reformierte kirche
kanton luzern

Synodalrat Zu Handen der Synode vom 25. November 2026

Chatseelsorge

Bericht und Antrag Nr. 367 des Synodalrats an die Synode betreffend Sonderkredit für die Fortführung Chatseelsorge ab 2027

Luzern, 21. Oktober 2026

Beilage:
- Evaluationsbericht Chatseelsorge vom 14. Oktober 2026

1. Ausgangslage

Die Synode der Reformierten Kirche Kanton Luzern bewilligte am 15. November 2023 einen Sonderkredit von CHF 95‘000.00 für das Projekt Chatseelsorge für die Jahre 2024 bis 2026. Ziel war es, in Zusammenarbeit mit Die Dargebotene Hand Zentralschweiz das bisherige Seelsorgeangebot der Reformierten Kirche zu ergänzen mit einem niederschwelligen, anonymen und digitalen Zugang zur Seelsorge. Dabei wurde angeknüpft an ein bestehendes Angebot von Die Dargebotene Hand Zentralschweiz, welche seit 2011 Chatseelsorge digital und anonym betreibt, um Synergien zu nutzen. Dabei hat die Reformierte Kirche Kanton Luzern bewusst auf den Aufbau einer eigenen Beratungsstruktur verzichtet und vielmehr kooperative Synergien genutzt: Die Dargebotene Hand Zentralschweiz verantwortet Beratung, Eignungsprüfung von Chatseelsorgenden, Qualitätssicherung, Ausbildung, Einsatzplanung und Begleitung bzw. Supervision der freiwilligen Chatseelsorgenden und die Reformierte Kirche Kanton Luzern unterstützt das bestehende Angebot mit finanziellen Mitteln für den Kapazitätsausbau, erhält auf der Website reflu.ch den digitalen direkten Zugang zur Chatseelsorge, bringt ihre Kommunikationskanäle und ihr Netzwerk zur Gewinnung freiwilliger Seelsorgenden ein.

Das Projekt war auf drei Jahre befristet (2024-2026) und mit einer Evaluation im Jahr 2026 verbunden. Bei erfolgreichem Verlauf sollte eine Weiterführung ab 2027 geprüft werden. Die Ergebnisse der Projektphase sind im beiliegenden Evaluationsbericht vom 14. Oktober 2026 festgehalten.

2. Ergebnisse der Evaluation

Die Evaluation gemäss beiliegendem Evaluationsbericht zeigt, dass die Projektziele erreicht und teilweise auch übertroffen wurden. Insbesondere die folgenden:

- Niederschwelliger digitaler Zugang – erreicht
- Kapazität erhöhen – erreicht mit Verdoppelung
- Qualität sichern – strukturell verankert
- Freiwillige gewinnen – umgesetzt

3. Fortführung der Zusammenarbeit

Gestützt auf die Evaluation der dreijährigen Projektphase ist daher die Fortführung der Zusammenarbeit im Regelbetrieb ab 2027 angezeigt.

Mit der Fortführung der Zusammenarbeit kann ein 2024 eingeführtes und nunmehr bestehendes sowie fachlich etabliertes ergänzendes Seelsorgeangebot in der Landeskirche weiter genutzt werden. Die Zusammenarbeit soll im bisherigen organisatorischen sowie finanziellen Rahmen weitergeführt und mittels Leistungsvereinbarung geregelt werden. Diese sieht zudem eine regelmässige Berichterstattung über die Entwicklung des Angebots sowie eine jährliche Kündigungsmöglichkeit vor.

4. Finanzen

Für die Kooperation und Nutzung des digitalen und anonymen Angebots der Chatseelsorge sind jährlich CHF 25‘000.00 vorgesehen. Dieser Betrag entspricht dem bisherigen Jahresbeitrag und erfährt keine Erhöhung. Die finanziellen Mittel sind im AFP 2027-2030 in der Kostenstelle 107 berücksichtigt.

5. Sonderkredit

Die Vornahme einer Ausgabe setzt eine Rechtsgrundlage, einen Budgetkredit sowie eine Ausgabenbewilligung voraus (§ 23 Abs. 1 Gesetz über den Finanzhaushalt, FHG [LRS 5.01]).

