

Übersicht



Hilden

Der Bürgermeister
Hilden, den 03.02.2025
AZ.:

WP 20-25 SV 40/060

Beschlussvorlage

Weiterführung der Beratungs-App Between the Lines

Für eigene Aufzeichnungen: Abstimmungsergebnis			
	JA	NEIN	ENTH.
CDU			
SPD			
Grüne			
FDP			
AfD			
BA			
Fraktionslos			

öffentlich

Finanzielle Auswirkungen

Organisatorische Auswirkungen

☒ ja
☐ ja

☐ nein
☒ nein

☐ noch nicht zu übersehen
☐ noch nicht zu übersehen

Beratungsfolge:

Jugendhilfeausschuss

05.03.2025

Entscheidung

Bericht_Hilden_01-2025-final

Beschlussvorschlag:

Der Jugendhilfeausschuss beschließt, den Vertrag mit dem Anbieter der APP „Between the Line“ **nicht** fortzusetzen.

Erläuterungen und Begründungen:

Im Jugendhilfeausschuss vom 13.12.2024 wurde beschlossen, die Verwaltung zu beauftragen, die „Between The Lines“ gGmbH aufzufordern, den Stichtag für die Vorlage der quantitativen und qualitativen Wirksamkeitsanalyse auf den 31. Januar 2025 vorzuverlegen.

Dies ermöglicht eine fundierte Entscheidung über eine mögliche Vertragsverlängerung mit der „Between The Lines“ gGmbH unter Berücksichtigung der Haushaltslage im März 2025 (Sitzung des Jugendhilfeausschusses am 05.03.2025), der dann vorgelegten Wirksamkeitsanalyse und der Stellungnahme des Jugendparlaments.

1. Ausgangslage

Auf Initiative des Jugendparlaments beschloss der Rat der Stadt Hilden am 15. Februar 2023 die Anschaffung und Implementierung der Beratungs-App Between the Lines.

Im Anschluss daran wurde die vertragliche Umsetzung durch das Rechtsamt der Stadt begleitet. Nach Vertragsabschluss Ende März 2023 begann der Anbieter mit der Erfassung relevanter Organisationen, Einrichtungen und Anbieter für Hilden. Dieser Prozess wurde in enger Zusammenarbeit mit den Fachkräften der Stadt durchgeführt, um die Inhalte zu prüfen, zu ergänzen und zu aktualisieren.

Durch direkte Ansprache der Anbieter konnten diese ihre aktuellen Kontaktdaten und Angebote in die App einpflegen. Insgesamt wurden 34 lokale Hilfsangebote in die App aufgenommen.

2. Öffentlichkeitsarbeit und Freischaltung

Die App wurde am 11. September 2023 offiziell freigeschaltet, begleitet von einer gezielten Öffentlichkeitskampagne:

- Die weiterführenden Schulen wurden über Dezernat III informiert und zur Kooperation eingeladen.
- Plakate und Flyer wurden an Schulen und Einrichtungen verteilt.
- Das Jugendparlament machte die App über Social Media bekannt, unterstützt durch die städtischen Facebook- und Instagram-Kanäle.
- Berichterstattung in lokalen Medien, darunter die Presse und Radio Neandertal.

Im Dezember folgte eine weitere Kampagne des Jugendparlaments, insbesondere zur Bewerbung der App in der dunklen Jahreszeit und vor Weihnachten. Zusätzlich wurde die App an den meisten weiterführenden Schulen in den Schülervertretungen (SV) vorgestellt. Dabei wurden erneut Werbematerialien verteilt und digitales Informationsmaterial für die schulinternen Plattformen bereitgestellt.

3. Hier der Bericht des Anbieters zur Nutzung der App in Hilden:

Nach 12 Monaten Laufzeit zeigt sich eine regelmäßige Nutzung der App durch Jugendliche in Hilden.

- Vertragslaufzeit: 01.04.2023 - 31.03.2025
- Jahresgebühr: 10.024,00€ netto (10.725,68€ brutto inkl. 7 % USt.)
- Nutzung zwischen September 2023 und Juli 2024: ca. 1.990 Zugriffe (166 Nutzer/Monat)

- Nutzung im August und September 2024: 70 Zugriffe
- QR-Code-Zugriffe über Plakate: 159 im gesamten Zeitraum

Ein detaillierter Bericht mit den aktualisierten Nutzungsstatistiken liegt als Anhang bei.

4. Zukunftsperspektiven aus Sicht des Anbieters:

Im Falle einer Vertragsverlängerung bestehen verschiedene Möglichkeiten zur weiteren Verbreitung und Bekanntmachung der App, darunter:

- Erweiterte Werbemaßnahmen in Kinderarztpraxen, an Elternabenden und in Freizeitzentren
- Kooperationen mit der Spe Mühle sowie eine Beteiligung an der Clearingrunde
- Teilnahme an Fachtagen, Tagungen und bürgerlichen Aktionstagen
- Workshops an Schulen zur direkten Ansprache von Jugendlichen

Die Fortführung der App bietet somit weiterhin eine wichtige digitale Unterstützung für Jugendliche in Hilden.

