



SuchtHotline 089/282822

gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für
Gesundheit und Pflege



Jahresbericht 2025 mit statistischen Angaben und Ausblick 2026

Im Berichtsjahr 2025 wurden durch die SuchtHotline München 5670 Anrufe und Emailanfragen registriert.

Dabei entsprachen die Zahlen in etwa den hohen Werten der Vorgängerjahre: 43% der Anrufer bzw. Anschreiber waren männlich und 57% weiblich. Auffallend war hierbei erneut die hohe Anzahl an Angehörigen, welche zusammen mit Multiplikatoren (51%) erneut häufiger ein Gespräch suchten als die Betroffenen selbst (48%).

Die Altersstruktur der Kontakte gliederte sich wie folgt: Bis 18 Jahre: 2% / 19-30: 19% / 31-45: 33% / 46-60: 25% / über 60: 8% / unentscheidbar: 13%. Hierbei wurden die Erfahrungswerte der letzten Jahre bestätigt, wobei der altersbezogene Schwerpunkt erneut im mittleren Lebensalter lag. Dies entspricht der Tatsache, dass wir 2025 in der Mehrzahl der Fälle Anrufe zum Thema Alkohol hatten (54%). Gleichzeitig beginnt schwerpunktmäßig häufig in dieser Lebensphase ein problematisches Konsummuster bezüglich Alkohol.

Als zweithäufigsten Anruferanlass konnten wir nach Alkohol die illegalen Drogen (mit 36%) ausmachen. Dabei zeigte sich folgende Reihenfolge: THC (15%), Kokain (11%), Stimulanzien und Opioide (etwa gleichauf mit jeweils ca. 5%).

Erneut wurde deutlich, dass sowohl Minderjährige als auch Menschen über 60 Jahre das Angebot der SuchtHotline nur in geringem Maße für sich in Anspruch nahmen. Der am Häufigsten verwendete Zugangsweg zur SuchtHotline stellte erneut das Internet dar: So recherchierten ein Großteil unserer Anrufer die Telefonnummer der SuchtHotline via Internet (57%). Wie in den vergangenen Jahren erreichte uns wieder ein Großteil der Anfragen (über 50%) zu Zeiten, an denen andere Beratungsdienste üblicherweise nicht erreichbar sind, also in den späteren Abend- und Nachtzeiten sowie an Wochenenden und Feiertagen.

Aufgrund der hohen Anruferzahlen kam das Ehrenamtliche Team immer wieder an seine Kapazitätsgrenzen. Insbesondere zu den Stoßzeiten in den frühen Abendstunden war es für Anrufer teils schwierig, die SuchtHotline zu erreichen (60% Erreichbarkeit beim ersten Anrufversuch). Die 24-stündige Verfügbarkeit unseres Angebots konnte jedoch mit ganz wenigen Ausnahmen (kurzfristige Erkrankung eines Mitarbeiters) aufrechterhalten werden.

Zur Entlastung des jeweils diensthabenden Mitarbeiters wurde via Öffentlichkeitsarbeit und Homepage kommuniziert, dass die Hotline zwischen 24:00 und 06:00 Uhr nur für Notfälle erreichbar ist. Wo möglich wurden Hilfesuchende zudem an eine regional zuständige Hotline verwiesen.

Die SuchtHotline München zeichnet sich grundsätzlich dadurch aus, dass diese ausschließlich mit Ehrenamtlichen arbeitet. Begleitung, Schulungen,

SuchtHotline München
im Beratungs- und
Therapiezentrum für
Suchtgefährdete und
Abhängige TAL 19 AM
HARRAS

Albert-Roßhaupter-Str. 19
D-81369 München

Tel.: +49 (0) 89 242080-0
Fax: +49 (0) 89 242080-11
Email: tal19@deutscher-orden.de
www.suchthotline.de
www.tal19.de

Gesamtstellenleitung:
Veronika Seifert
Tel. 089-242080-12
Email:
veronika.seifert@deutscher-orden.de

Bankverbindung:
Bank im Bistum Essen
Kto.: 93930 10 182
BLZ: 360 602 95

Spendenkonto:
Bank im Bistum Essen
Kto.: 93930 12 126
BLZ: 360 602 95

Fallbesprechungen sowie laufende Fortbildungen werden durch die hauptamtlichen Honorarkräfte des Beratungs- und Therapiezentrums TAL19 AM HARRAS zur Verfügung gestellt. Zudem übernehmen sie die Organisation der Öffentlichkeitsarbeit, wie beispielsweise Infostände auf Straßenfesten.