Die Zuständigkeit für den Abschluss der Leistungsvereinbarung richtet sich nach den Ausgabenkompetenzen gemäss § 24 FHG in Verbindung mit §§ 6 ff. der Verordnung über den Finanzhaushalt vom 13. November 2019 (FHV [LRS 5.02]). Danach ist die Synode zuständig für freibestimmbare Ausgaben im einzelnen Fall von mehr als einem Prozent und jährlich mehr als insgesamt fünf Prozent des im laufenden Rechnungsjahr budgetierten Kirchensteuerertrags der landeskirchlichen Organisation (2026: CHF 3.030 Mio.) bzw. ab CHF 30‘000.00 im Einzelfall bzw. CHF 150‘000.00 jährlich, während freibestimmbare Ausgaben bis zu diesen Werten in der Kompetenz des Synodalrats liegen (§ 24 Abs. 1 f. FHG).

Bei wiederkehrenden Ausgaben ist für die Kompetenzfestlegung gemäss § 27 FHG und § 9 FHV vom Gesamtbetrag der einzelnen Teilbeträge auszugehen. Ist dieser nicht feststellbar, ist der zehnfache Betrag einer Jahresausgabe massgebend. Vorliegend soll die Chatseelsorge in den Regelbetrieb überführt und damit unbefristet weitergeführt werden. Damit lässt sich der Gesamtbetrag im Zeitpunkt der Ausgabenbewilligung nicht abschliessend feststellen, zumal die Zusammenarbeit jährlich kündbar ausgestaltet werden soll. Für die Ausgabenbewilligung sind folglich die jährlichen Beträge auf zehn Jahre hochzurechnen, womit der Gesamtbetrag des Sonderkredits CHF 250‘000.00 beträgt.

6. Antrag des Synodalrats

Der Synodalrat beantragt der Synode, dem beiliegenden Synodebeschluss betreffend Sonderkredit für die Fortführung Chatseelsorge ab 2027 in der Höhe von CHF 250‘000.00 zuzustimmen.

Namens des Synodalrats
der Evangelisch-Reformierten Landeskirche des Kantons Luzern

Dr. Lilian Bachmann
Synodalratspräsidentin

lic. iur. Daniel Zbären
Kirchenschreiber

reformierte kirche
kanton luzern

Synode

Synodebeschluss betreffend Sonderkredit für die Fortführung Chatseelsorge ab 2027

Luzern, 25. November 2026

Die Synode der Evangelisch-Reformierten Landeskirche des Kantons Luzern,

gestützt auf § 35 Abs. 2 lit. d der Kirchenverfassung,

auf Antrag des Synodalrats

beschliesst:

Der Sonderkredit für die Fortführung Chatseelsorge ab 2027 in der Höhe von CHF 250‘000.00 wird bewilligt.

Namens der Synode
der Evangelisch-Reformierten Landeskirche des Kantons Luzern

David van Welden
Synodepräsident

lic. iur. Daniel Zbären
Synodeschreiber

reformierte kirche
kanton luzern

Synodalrat
Geschäftsstelle

Maihofstrasse 36
6004 Luzern
+41 41 417 28 80 Telefon
synodalrat@reflu.ch
www.reflu.ch

Evaluationsbericht zum Projekt Chatseelsorge in Kooperation mit Die Dargebotene Hand Zentralschweiz 2024 bis 2026

Datum: 14. Oktober 2026
Synodalrat: Verabschiedet am 21. Oktober 2026
Zu Handen: Synode der Reformierten Kirche Kanton Luzern