5. Stellungnahme des Jugendparlaments vom 31.01.2025 zu der BTL App

„Wie schon zum letzten Bericht der Jugendberatungsapp „Between the Lines“ wollte das Jugendparlament auch zu diesem Bericht eine Stellungnahme zu den Ansichten der Jugendlichen verfassen.

Wie schon bei der letzten Sitzungsvorlage zu der Jugendhilfeapp ist das Jugendparlament auch vom neuen Bericht nicht gänzlich überzeugt, da dieser weiterhin nicht die Erwartungen an die App decken können. In dem Bericht sind die Zahlen seit der Veröffentlichung September 2023 bis zum Dezember 2024 dargestellt, wobei sich einige Zahlen weiterhin als enttäuschend darstellen. Dazu gehört unter anderem die Anzahl gescannter QR - Codes, die im veranschaulichten Zeitraum bei gerade einmal 180 liegt. Hierbei ist davon auszugehen, dass vor allem zum Start der App der QR - Code viel häufiger gescannt wurde, da dieser Neugierde geweckt hat und darauffolgend immer weniger genutzt wurde.

Hinzu kommt, dass seit September 2023 407 Suchanfragen für lokale Hilfsangebote aus Hilden kamen, was monatlich 27 Anfragen entspricht. Insgesamt wurde die App in dem Zeitraum 2.225 mal genutzt, was monatlich 148,3 Nutzungen entspricht. Hierbei muss aber beachtet werden, dass zwischen den Berichten fünf Monate Zeit liegen und in diesen fünf Monaten der Durchschnitt bei Suchanfragen für lokale Hilfsangebote bei 10 liegt, bei den Nutzungen der App liegt der Durchschnitt gerade einmal bei 47 pro Monat. Die sich reduzierende Nutzungsrate in Kombination mit der weiterhin sehr kurzen Nutzungsdauer von 2 Minuten und 13 Sekunden verdeutlicht auch in diesem Bericht noch, wie ineffektiv die App genutzt wird. Wie auch beim letzten Bericht veranschaulicht die Nutzungsdauer eben jene für alle beteiligten Städte, jedoch ist dies auch weiterhin eine klare richtungsweisende Zahl für die Nutzung der App.

Die Jugendhilfeapp Between the Lines war aus Sicht des Jugendparlaments definitiv einen Versuch wert. Wir sind weiterhin der Überzeugung, dass Jugendhilfe, vor allem im Bereich mentale Gesundheit, ein elementarer Baustein ist und auch eine immense Wichtigkeit hat, jedoch erfüllt die App nicht die erhofften Erwartungen und zeichnet sich somit als nicht lohnenswert aus.

Das Jugendparlament hofft trotz dessen inständig, dass das Thema mentale Gesundheit nicht in Vergessenheit gerät und in Zukunft in anderen Projekten gefördert wird.“

6. Stellungnahme der Verwaltung

Die Verwaltung empfiehlt, dem Vorschlag des Jugendparlaments zu folgen und die Weiterführung der App nicht fortzusetzen. Diese Empfehlung stützt sich auf eine umfassende Analyse der Nutzung durch den erhaltenen Bericht des Anbieters, der damit verbundenen Kosten sowie der Effektivität der App im Hinblick auf die Zielsetzung der Jugendhilfe.

Geringe Nutzerzahlen und Verweildauer

Die erhobenen Daten zeigen, dass die App von einer sehr begrenzten Anzahl an Jugendlichen genutzt wird. Zudem ist die durchschnittliche Verweildauer pro Nutzer äußerst gering, was darauf hinweist, dass die App nicht das gewünschte Maß an Interaktion oder Nutzen für die Zielgruppe bietet. Trotz intensiver Bewerbung und Bereitstellung der App über einen längeren Zeitraum konnte keine signifikante Steigerung der Nutzung festgestellt werden.

Zusammenfassend basiert die Empfehlung der Verwaltung auf einer sachlichen Analyse der Nutzung der App. Eine Fortführung - auch unter Beachtung der aktuellen Haushaltslage - wird als nicht zielführend betrachtet. Der aktuelle Vertrag würde zum 31.03.2025 auslaufen.

gez.
Dr. Claus Pommer
Bürgermeister

Klimarelevanz:

nein

Inklusionsrelevanz:

ja

Finanzielle Auswirkungen

Produktnummer / -bezeichnung	060201 Förderung von Kindern und Jugendlichen			
Investitions-Nr./ -bezeichnung:	0602010020			
Pflichtaufgabe oder freiwillige Leistung/Maßnahme	Pflichtaufgabe	(hier ankreuzen)	freiwillige Leistung	x

Folgende Mittel sind im Ergebnis- / Finanzplan veranschlagt:
(Ertrag und Aufwand im Ergebnishaushalt / Einzahlungen und Auszahlungen bei Investitionen)

Haushaltsjahr	Kostenträger/ Investitions-Nr.	Konto	Bezeichnung	Betrag €
2025	0602010020	542900	Sonst. Aufw. d. Inanspruchn. v. Rechten/D.	7.000

Aus der Sitzungsvorlage ergeben sich folgende neue Ansätze:
(Ertrag und Aufwand im Ergebnishaushalt / Einzahlungen und Auszahlungen bei Investitionen)