Die einzelnen Bereiche der SuchtHotline München werden im Folgenden dargestellt:

Rekrutierung und Ausbildung ehrenamtlicher Mitarbeiter

Die meisten Ehrenamtlichen konnten wir über Inserate in der Zeitschrift „biss“ sowie über Presse- und Öffentlichkeitsarbeit (beispielsweise Infostände auf Straßenfesten, Messen) gewinnen.

Um das Team der Ehrenamtlichen weiter auszubauen, fand vom 09.10.25 bis 14.12.25 ein Ausbildungskurs nach etabliertem inhaltlichem Konzept mit 10 Abendterminen (à 180 Min.) und 5 Wochenendtagen statt. Hierbei konnten wir nach erfolgreichem Kursabschluss 7 neue Mitarbeiter für die SuchtHotline gewinnen.

Fallbesprechung, Fortbildung, Begleitung, Mitarbeiterbindung

Die Ehrenamtlichen waren auch im Berichtsjahr 2025 in 4 Gruppen zur fortlaufenden, intensiven Fallarbeit eingeteilt. Diese fanden jeweils alle 2-3 Wochen für eine Dauer von 90 Minuten statt. Insgesamt konnten wir daher 85 Gruppensitzungen für Ehrenamtliche anbieten, wobei die regelmäßige Teilnahme verpflichtend war. Das Gesprächskonzept des „Motivational Interviewings“ sowie unterschiedliche Rollenspielkonzepte verhalfen den Teilnehmenden, ihre praktische Beratungstätigkeit am Telefon zu verbessern. Die Berichte der einzelnen Referenten zeigen darüber hinaus, dass die eingesetzten Methoden unterstützten, mit herausfordernden Telefongesprächen umzugehen und belastende Inhalte zu reflektieren. Inhaltlich lagen die Schwerpunkte der internen Fallarbeitsgruppen im Jahr 2025 beispielsweise auf aktuellen Sucht- und drogenspezifischen Themen (z. B. „Nitazene“ = synthetisches Opioid, Etablierung von Behandlungsstrukturen) sowie auf den Themenkomplexen „Angehörige suchtkranker Menschen“ und „Besondere Anrufergruppen“.

Darüber hinaus führten wir 2025 folgende Veranstaltungen mit und für die ehrenamtlichen Mitarbeiter durch:

- Neujahrsbrunch (24.01.)
- Fortbildung Psychiatrische Erkrankungen (06.04.)
- Fortbildung Email-Beantwortung mit KI (14.04., 28.04., 08.05., 15.05., 19.05., 02.06.)
- Fortbildung Suchthilfe bei Jugendlichen (14.05.)
- Fortbildung Niedrigschwellige Motivationsarbeit (27.06.)
- Fortbildung Stationäre Motivationsarbeit (27.06.)
- Fortbildung Motivationsarbeit bei Migranten (27.06.)
- Fortbildung Hilfen für Jugendliche (04.07.)
- Fortbildung Clearing bei Drogenabhängigen (04.07.)
- Fortbildung Soforthilfe bei Drogenabhängigen (04.07.)
- Fortbildung Strafbarkeit bei illegalen Drogen (17.09.)
- Fortbildung KI (22.10.)
- Sozialhopping* München -ganztägig- (04.07.)
- Sozialhopping* Bremen -ganztägig- (20.10. und 21.10.)

- Sozialhopping* Erfurt -ganztägig- (17.11.)
- Sozialhopping* Berlin -ganztägig- (01.12. und 02.12.)

**Sozialhopping: Hospitation/ Fortbildung in sozialen Einrichtungen*

Qualitätsmanagement

Einen essentiellen Baustein der einrichtungsinternen Qualitätssicherung stellten auch 2025 wieder die anonymen Feedbackgespräche für Ehrenamtliche durch externe Supervisoren dar. Im Vorfeld wurden die ehrenamtlichen Mitarbeiter hierbei darüber informiert, dass sie innerhalb von 3 Monaten einen Testanruf zur Sicherstellung der Beratungsqualität erhalten würden. Das Gespräch wurde anschließend direkt am Telefon reflektiert und ausgewertet, wobei eine Vertraulichkeitsklausel zwischen ehrenamtlichem Mitarbeiter und Supervisor zugesichert wurde. Viele Ehrenamtliche konnten aufgrund der wohlwollenden Feedbacks ihre Motivation fördern, andere wiederum erhielten Unterstützung für ihre Beratungstätigkeit und konnten auf dieser Basis ihre beraterischen Fähigkeiten ausbauen. Den hauptamtlichen Mitarbeitern wurde ausschließlich eine Zusammenfassung der Ergebnisse präsentiert. So konnte inhaltlicher Optimierungsbedarf der Ausbildung ggfs. ersichtlich und in den Fallarbeitsgruppen und Fortbildungen thematisiert werden. Der Großteil der Ehrenamtlichen empfand die Feedbackkultur als positiv und zeigte die Bereitschaft zu weiterer Qualitätssicherung.