Kurzfazit

Die dreijährige Kooperation hat die wesentlichen Projektziele erreicht. Über reflu.ch wurde ein niederschwelliger, anonymer, digitaler und kostenfreier Zugang für die Mitglieder der Reformierten Kirche Kanton Luzern erreicht. Die im Rahmen der Kooperation zur Verfügung stehende Chatkapazität konnte verdoppelt werden. Das Angebot steht der gesamten Bevölkerung im Kanton Luzern und der Zentralschweiz offen. Gleichzeitig bleibt die Nachfrage höher als das verfügbare Angebot. Die Reformierte Kirche verbindet dabei ihre digitale Reichweite und ihr Netzwerk mit der professionellen Beratungs-, Ausbildungs- und Betriebsstruktur der Dargebotenen Hand Zentralschweiz. Aufgrund der hohen Nachfrage und dem gemeinsamen Ziel der Kooperation die Kapazität weiter zu steigern, hat der Synodalrat im Aufgaben- und Finanzplan mit Budget 2027 zu Handen der Synode CHF 25‘000.00 für die Weiterführung der Kooperation vorgeschlagen.

1. Ausgangslage und Auftrag

Die Synode der Reformierten Kirche Kanton Luzern bewilligte am 15. November 2023 einen Sonderkredit von CHF 95'000.00 für das Projekt Chatseelsorge während den drei Jahren 2024 bis 2026. Der Projektentscheid beruhte auf der Feststellung, dass der klassische Zugang zu kirchlicher Seelsorge häufig voraussetzt, dass Menschen ihre lokale Kirchgemeinde oder eine Pfarrperson kennen. Für digital affine Menschen sollte deshalb ein niederschwelliger, anonymer und medienbruchfreier Zugang geschaffen werden.

Die Zusammenarbeit knüpft an ein bestehendes Angebot an: Die Dargebotene Hand Zentralschweiz betreibt seit 2011 Chatseelsorge. Die Reformierte Kirche Kanton Luzern wollte keine parallele Beratungsorganisation aufbauen, sondern das bestehende, nachgefragte und professionelle Angebot durch finanzielle Mittel für die Ausbildung von Chatseelsorgenden sowie die Erweiterung der Arbeitsplätze, Kommunikation und die Ansprache potenzieller freiwilliger Seelsorgenden fördern.

Das Konzept sah von Beginn an eine dreijährige Projektphase und eine Evaluation im Sommer 2026 vor. Bei erfolgreichem Projektverlauf soll die Kooperation ab 2027 über den Aufgaben- und Finanzplan mit Budget 2027 fortgeführt werden.

2. Ziele und Rollen der Kooperation

Die im Konzept formulierten Hauptziele bilden den Massstab dieser Evaluation. Im Zentrum stehen vertrauliche, bedingungslose, kostenfreie und professionelle Seelsorge, ein niederschwelliger und anonymer digitaler Zugang, ein Beitrag zur seelischen Gesundheit sowie langfristig eine möglichst umfassende zeitliche Verfügbarkeit. Ergänzend sollten Freiwillige gewonnen, die Qualität gestärkt und die Kapazität der Chatseelsorge erhöht werden.

Die Rollen sind bewusst getrennt. Die Dargebotene Hand verantwortet die Beratung, die Eignungsprüfung, Ausbildung, Einsatzplanung und Personalführung der Freiwilligen. Die Reformierte Kirche unterstützt den Kapazitätsausbau finanziell, bindet den Chat auf reflu.ch ein, kommuniziert das Angebot und nutzt ihr Netzwerk zur Gewinnung von freiwilligen Seelsorgenden. Diese Aufgabenteilung wahrt die fachliche und personelle Verantwortung der Dargebotenen Hand und ermöglicht der Landeskirche gleichzeitig, ihren Seelsorgeauftrag digital zu ergänzen.

Die Evaluation stützt sich auf die im Projekt definierten Ziele, die Angaben und Statistiken von Die Dargebotene Hand Zentralschweiz, Projektgrundlagen und die Daten über Nutzung sowie Reichweite von reflu.ch.