Haushaltsjahr	Kostenträger/ Investitions-Nr.	Konto	Bezeichnung	Betrag €
2025	0602010020	542900	Sonst. Aufw. d. Inanspruchn. v. Rechten/D.	+10.725 =17.725

Bei über-/außerplanmäßigem Aufwand oder investiver Auszahlung ist die Deckung gewährleistet durch:

Haushaltsjahr	Kostenträger/ Investitions-Nr.	Konto	Bezeichnung	Betrag €

Stehen Mittel aus entsprechenden Programmen des Landes, Bundes oder der EU zur Verfügung? (ja/nein)

ja

nein

(hier ankreuzen)

(hier ankreuzen)

Freiwillige wiederkehrende Maßnahmen sind auf drei Jahre befristet.
Die Befristung endet am: (Monat/Jahr)

Wurde die Zuschussgewährung Dritter durch den Antragsteller geprüft – siehe SV?

ja

nein

(hier ankreuzen)

(hier ankreuzen)

Finanzierung/Vermerk Kämmerer

Zahlen & Fakten zu *Between The Lines* in Hilden

Stand Januar 2025

Hier finden Sie den aktuellen Bericht zu unserer App *Between The Lines* in Hilden. Die App ist im September 2023 mit tatkräftiger Unterstützung der städtischen Kinder- und Jugendförderung in Hilden live gegangen und beworben worden. Seitdem steht die App den jungen Menschen und Fachkräften in Hilden mit allen Funktionen und lokalen Hilfsangeboten zur Verfügung.

Was ist *Between The Lines*?

Die gemeinnützige Gesellschaft Between The Lines gGmbH bietet jungen Menschen in psychosozialen Belastungssituationen einen kostenlosen, digitalen und niederschweligen Zugang zum bestehenden Hilfesystem über die gleichnamige (Web)App.

1 Onboarding und Einführung in Hilden

1.1 Lokale Hilfsorganisationen in Hilden

Direkt nach dem Projektstart recherchierte das Team von *Between The Lines* alle relevanten Angebote des lokalen Hilfesystems in Hilden. In Absprache mit dem örtlichen Jugendamt wurde eine Liste potenzieller Hilfsorganisationen erstellt, wobei das Jugendamt ein „Veto-Recht“ hatte. Alle Organisationen wurden eingeladen, ihre Profile selbständig anzulegen und wurden von uns mit Informationen ergänzt und für die App freigeschaltet. Die Qualität der Einträge (qualitativ und faktisch) wird im 6-Monats-Rhythmus manuell von uns überprüft.

In Hilden sind aktuell 34 Hilfsorganisationen und therapeutische Angebote bei *Between The Lines* registriert, siehe Abbildung 1.

