

Behörde / Institution
TelefonSeelsorge Deutschland e.V.
Projektname
DAISIE
Verwaltungsebene
Sonstige
Website / URL
https://www.telefonseelsorge.de
Einreichungskategorie
Fachverfahren
Möchten Sie das Projekt noch in einer zweiten Kategorie einreichen?
Transformation
Projektbeschreibung
Die TelefonSeelsorge Deutschland e.V. bietet mit 104 Dienststellen, 8.000 Ehrenamtlichen und 300 Festangestellten eine bundesweite, anonyme Krisenberatung. Rund 1,26 Millionen Beratungskontakte pro Jahr erfolgen über Telefon, Chat, Mail und vor Ort – häufig zu Themen wie Einsamkeit und Suizidgedanken. Das bisherige Drupal-7-Intranet konnte den wachsenden Anforderungen an Sicherheit, Datenschutz, Barrierefreiheit und digitale Zusammenarbeit nicht mehr gerecht werden. Nach einer umfassenden Analyse und technischen Audits wurde deshalb DAISIE entwickelt: ein digitales Betriebssystem für die gesamte Organisation auf Basis von Drupal 10. DAISIE bündelt zentrale Arbeitsprozesse in einer Plattform: Beratung und Dokumentation, interne Kommunikation, Dienstplanung, Rollen- und Rechteverwaltung, Kalender und Dokumente. Die föderale Struktur der TelefonSeelsorge wird dabei digital abgebildet: Eigenständige Dienststellen behalten ihre Autonomie, während bundesweite Qualitätssicherung und Statistik ermöglicht werden. Ergänzend integriert die Plattform Open-Source-Komponenten wie Mattermost für Chats und ermöglicht die Anbindung von Nextcloud für Dokumentenverwaltung. Die Lösung läuft auf eigener Infrastruktur bei einem deutschen Hosting-Anbieter und wurde konsequent nach Datenschutz- und Barrierefreiheitsprinzipien entwickelt. Die Plattform erreicht einen Lighthouse-Accessibility-Score von 100 und wurde auch im praktischen Einsatz durch einen blinden Mitarbeitenden bestätigt. Seit September 2025 ist DAISIE produktiv im Einsatz – ohne Unterbrechung der Beratungskanäle. Alle 104 Dienststellen nutzen die Plattform, die seitdem kontinuierlich weiterentwickelt wurde. Eine Nutzerbefragung mit über 1.000 Beteiligten zeigt eine hohe Akzeptanz: Die Mehrheit arbeitet selbstständig mit dem System und bewertet Einführung und Alltagstauglichkeit positiv. DAISIE schafft damit eine sichere, barrierefreie und zukunftsfähige digitale Grundlage für die Arbeit der TelefonSeelsorge.
Beschreiben Sie den technischen Innovationsgrad des Projektes und den Beitrag zur Verwaltungsmodernisierung.
DAISIE adressiert eine Anforderung, die Standardlösungen in der Regel nicht abbilden: eine Organisation mit vielen eigenständigen Einheiten, die zentral gesteuert werden muss. Das Rollen- und Rechtesystem bildet über 100 Dienststellen, Organisationseinheiten und die Bundesebene als gleichrangige Instanzen ab – lokale Zuständigkeit und übergreifende Qualitätssicherung bestehen dabei gleichzeitig. Diese Verwaltungsstruktur mit zentraler Steuerung und dezentraler Wirkung ist auch für Verbände, Kommunen und andere öffentlich getragene Organisationen mit vergleichbarem Aufbau relevant. Technisch hervorzuheben ist die Konsolidierung: Dienstplanung, Fallverwaltung, Echtzeit-Chat, Mail-Beratung und Statistik-Reporting liefen zuvor in drei bis vier getrennten Werkzeugen und wurden in einer einheitlichen Drupal-Plattform zusammengeführt. Fünf aus der Business-Analyse abgeleitete Anforderungen – Performance, Benutzerfreundlichkeit ohne IT-Schulung, an den Beratungsablauf angelehnte Nutzerführung, zielgerichtete

Informationssteuerung sowie gesicherte Datenhoheit – bestimmten die Entwicklung von Beginn an.

Der Beitrag zur Verwaltungsmodernisierung besteht darin, dass eine bundesweit dezentral organisierte Struktur eine einheitliche, zentral steuerbare digitale Verwaltung erhalten hat, ohne die Eigenständigkeit der einzelnen Dienststellen einzuschränken. Dieses Muster ist auch für Verbände, Kommunen und andere dezentral organisierte Träger öffentlicher Aufgaben übertragbar.

Welchen ökonomischen Nutzen hat das Projekt?

Vor DAISIE liefen Dienstplanung, Kommunikation und Dokumentation über drei bis vier parallele Werkzeuge, teils kommerzielle Lizenzen, teils Insellösungen einzelner Dienststellen.

Diese Fragmentierung verursachte doppelte Pflege, Lizenzgebühren, manuelle Abstimmung und Ehrenamtlichen-Zeit, die eigentlich der Beratung gelten sollte. DAISIE führt diese Prozesse in einer Plattform zusammen und reduziert damit Verwaltungsaufwand, der zuvor 8.000 ehrenamtlichen und 300 festangestellten Mitarbeiter:innen Kapazität für ihre eigentliche Aufgabe entzog.

Über rollenbasierte Zugriffsrechte erhalten Mitarbeitende und Ehrenamtliche verschiedener Standorte lediglich Zugriff auf die für sie relevanten Informationen, Materialien und Systeme – ein Bedarf an standort- und dienstzeitübergreifender Koordination, wie er auch in Verbänden, Kommunen und NGOs verbreitet ist. Das ermöglicht schnellere Abstimmung und gezieltere Arbeit, statt Zeit mit der Suche nach der richtigen Information zu verlieren.

