsuchende.

Das Durchschnittliche Alter der Teilnehmenden an der Befragung liegt bei 41,9 Jahren. Von 17 bis 68 ist jede Altersgruppe vertreten. Die Geschlechterverteilung liegt bei 60% weiblich und 40% männlich.

Die überwiegende Anzahl (90%) ist durch Internetrecherche auf das Angebot der JJ Online-Suchtberatung aufmerksam geworden. 2 Personen (10%) haben den Hinweis auf die JJ Online-Suchtberatung von Familie/ Freunden/ Bekannten erhalten.

80% der Befragten gaben an, mit der erfolgten Beratung ganz und gar zufrieden zu sein. 20% waren "eher" oder "teils, teils" zufrieden. 90% gaben an, dass ihr Anliegen durch die Online-Suchtberatung angemessen bearbeitet wurde.

Der Grund, sich für die JJ Online-Beratung zu entscheiden, lag bei 70% der Befragten am einfachen Zugang. Die Hälfte der Befragten gab an, dass die Anonymität einen Grund darstellte, sich an die JJ Online-Suchtberatung zu wenden. Des Weiteren wurden Bedenken hinsichtlich des Besuchs einer Suchtberatungsstelle sowie die Vermeidung von Fahrtwegen (je 25%) genannt.

Auf die Frage, zu welcher Motivation oder Einsicht die JJ Online-Suchtberatung bei den Ratsuchenden beigetragen hat, gaben 65% an, dass ihnen gezeigt wurde, wo sie Unterstützung finden. 30% kamen zu der Einsicht, dass sie weitere professionelle Hilfen wie Suchtberatung vor Ort, Entgiftung oder Suchttherapie benötigen. Auch wurden 30% dazu motiviert, über ihren Konsum nachzudenken. Bei 15% hat sich der Informationsstand um die Wirkungen und Risiken des Konsums verbessert. 10% kamen zu der Einsicht, dass sie ihren Konsum verändern möchten. Bei 5% (1 Ratsuchender) wurde keine spezifische Motivation geweckt. Bei dieser Frage waren Mehrfachantworten möglich.

50% der Befragten gaben an, dass sie sich im Anschluss an die Online-Suchtberatung an eine Suchtberatungsstelle vor Ort gewendet haben. Weitere Angebote der Suchthilfe wie Betreutes Wohnen, Ambulante Rehabilitation und Selbsthilfegruppe wurden von 20% der Befragten in Anspruch genommen.

Die Zahlen zeigen, wie wichtig Online-Suchtberatung für Ratsuchende ist, um in einen ersten Kontakt zu kommen, schnelle und niedrigschwellige Suchtberatung zu erhalten sowie eventuell vorhandene Hürden zu verkleinern, um sich im Anschluss an die Online-Beratung in eine Suchtberatungsstelle vor Ort zu begeben. Die Ergebnisse der Befragung spiegeln die Rückmeldungen wider, welche im Verlauf der Beratungsarbeit der JJ Online-Suchtberatung durch die Ratsuchenden gegeben wurden.

## **6. Befragung der Leitungskräfte der JJ-Suchtberatungsstellen**

Die JJ Online-Suchtberatung versteht sich als eigenständiges Beratungsangebot ebenso wie als Zuweiserin zu den Suchtberatungsstellen vor Ort. Die Vernetzung zwischen den JJ-Einrichtungen spielt hierbei noch einmal eine besondere Rolle. Daher wurden neben den Ratsuchenden auch die Leitungskräfte der JJ-Suchtberatungsstellen zur JJ Online-Suchtberatung befragt. Von neun befragten Leitungskräften nahmen sechs an der Umfrage teil. Im Folgenden werden die Ergebnisse zusammengefasst.

Allen teilnehmenden Leitungskräften war das Angebot der JJ Online-Suchtberatung bekannt. Diese erachteten insbesondere den "niedrigschwiligen Zugang zur Beratung" sowie die Tatsache, dass kurze Informationen ohne lange Wartezeiten gegeben werden können, als sinnvoll. Fünf der befragten Leitungskräfte bewerteten es als zielführend, dass durch die JJ Online-Suchtberatung, „ein erstes Clearing schon online möglich ist“. Vier Leitungskräfte fanden sinnvoll, dass die JJ Online-Suchtberatung „die Möglichkeit der Weitervermittlung von Klientinnen und Klienten in Beratungsstellen bietet“ und, „dass damit eine „Ressourcenschonung der Beratungsstellen durch das Online-Angebot“ einhergeht. Zwei Leitungskräfte sahen einen Vorteil darin, dass, „erste motivationale Arbeit bereits per E-Mail stattfinden kann“. Mehrfachnennungen waren bei dieser Frage möglich.