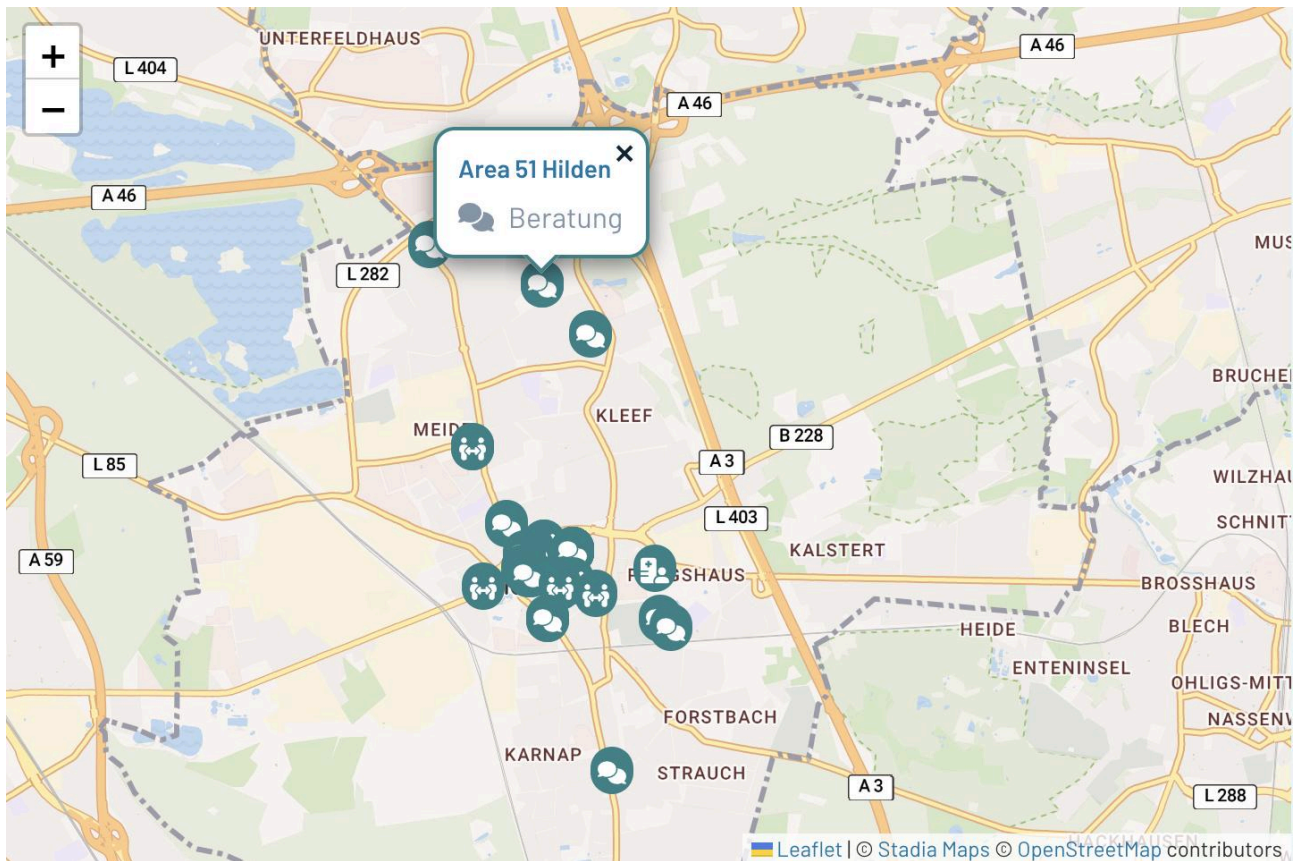


Abbildung 1. Eine Übersicht der Hilfsangebote in der Stadt Hilden, Kartenansicht der App.

Als Besonderheit im Jahr 2023 haben wir unsere redaktionellen Richtlinien in Bezug auf die Ansprache der Nutzer:innen unserer App komplett überarbeitet und auf alle 34 Hilfsangebote in Hilden bereits vollständig angewendet. Alle eingetragenen Informationen der Hilfsangebote wurden neu zusammengefasst, umformuliert und in verbesserter jugendgerechter Weise dargestellt. Zudem wurden regelmäßig neue Angebote hinzugefügt.

1.2 Presse und Werbematerialien

Zur Ankündigung des Go-Live der App in Hilden im September 2023 wurden in gegenseitiger Unterstützung Presse- und Werbetexte erarbeitet, die in mehreren Kanälen verbreitet wurden.

Die Rheinische Post berichtete am 10.09.2023 in folgendem Artikel:

https://rp-online.de/nrw/staedte/hilden/hilden-jugendparlament-bringt-app-between-the-lines-auf-den-weg_aid-97263855

Das Radio Neandertal hat am 11.09.2023 über *Between The Lines* in Hilden berichtet:

<https://www.radioneandertal.de/artikel/between-the-lines-1762031.html>

Zusätzlich zu den offiziellen Pressemitteilung der Stadt haben die Jugendparlamentarier:innen über ihren Instagram Kanal die *Between The Lines* App aktiv beworben. Andrea Nowak aus der städtischen Kinder- und Jugendförderung hat in den weiterführenden Schulen in den SV-Sitzungen die App vorgestellt und in den Schulen Werbematerialien (Plakate, Flyer und Visitenkarten) verteilt. Jil Carl von *Between The Lines* hat ebenfalls persönlich im Jugendzentrum Area 51 weitere Materialien übergeben und sich mit der Stadt regelmäßig zu *Between The Lines* ausgetauscht.

2 Weitere Maßnahmen vor Ort

2.1 Ausbau der Kooperationen in der Stadt

Jil Carl von *Between The Lines* nahm an einer Besprechung in der Sozialpädagogischen Einrichtung Mühle teil, in der sie vor allem dem Team der Suchtberatung mit Janes Delcuve die App vorstellte und den gemeinsamen Austausch vorantrieb. Ihre Teilnahme an der Clearing Runde unter Carsten Strohschein war geplant, konnte aufgrund der Auflösung dieses Formats dann aber leider nicht stattfinden.

Auch die Schulleitung des Helmholtz-Gymnasiums erkannte den Bedarf nach Unterstützung im Hinblick auf die psychischen Belastungen junger Menschen und stellte in ihrer Präventionswoche Anfang des Jahres 2024 den Jahrgangsstufen 5-10 und Q1 die App den Schüler:innen vor. Die App wurde daraufhin auf allen schulischen Tablets installiert.

Zusätzlich nahm die didaktische Leitung der Wilhelmine-FlieBner-Gesamtschule das Angebot der *Between The Lines* Workshops dankbar auf, von denen drei Stück im Jahr 2024 durchgeföhrt wurden, mehr dazu unter Punkt 2.2. und 6.

2.2 Workshops mit jungen Menschen

Zielsetzung

Unser Projekt zielt darauf ab, die psychische Gesundheit von Jugendlichen nachhaltig zu fördern. Dazu haben wir ein innovatives Workshop-Konzept entwickelt und erfolgreich mit psychologischen Fachkräften aus unserem Team implementiert. Dieses Konzept hat das Ziel, Jugendliche zu sensibilisieren und zu empowern, damit sie besser mit psychosozialen und psychischen Belastungen umgehen können – sowohl für sich selbst als auch innerhalb ihrer Peergroup. Außerdem möchten wir ihnen digitale Wege zur Unterstützung aufzeigen.