Die bereits etablierten Elemente „Durchführung von Doppelschichten“ sowie „Beantwortung einer Übungsemail“ wurden auch im Berichtsjahr 2025 weitergeführt.

Dokumentation

Sämtliche Anrufe bei der SuchtHotline wurden weiterhin registriert und statistisch anonym in einem eigenen Dokumentationsprogramm erfasst.

Zur Dokumentation der Aus- und Fortbildung nutzten wir auch 2025 das „dotsys“-Programm der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA).

Öffentlichkeitsarbeit

Weiterhin zeigte die SuchtHotline in der Öffentlichkeit durch Beratungs- und Informationsstände bei Straßenfesten und anderen Veranstaltungen regelmäßig Präsenz und animierte Besucher zur Kontaktaufnahme mit unseren Angeboten. Für ehrenamtliche Mitarbeiter bot sich damit die Möglichkeit des direkten face-to-face-Kontakts und des Austauschs mit interessierten Menschen.

- Münchner Freiwilligen Messe
- Zamanandfestival (Ludwigsstr.)
- Fachtag Traunstein
- Isarinselfest

Planung für 2026:

Für Herbst 2026 planen wir erneut einen Ehrenamtlichen-Ausbildungskurs nach bewährtem zeitlichem Konzept (10 Abende, 5 Wochenendtage). Dabei werden die einzelnen Module jeweils ein suchtspezifisches Thema beinhalten und im Wechsel zwischen theoretisch-fachlichen Input und praktischer Erarbeitung im Plenum oder Kleingruppenkontext vermittelt. Referiert werden die Inhalte auf Basis von Erkenntnissen der systemischen als auch verhaltenstherapeutischen

Beratung sowie unter Zuhilfenahme psychoanalytischer Ansätze und – Beratungskonzepte.

Den Teilnehmern des Ausbildungskurses wird auch 2026 ein Kursordner zur Verfügung gestellt. Dieser dient als inhaltlicher Leitfaden des Kurses und soll zum Nacharbeiten und Wiederholen der Kursthemen genutzt werden.

Auf didaktischer Ebene werden die wesentlichen Inhalte der vorangegangenen Kurseinheit zu Beginn der aktuellen Einheit kurz im Plenum wiederholt und wesentliche Kernelemente erinnert werden. Zentral wird hierbei der inhaltliche Transfer zwischen den vermittelten theoretischen Inhalten und der praktischen Beratungstätigkeit am Telefon bleiben. Zu spezifischen Thematiken werden, wo sinnvoll, Betroffene eingeladen, um für Fragen hinsichtlich ihrer persönlichen (Sucht-) Situation zur Verfügung zu stehen.

Des Weiteren sind für 2026 ca. 85 Fallarbeitsgruppen für 4 laufende Gruppen (à 15 Ehrenamtliche) sowie 10 Fortbildungen mit suchtspezifischen Inhalten bzw. Besuche von Institutionen des Suchthilfesystems fest geplant.

Zudem ist die Teilnahme an der Münchner Freiwilligenmesse sowie Infostände beim Christopher Street Day, dem Isarinselfest und bei Zamanand vorgesehen.

Die Feedbackgespräche durch externe Supervisoren werden auch 2026 im Rahmen des Qualitätsmanagements unserer Einrichtung einen wichtigen Baustein bilden.

Einen besonderen, inhaltlichen Schwerpunkt werden wir im kommenden Jahr auf die Ehrenamtlichen-Schulung von systemischen, verhaltensbezogenen und psychoanalytischen Beratungsmethoden legen.

Insgesamt zeigten die Evaluationen des Ausbildungskurses, der Fallarbeitsgruppen als auch des sonstigen Fortbildungsangebots, dass aktuell keine basale Veränderung der einzelnen Bereiche der SuchtHotline notwendig ist. So wird das bewährte Angebot auch im Jahr 2026 größtenteils bestehen bleiben.

München, 26.01.2026

Veronika Seifert

Leiterin der SuchtHotline München (SHM)

Dipl. Sozialpädagogin (FH), Systemische Paar- und Familientherapeutin, Psychoanalytische Suchttherapeutin (GVS)