Ziel	Beschreibung	Beurteilung
Niederschwelliger digitaler Zugang	Chat ist über reflu.ch zugänglich; Kommunikation führt direkt auf das digitale Angebot.	erreicht
Kapazität erhöhen	Die Chatkapazität konnte durch die Kooperation verdoppelt werden.	erreicht
Qualität sichern	Ausbildung, Weiterbildungen, Supervision und Schweigepflicht sind Bestandteile des erweiterten Betriebs mit höherer Kapazität.	strukturell verankert
Freiwillige gewinnen	Landeskirche spricht qualifizierte Seelsorgende und weitere Berufsgruppen sowie Mitglieder an. 2026 sind auch Filme und Informationsformate zur Gewinnung produziert worden.	umgesetzt

3. Umsetzung und Wirkung 2024 bis 2026

3.1 Kapazitätsausbau und Nachfrage

Der zentrale quantitative Eckwert ist die Verdoppelung der Chatkapazität durch die Kooperation während der knapp drei Jahre. Weiter zeigen die Statistiken von Die Dargebotene Hand Zentralschweiz, dass die Kapazität noch nicht ausreicht, weil die Nachfrage nach Seelsorge sehr hoch ist. Damit wurde das Ziel des Kapazitätsausbaus erreicht, der Bedarf ist jedoch nicht gedeckt.

Die Präsentation an der Synode 2025 ordnet das Angebot in einen grösseren Kontext ein und nennt 23’000 Hilfesuchende in der Zentralschweiz. Davon suchen 6'000 Personen via Chat den Kontakt zur Dargebotenen Hand Zentralschweiz. Die Präsentation zeigt zudem, dass die Beratung auf einer professionell strukturierten Freiwilligenarbeit beruht. Die freiwilligen Mitarbeitenden arbeiten anonym und unentgeltlich, stammen aus unterschiedlichen Berufsgruppen, absolvieren eine intensive Ausbildung mit 200 Lektionen und bilden sich weiter. Auch Supervision ist ein wichtiger Bestandteil der seelsorgerlichen Arbeit.

3.2 Gewinnung und Qualifizierung von Beratenden

Ein zweiter Wirkungsbereich ist der Aufbau personeller Ressourcen. Die Reformierte Kirche hat intern qualifizierte Seelsorgende sowie weitere Berufsgruppen und Mitglieder angeschrieben, um für eine freiwillige Mitarbeit bei der Dargebotenen Hand zu sensibilisieren. Damit bringt die Landeskirche neben finanziellen Mitteln auch ihr Netzwerk und die Kommunikationsmöglichkeiten (digital mit Sozialen Medien, Produktionen und in Print mit dem Kirchenboten als Mitgliederzeitung) in die Kooperation ein.

2026 wurde die Gewinnung weiterer Beratender kommunikativ verstärkt: Filme geben Einblick in Tätigkeit und Ausbildung, Informationsabende und digitale Kennenlernformate ermöglichen einen niederschwelligen Einstieg.

Die reguläre Ausbildung dauert rund ein halbes Jahr, umfasst über 200 Lektionen sowie Praktika und behandelt unter anderem aktives Zuhören, Gesprächsführung, Biografiearbeit, Selbstreflexion, Suizidalität, psychische Krankheitsbilder, Sucht und Gewalt. Beratende sind gemäss Klaus Rütschi, Geschäftsführer Die Dargebotene Hand Zentralschweiz, im Durchschnitt neun Jahre tätig und leisten häufig ein Pensum von 10 bis 20 Prozent.

3.3 Regelung von Zuständigkeiten

Die Kooperation verbindet den niederschwelligen Zugang mit verbindlichen Qualitätsstrukturen. Ausbildung, Eignungsprüfung, Weiterbildung, Supervision und Schweigepflicht liegen bei der Dargebotenen Hand. Diese klare Zuständigkeit ist insbesondere bei einem anonymen Beratungsangebot wichtig und war bereits im Konzept als Grundprinzip festgelegt.

4. Digitaler Zugang, Kommunikation und Reichweite

Die Kooperation wirkt nicht nur auf der Angebotsseite. Die Reformierte Kirche schafft über reflu.ch für alle Webnutzenden einen eigenen digitalen Zugang zur Chatseelsorge und kann Menschen dort ansprechen, wo Sorgen und Lebensfragen sichtbar werden. Auf der Website werden Chatseelsorge, allgemeine Seelsorge, Videos und weiterführende Informationen miteinander verbunden.