Ablauf

Der Workshop beginnt mit einem Brainstorming in einem Safe-Space, in dem die Jugendlichen darüber sprechen, was sie tun, wenn es ihnen schlecht geht. Dies dient als sanfter Einstieg in das Thema und schafft den notwendigen Raum für offene Gespräche. Im weiteren Verlauf sensibilisieren wir die Teilnehmer:innen, indem wir offen über psychische Gesundheit sprechen und gleichzeitig versuchen, Stigmata abzubauen. Abschließend bieten wir Orientierung mit einem Hilfekompass und stellen verschiedene professionelle Unterstützungsmöglichkeiten vor.

Im März 2024 haben wir in Schulen in unserer Partnerstadt Hilden fünf Pilot-Workshops durchgeföhrt, bei denen Jugendliche der 8. bis 10. Klasse teilnahmen. Die Rückmeldungen der Schüler:innen und Schule waren außerordentlich positiv; sie schätzten es, dass wir Raum für dieses wichtige Thema schaffen, zur Entstigmatisierung beitragen und den Weg zur Hilfe aufzeigen.

Unsere Zielgruppe umfasst Kinder und Jugendliche bis 21 Jahre. Um diese zu erreichen, nutzen wir zwei Hauptkanäle: Workshops und unsere digitale Plattform. Die Workshops ermöglichen direkten Austausch und schaffen ein sicheres Umfeld für offene Gespräche. Ein bedeutender Meilenstein war die Veröffentlichung der neuen Version unserer App, die mit wichtigen neuen Funktionen ausgestattet ist und durch professionelles User-Testing optimiert wurde. Jede neue Partnerstadt, die wir gewinnen, bestätigt die Relevanz und den Erfolg unserer Arbeit und erweitert unseren Wirkungsbereich.

Unsere Workshops als präventives Tool in der Jugendhilfe

Unser Projekt schließt eine wichtige Lücke in der Präventionsarbeit an Schulen, indem es sich auf die psychische Gesundheit von Jugendlichen konzentriert. Während Präventionstage zu Alkohol, Drogen und Ernährung häufig sind, bleiben die Themen psychosoziale Belastungen und mentale Gesundheit oft unberücksichtigt. Wir kombinieren direkte Workshops mit einer innovativen digitalen Plattform, die Jugendlichen einfachen Zugang zu Unterstützung bietet.

Die positiven Rückmeldungen von Schüler:innen und Lehrer:innen unterstreichen die Relevanz unserer Arbeit. Eine langfristige Förderung würde uns ermöglichen, mehr Workshops anzubieten und die Reichweite unserer Unterstützung zu erweitern.

3 Mehrwert für Hilden als Partnerstadt von *Between The Lines*

Die App ermöglicht jungen Menschen in Hilden in psychosozialen und mentalen Belastungssituationen, anonym auf verständliche Informationen und lokale Hilfsangebote zuzugreifen. Die Corona-Pandemie und daraus resultierende soziale Isolation hat die Notwendigkeit eines solchen Angebots verdeutlicht.

Studien wie die COPSY-Studien zeigen einen Anstieg psychischer Belastungen bei Jugendlichen. Unter den befragten jungen Menschen herrschte Unsicherheit bei der Einschätzung der eigenen psychischen Gesundheit (Robert Koch-Institut, 2023) und es mangelte an Wissen über psychische Erkrankungen sowie an Informationen über professionelle Hilfe (DAK-Gesundheit, 2023). Unsere Zielgruppe sind Jugendliche im Alter von 12-22 Jahren, bei denen über 50% aller psychischen Krankheiten entstehen (BPtK, 2022). Digitale Angebote können die psychische Gesundheit junger Menschen fördern (Stiftung Sanitas Krankenversicherung, 2024; Pretorius, Chambers und Doyle, 2019). Mehr als 60 Stunden verbringen Jugendliche wöchentlich im Internet (Postbank, 2023), was belegt, dass sie eine hohe Affinität zu digitalen Medien haben und somit über diese Kanäle gut erreicht werden können.

Die *Between The Lines* App bietet jungen Menschen genau über diesen Kanal eine Anleitung zur Selbsthilfe, ermöglicht eine Validierung ihrer psychosozialen oder psychischen Belastung und stellt einen digitalen Safe-Space dar, um Hilfe zu suchen. Dies mindert das Risiko von Betäubung der eigenen Probleme durch Vermeidungsverhalten, wie beispielsweise Doom Scrolling oder Drogenkonsum.

Zudem stärkt die App die Lebensqualität der jungen Menschen, indem sie ihnen durch Beiträge von Betroffenen und Fachkräften in der Mediathek Perspektiven für ihre persönliche Lebenssituation bietet und das Gefühl des Alleinseins mit ihrer (Problem-)Situation mildert. Durch die Anonymität bei der Hilfe- und Informationssuche werden Ängste vor Verurteilung und Bewertung umgangen, was die Hürde, sich mit dem Thema zu beschäftigen oder jemanden zu kontaktieren, senkt. *Between The Lines* ist eine übersichtliche Anlaufstelle, um sich in belastenden Situationen schnell und zuverlässig zu informieren. Dies vermeidet Fehlinformationen, wie sie bei der Nutzung von Suchmaschinen oft auftreten können, und bietet validierte Informationen von Fachexperte:innen, die in zielgruppengerechter Sprache aufgearbeitet und zusammengefasst wurden.