Auf die Frage, welche Vorteile die JJ Online-Suchtberatung für die Einrichtungen vor Ort hat, stimmten drei Leitungskräfte der Aussage zu, dass erste Bedenken hinsichtlich der Beratung bereits im Vorfeld durch die Online-Interaktion ausgeräumt werden können. Drei Leitungskräfte stimmen dem Vorteil zu, dass erste motivationale Arbeit schon stattgefunden hat und sich auswirkt. Jeweils zwei Stimmen fielen auf folgende Aussagen: „erstes Clearing hat schon stattgefunden“, „erste Informationen über das Suchthilfesystem wurden bereits vermittelt“, „Ressourcenschonung in Beratungsstellen durch Klärung kurzer Fragestellungen“, „Nichts davon“. Mehrfachnennungen waren bei dieser Frage möglich.

Des Weiteren wurde danach gefragt, wie viele Ratsuchende den Weg über die JJ Online-Suchtberatung in die Beratungsstellen gefunden haben. Drei Leitungskräfte meldeten zurück, dass weniger als fünf Personen über die JJ Online-Suchtberatung in die Beratungsstelle gekommen seien. Eine Leitungskraft meldete zurück, dass es 10-20 Personen waren und zwei Leitungskräften war die Zahl nicht bekannt. Es kann davon ausgegangen werden, dass die Dunkelziffer der Ratsuchenden, die über die JJ Online-Suchtberatung in eine JJ-Suchtberatungsstelle vermittelt wurden, sehr hoch ist. Denn fast  $\frac{3}{4}$  aller Ratsuchenden der JJ Online-Suchtberatung kommen aus dem Einzugsgebiet von JJ-Suchtberatungsstellen und wurden von den Mitarbeiterinnen der JJ Online-Suchtberatung auf diese aufmerksam gemacht oder an diese verwiesen. Darüber hinaus melden Ratsuchende innerhalb der JJ Online-Suchtberatung immer wieder zurück, sich mit ihrem Problem an eine JJ-Suchtberatungsstelle wenden zu wollen oder sich bereits dorthin

gewendet zu haben (siehe auch Punkt 3). Da bei der Terminvereinbarung in den Suchtberatungsstellen die Zuweisung durch die JJ Online-Suchtberatung nicht explizit abgefragt wurde, ist davon auszugehen, dass diesbezüglich aussagekräftige Zahlen fehlen.

Ähnliches gilt für die Folgefrage: "Welches Angebot der Beratungsstelle haben diese Ratsuchenden wahrgenommen?" Drei Leitungskräfte meldeten zurück, dass ihnen dies nicht bekannt sei. Zwei Leitungskräfte benannten Face-to-Face-Beratung, zwei die Weitervermittlung in Suchtrehabilitation, eine das Angebot der ambulanten Rehabilitation, sowie eine weitere das Betreute Wohnen. Mehrfachnennungen waren bei dieser Frage möglich.

Auf die Frage "Was sollte getan werden, um der Online-Suchtberatung zu (noch mehr) Erfolg zu verhelfen?" meldeten Leitungskräfte folgendes zurück: ein höherer Bekanntschaftsgrad, mehr Werbung und ein besserer IT-Support.

Die Befragung der Leitungskräfte gibt Anhaltspunkte dafür, dass die JJ Online-Suchtberatung für die Suchtberatung vor Ort verschiedene wichtige Vorteile bietet und auch die Zuweisung in die JJ-Suchtberatungsstellen funktioniert. Validere Zahlen konnten durch die Befragung der Leitungskräfte nicht erhoben werden, da bei Projektbeginn nicht eingeplant wurde, dass in den JJ-Suchtberatungsstellen die Zuweisung durch die JJ Online-Suchtberatung bei den Ratsuchenden explizit erhoben wird.

## **7. Fazit und Ausblick**

Die JJ Online-Suchtberatung konnte im Jahr 2024 eine weitere Steigerung der Anfragen im Vergleich zum Vorjahr verzeichnen. Diese Zahlen lassen den Schluss zu, dass immer mehr Menschen online nach Hilfe suchen und die JJ Online-Suchtberatung entweder als Erstkontakt, als Vermittlungshilfe in ein analoges Suchthilfeangebot oder als vollständiges Beratungsangebot für sich nutzen. Das Ziel der JJ Online-Suchtberatung für das Jahr 2024, weiterhin möglichst vielen Ratsuchenden Online-Suchtberatung anzubieten, konnte somit erreicht werden. Des Weiteren wurde im Frühjahr 2024 ein Instagram-Account eröffnet, der seitdem als digitale Visitenkarte sowie als Informations- und Werbepattform für die JJ Online-Suchtberatung dient. Ebenso konnte 2024 die geplante Kundenzufriedenheitsbefragung und Leitungsbefragung durchgeführt werden.

Das Projekt JJ Online-Suchtberatung endet zum 31.03.2025. Bis zum Projektende sollen weiterhin möglichst viele Ratsuchende über die JJ Online-Suchtberatung erreicht und mit fachlicher Beratung versorgt werden.