Für die Kommunikation ist dieser Ansatz besonders relevant: Digitale Kampagnen können nicht nur das Angebot «Chatseelsorge» bewerben, sondern an konkreten Lebenssituationen und Sorgen ansetzen. In welchen Altersgruppen, welche Themen Mitglieder und die Luzernern Bevölkerung beschäftigen, zeigt die Studie zur Seelsorge im Kanton Luzern von gfs.bern im Jahr 2024, welche die Reformierte Kirche Kanton Luzern in Auftrag gegeben hat.

Seiten reflu.ch mit den meisten Nutzenden während des Zeitraums vom 1. Januar bis 30. August 2026		
Domain	**Nutzende insgesamt**	**Aufrufe**
reflu.ch/letztehilfe	7‘700	9‘200
reflu.ch/gesundheit (erst seit Mitte April 2026 aufgeschaltet)	6‘700	7‘900
reflu.ch/chat	5‘200	5‘600

Die Zahlen zeigen, dass eine hohe digitale Sichtbarkeit und mehrere tausend konkrete Zugriffe auf das Angebot erzielt werden können. Für die Interpretation ist jedoch wichtig: Landingpage-Aufrufe sind nicht gleichbedeutend mit tatsächlich geführten Chats. Eine direkte Zuordnung von Kampagnenkontakt, Websitebesuch und Beratung ist mit den vorliegenden Unterlagen nicht belegt. Was sich allerdings zeigt, dass die Seelsorge und das Kurswesen die meisten Nutzenden auf die Website der Reformierten Kirchen im Kanton Luzern bringen.

Neben den Spots von wenigen Sekunden in den Sozialen Medien Facebook, Instagram, TikTok und YouTube hat die Reformierte Kirche Kanton Luzern auch unterschiedliche Videos für die Sichtbarkeit der Kooperation und das Seelsorgeangebot produziert.

Kanal	Perspektive	Aufrufe
YouTube	Was die Chatseelsorge bietet und wie die Kooperation wirkt	Über 130‘000
YouTube	Ausbildung und was diese umfasst	Über 35‘000
YouTube	Ausbildung, Entwicklung von Menschen und eigene Laufbahn	Über 30‘000

5. Gesamtbeurteilung

Die vorliegenden Ergebnisse zeigen, dass in Kooperation während den drei Jahren die Projektziele erreicht wurden. Ein digitaler, anonymer, professioneller und kostenfreier Zugang zur Chatseelsorge via reflu.ch wurde etabliert und die Chatkapazität konnte verdoppelt werden. Die fachliche und personelle Voraussetzung und Qualität für Beratung, Aus- und Weiterbildung, Supervision und Qualitätssicherung sind in der bestehenden Struktur der Dargebotenen Hand Zentralschweiz verankert und die Reformierte Kirche konnte ihre Kommunikationskanäle sowie ihr Netzwerk gezielt für Zugang und Personalgewinnung einsetzen. Die Aufgabenteilung zwischen den Kooperationspartnern hat sich bewährt.

Besonders relevant ist das Zusammenspiel zweier Wirkungen: Auf der Angebotsseite finanziert und unterstützt die Kooperation zusätzliche Kapazität. Auf der Nachfrageseite schafft die Reformierte Kirche über Website, Suchmaschinen, YouTube und soziale Medien Sichtbarkeit und einen direkten Zugang. Damit ergänzt die Chatseelsorge die lokale und institutionelle Seelsorge, um einen zeit- und ortsunabhängigen Zugang für Menschen zu schaffen, die eine persönliche Kontaktaufnahme vor Ort nicht wählen oder zunächst anonym bleiben möchten.

Gleichzeitig zeigt die Evaluation Grenzen. Die Verdoppelung der Kapazität deckt die hohe Nachfrage noch nicht und auch ist die zeitliche Erreichbarkeit des Chats noch beschränkt auf täglich zwölf Stunden von 10 bis 22 Uhr. Die Dargebotene Hand arbeitet jedoch mit Hochdruck am weiteren Ausbau der Kapazitäten. Geplant ist, die Chat-Schichten ab Anfang kommenden Jahres schrittweise auszuweiten und die Erreichbarkeit bis Ende 2027 täglich zu verlängern.