Between The Lines ist ebenfalls ein digitales Tool für die Hildener Fachkräfte in städtischen Institutionen und Jugendämtern, das sie effektiv bei ihrer Arbeit mit jungen Menschen unterstützt, indem es die Auffindbarkeit und Sichtbarkeit von Hilfsangeboten erleichtert. Infolgedessen verbessert *Between The Lines* die direkte Erreichbarkeit der Hilfe für junge Menschen und verkürzt die Zeitspanne der Hilfesuche bis zur tatsächlichen Inanspruchnahme der unterstützenden Maßnahme. Die dadurch ermöglichte stärkere Frequenz der Nutzung niedrigschwelliger Hilfeleistungen entlastet letztendlich auch das stationäre Hilfesystem.

Unsere digitale Lösung erhöht die Auffindbarkeit und Präsenz von Hilfsangeboten in Hilden ohne zusätzlichen Mehraufwand für die Hilfe-Anbietenden, was die Effizienz und Ressourcenschonung bei der Digitalisierung städtischer Angebote fördert. Städte und Gemeinden können Profile auf unserem Organisationsportal anlegen und optimal gefunden werden, was unser Angebot einzigartig und effektiv macht. Die bisherigen Erfolge, wie der Hanse Merkur Preis für Kinderschutz 2020 und der WDR Kinderrechtspreis 2022, sowie die positive Zusammenarbeit mit unseren Partnerstädten zeigen den hohen Nutzen und die Wirksamkeit unserer Initiative. Unser Ziel ist es, das Produkt - die *Between The Lines* App - ständig weiterzuentwickeln und an die Bedürfnisse der Zielgruppe anzupassen, um den größtmöglichen Nutzen in der digitalen Jugendhilfe zu stiften. Deswegen arbeiten wir eng mit jungen Menschen zusammen und lassen ihr Feedback direkt in unsere Arbeit einfließen.

Zusammengefasst adressiert die *Between The Lines* App Einzelprobleme wie psychosoziale und psychische Belastungen, die täglich auftreten, und bietet schnelle und zuverlässige Hilfe. Sie fördert die Selbsthilfe, validiert psychische Belastungen, unterstützt die soziale Teilhabe und stärkt die Lebensqualität junger Menschen. Durch die Optimierung der Ressourcennutzung und die Effizienzsteigerung bei der Informationssuche bietet *Between The Lines* sowohl jungen Menschen als auch Fachkräften und Hilfsorganisationen erhebliche Vorteile.

Die Jugendhilfe ist digital und effektiv gestaltet, die Lebensqualität junger Menschen gesteigert und langfristig werden Kosten im Gesundheitswesen eingespart. Als Partnerstadt

profitiert Hilden von einem innovativen, preisgekrönten Projekt, das bereits erfolgreich mit anderen Städten zusammenarbeitet und kontinuierlich weiterentwickelt wird.

4 Statistiken zur App-Nutzung

Im Zeitraum von September 2023 bis Dezember 2024 gab es in unseren aktiven Städten 54.759 individuelle Besuche auf *Between The Lines*. Im Durchschnitt haben die Nutzer:innen ca. 2 Minuten und 13 Sekunden auf der App verbracht. Es wurden in diesen 15 Monaten insgesamt 223.879 Seitenansichten in der App registriert. Im Themenbereich der App waren die drei meist gesuchten Belastungsbilder Borderline (36,8%), Depression (20,8%) und ADHS (18,3%).

Seit dem Go-Live in Hilden im September 2023 gab es auf unserer App insgesamt 9.383 eindeutige Suchanfragen nach lokalen Hilfsangeboten.

Davon betrafen 407 Anfragen die verschiedenen PLZ-Regionen in Hilden. Hochgerechnet auf die Gesamtbesuche in diesen Monaten wurde unsere App in Hilden über 2.225 Mal genutzt.

Ein Großteil unserer Nutzer:innen kam von Suchmaschinen wie Google (41%). Direkte Zugriffe auf die App lagen bei 47%, wie z.B. über den Scan unseres QR Codes oder der direkten Nutzung der heruntergeladenen App auf dem Smartphone. 12% kamen über Verlinkungen von anderen Websites und Social Media.

Auf den Plakaten und Flyern in Hilden wurden stadtspezifische QR Codes für den direkten Zugriff auf die WebApp eingebaut. Diese wurden insgesamt 180 mal gescannt.

5 Soziale Medien

Da unsere Zielgruppe nachweislich sehr viel Zeit auf Plattformen im Social Media Bereich verbringt und wir sie genau dort unmittelbar erreichen, verweisen wir mit besonderem Blick auf unsere dortigen stetig steigenden Nutzerzahlen. In unseren Portalen Instagram, TikTok und YouTube erreichen wir mittlerweile monatliche Views in Höhe von durchschnittlich 400.000. Auf Basis dieser sehr hohen Zahl müssen wir davon ausgehen, dass auch Jugendliche aus Hilden einem Teil davon entsprechen, was uns die Nutzungszahlen der App im Raum Hilden eindeutig bestätigen.

Im fachlichen Hinblick auf die zunehmende Bedeutsamkeit und Wirksamkeit von Social Media in der Lebenswelt von Jugendlichen richten wir auch zukünftig unser besonderes Augenmerk auf unsere Angebote insbesondere in diesem Bereich und bauen diese weiter aus.

6 Was Hildener Jugendliche sagen

Wir haben an 2 Tagen Pilot-Workshops mit insgesamt rund 100 Jugendlichen aus fünf Kursen/Schulklassen im Alter zwischen 12 - 17 Jahren an der Wilhelmine-Fliedner-Schule durchgeführt. Dabei haben wir eine Vielzahl direkter positiver Feedbacks von Jugendlichen erhalten. Diese umfassten die Notwendigkeit der Behandlung des Themas "psychische Gesundheit von Kindern und Jugendlichen" vor Ort sowie die Relevanz der gesamten Inhalte unserer App, insbesondere die Erreichbarkeit der Hilfsangebote vor Ort in Hilden.

Ein Auszug der Aussagen von Jugendlichen der Schulklassen:

- "Wow, das wusste ich gar nicht, dass wir das in Hilden haben, ich sehe jetzt schon, dass es mir hilft."
- "Danke, dass ihr uns das heute gezeigt habt. Das schaue ich mir zu Hause ganz genau an."
- "Super verständlich und sehr ansprechend gemacht."
- "Stark, dass wir das auch für Hilden haben."
- "Ich werde das auf jeden Fall meinen Freunden weiter empfehlen"
- "Ich habe die App schon genutzt und Hilfe darüber gefunden"
- "Jetzt weiß ich, wie ich einen Therapieplatz bekommen kann."
- "Gut zu wissen, was es hier in Hilden so alles gibt und so einfach hierüber zu finden ist"
- "Strukturiert, klar, einfach zu verstehen und sehr hilfreich"
- "Der Hilfe-Kompass hat mir sehr einfach gezeigt, wohin ich gehen kann."
- "Toll gemacht."

7 App Entwicklung & User Testings

Nach der Veröffentlichung der vierten Version im Januar 2023 haben wir im April 2024 die fünfte Version veröffentlicht. Dabei haben wir auf viele User-Interviews und Tests mit Jugendlichen zurückgegriffen.

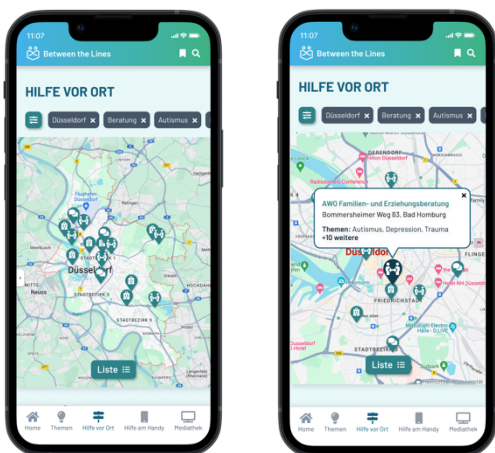
Vereinfachte Navigation

In der neuen Version ist die App in 5 Bereiche unterteilt: „Home“, „Themen“, „Hilfe vor Ort“, „Hilfe am Handy“ & „Mediathek“. Durch die Aufteilung der Hilfe Optionen wird es für Jugendliche innerhalb und außerhalb unserer aktiven Städte einfacher, passende Angebote zu finden.



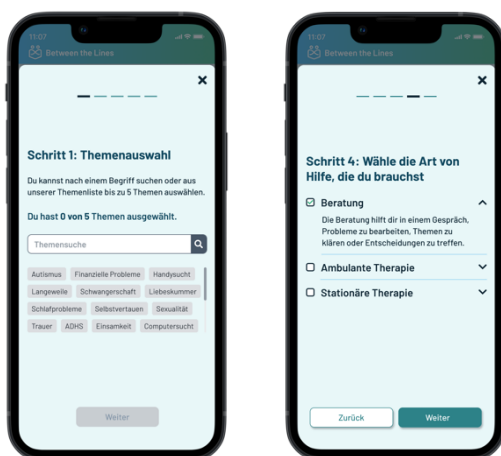
Kartenansicht für erhöhte Übersichtlichkeit und schnellere Auffindbarkeit der lokalen Hilfsangebote

In „Hilfe vor Ort“ haben wir eine neue Kartenansicht integriert, die alle Hilfsangebote deutschlandweit (oder per Filter in der jeweiligen Stadt) anzeigt. Jugendliche können somit per Scrollen & Zoomen Hilfsangebote in ihrer Nachbarschaft finden. Die Listenansicht bleibt trotzdem bestehen.



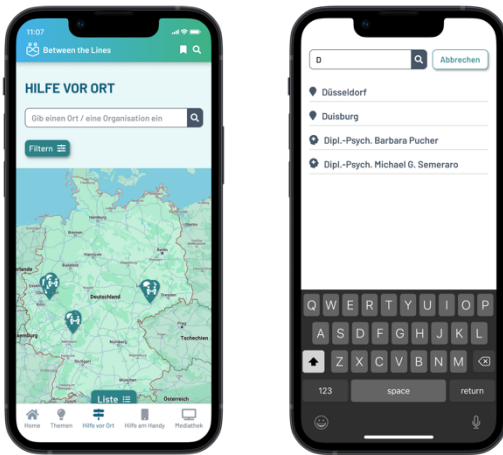
Schritt-für-Schritt zu den passenden Hilfsorganisationen

Wir führen unseren neuen Hilfe-Finder ein, der Jugendlichen Schritt für Schritt Fragen stellt und am Ende eine passende Auswahl an Organisationen vorschlägt. Zudem haben wir die umfangreichen Filter-Menüs entschlackt, indem Filter, die sehr selten benutzt werden, entfernt wurden.



Einführung von Schlagwortsuche für schnelle und spezifische Ergebnisse

Durch die gesamte App kann mit der neuen Suchfunktion effektiv und verständlich nach Schlagworten gesucht werden. Da allgemein über 60% aller App-Nutzer:innen eine Schlagwortsuche gegenüber einer Navigation in Menüs bevorzugen, können Jugendliche die App in Zukunft noch intuitiver verwenden.



Neben den strukturellen Verbesserungen haben wir auch inhaltliche Anpassungen vorgenommen. Unser Expertenteam hat die Informationen zu allen 36 Themenfeldern aktualisiert und erweitert. Jedes Thema verfügt bereits seit der vierten Version über Unterseiten, die detaillierte Informationen zu Symptomen, Tipps und professioneller Hilfe bieten und wurde in V5 weiterentwickelt. In diesem Bereich beobachten wir, dass insbesondere die "Tipps" und somit die "Hilfe zur Selbsthilfe" einen zunehmend großen Anklang finden. Jugendliche können damit erste Schritte selbst einleiten, während sie zum Beispiel auf einen Therapieplatz warten, was von großer Relevanz für sie ist (vgl. 6./Zitate)

Diese Erweiterungen zielen darauf ab, den Nutzer:innen eine umfassende Wissensgrundlage zu bieten, um eine informierte Entscheidungsfindung in Bezug auf ihre mentale Gesundheit zu unterstützen. Im Bereich der Themenfelder können wir nach der Anpassung in der vierten Version beobachten, dass die Hilfe zur Selbsthilfe sehr häufig angeklickt wird. Dort haben unsere Expert:innen zahlreiche fachlich fundierte Anleitungstipps zu einer sofortigen und aktiven Selbsthilfe hinterlegt.

Wir können beobachten, dass bedeutende Fortschritte erzielt wurden, um die Nutzererfahrung zu optimieren und Jugendlichen eine verlässliche Quelle für mentale Gesundheitsinformationen zu bieten.

8 Ausblick

Die bisherigen Erfahrungen in Hilden zeigen, dass die *Between The Lines* App eine wertvolle Unterstützung für junge Menschen und Fachkräfte bietet. Die Zusammenarbeit mit lokalen Institutionen und Schulen hat sich als fruchtbar erwiesen, und die initialen Rückmeldungen unterstreichen den potenziellen Mehrwert unserer Arbeit.

In den kommenden Monaten planen wir, die Zusammenarbeit mit weiteren lokalen Partnern zu intensivieren und die App kontinuierlich zu verbessern. Durch regelmäßige Workshops und Informationsveranstaltungen möchten wir noch mehr Jugendliche erreichen und ihnen effektive Unterstützung anbieten. Zudem legen wir großen Wert darauf, die Qualität und Aktualität der in der App enthaltenen Hilfsangebote regelmäßig zu überprüfen und zu optimieren.

Unser Ziel bleibt es, den Zugang zu psychischer Unterstützung so niedrigschwellig wie möglich zu gestalten und dabei moderne digitale Möglichkeiten voll auszuschöpfen. Mit Ihrer Unterstützung können wir diese wichtige Arbeit fortsetzen und weiterentwickeln. Wir sind zuversichtlich, dass unsere kontinuierlichen Bemühungen und Ihr Engagement dazu beitragen werden, die Lebensqualität und das Wohlbefinden der jungen Menschen in Hilden und darüber hinaus nachhaltig zu verbessern.

Gemeinsam können wir daran arbeiten, dass *Between The Lines* auch in Zukunft ein wichtiger Bestandteil der digitalen Jugendhilfe bleibt und noch mehr junge Menschen erreicht und unterstützt.

Berichterstattung durch Klara Honsl, Oliver Kröger, Paul Hilfrich und Jil Carl von Between The Lines, Januar 2025.

Quellen

BPtK. (2022). *Faktenblatt: Psychische Erkrankungen bei Kindern und Jugendlichen.*

DAK-Gesundheit. (2023). *DAK-Kinder- und Jugendhilfereport.*

Stiftung Sanitas Krankenversicherung. (2024). *Potenzial digitaler Helfer für die psychische Gesundheit junger Menschen.*

Verfügbar unter <https://www.sanitas.com/de/index.html>

Pretorius, C., Chambers, D., & Doyle, J. (2019). *Young People's Online Help-Seeking and Mental Health Difficulties: Systematic Narrative Review.* Journal of Medical Internet Research, 21(11).

Postbank. (2023). *Postbank Jugend-Digitalstudie 2023.*

Robert Koch-Institut. (2023). *Mental-Health-Surveillance-Bericht Quartal 2/2023: Aktuelle Ergebnisse zur Entwicklung der psychischen Gesundheit der erwachsenen Bevölkerung bei hochfrequenter Beobachtung.*