Diese Entwicklung macht die TelefonSeelsorge zusätzlich unabhängig von den Preisentscheidungen einzelner kommerzieller Anbieter, wie sie die Organisation mit der Einschränkung kostenfreier Nonprofit-Lizenzen im Jahr 2025 bereits zu spüren bekam. Eigene Infrastruktur macht diese Kosten planbar statt fremdbestimmt.

Die erste systematische Nutzerbefragung stützt diese Einschätzung: Die große Mehrheit der über 1.000 Teilnehmenden nutzt DAISIE eigenständig ohne technische Hilfe und beschreibt sowohl Einführung als auch tägliche Arbeit als unaufwändig. Ein System, das ohne größeren Schulungsaufwand nutzbar ist, senkt Einarbeitungs- und Supportkosten dauerhaft. Die automatisierte, anonymisierte Auswertung nach Kontaktkanal, Gesprächsthema, Auslastung und Dienststelle liefert zudem die Datengrundlage für den Jahresbericht der TelefonSeelsorge, statt Zahlen aufwändig aus Papierformularen und Excel-Listen zusammenzutragen.

Beschreiben Sie die Nachhaltigkeit der Lösung.

DAISIE ist als Open-Source-Lösung auf Basis von Drupal 10 gebaut, einem der am längsten aktiv gepflegten Open-Source-CMS mit einer breiten internationalen Community. Das reduziert die Abhängigkeit von einem einzelnen Anbieter und stellt sicher, dass Sicherheitsupdates, Weiterentwicklung und Fachwissen nicht an eine einzelne Organisation gebunden sind. Als Lösung mit offenen, dokumentierten Komponenten bleiben Code, Wissen und Weiterentwicklung weiterhin nutzbar, auch über den aktuellen Auftragnehmer hinaus. Seit dem Go-Live im September 2025 wurde die Plattform in über 14 Releases weiterentwickelt, was die kontinuierliche Anpassung an neue Anforderungen belegt.

Organisatorische Nachhaltigkeit ergibt sich daraus, dass DAISIE die bestehende Verwaltungsstruktur der TelefonSeelsorge abbildet, statt sie einem Standardtool anzupassen. Die Adoptionsrate von 100 Prozent über alle 104 Dienststellen reduziert den Anreiz für Ehrenamtliche und Dienststellen, auf Insellösungen und Excel-Tabellen auszuweichen – genau dieser Rückfall in Parallelwerkzeuge war vor DAISIE ein strukturelles Risiko.

Barrierefreiheit ist ein wesentlicher Bestandteil der nachhaltigen Nutzbarkeit. Das ist absolut notwendig, weil ein System, das Kolleg:innen mit Beeinträchtigung oder ältere Ehrenamtliche ohne technische Vorerfahrung ausschließt, langfristig die Menschen verliert, auf die ehrenamtliche Organisationen angewiesen sind.

Die Plattform ist nach WCAG AA entwickelt und erreicht einen Lighthouse-Accessibility-Score von 100; im Praxistest bestätigte zudem ein blinder Mitarbeiter der TelefonSeelsorge die Nutzbarkeit im Arbeitsalltag.

Die anonymisierte, automatisiert ausgewertete Dokumentation der Beratungsanliegen bildet zudem eine wachsende Wissensbasis für die strategische Weiterentwicklung der Organisation.

Wie trägt das Projekt zur Stärkung der Digitalen Souveränität bei?

Anonyme Krisenberatung stellt besondere Anforderungen an den Schutz sensibler Daten. DAISIE läuft deshalb auf eigener Infrastruktur bei einem deutschen Hosting-Anbieter statt bei einem US-Hyperscaler. Als bundesweiter Träger der psychosozialen Krisenberatung behält die TelefonSeelsorge damit die Kontrolle darüber, wo Gesprächsdokumentationen und Personendaten liegen und wer darauf zugreifen kann.

Die Entscheidung für eine eigene Infrastruktur steht im Zusammenhang mit einer konkreten Entwicklung: Seit Sommer 2025 hat Microsoft die kostenlosen Nonprofit-Lizenzen eingeschränkt, mit denen viele gemeinnützige Organisationen bislang auf US-Cloud-Infrastruktur gesetzt hatten. Für eine Organisation, die mit besonders sensiblen Daten arbeitet, ist ein durch einen Anbieter erzwungener Wechsel ein Risiko. Open Source auf eigener, deutscher Infrastruktur war die gewählte Alternative, wie Geschäftsführerin Lydia Seifert in einem Interview mit Heise Online bestätigte: Ziel sei nicht der einfache Ersatz von Microsoft gewesen, sondern der Aufbau einer nachhaltigen, zukunftsfähigen digitalen Infrastruktur.

Digitale Souveränität umfasst bei DAISIE Datenschutz und technologische Unabhängigkeit: Die Plattform ist Open Source, dokumentiert und ohne Lizenzbindung an einen einzelnen Auftragnehmer einsetzbar. Die flächendeckende Nutzung durch 8.000 Ehrenamtliche über alle 104 Dienststellen zeigt, dass sich Souveränität und praktische Nutzbarkeit hier nicht ausschließen.

Projektwebsite

<https://online.telefonseelsorge.de>

Umsetzungspartner

Factorial GmbH, Langenfelder Straße 92, 22769 Hamburg | <https://www.factorial.io>

Zusätzliche Dokumente

[TelefonSeelsorge-DE-Open-Source-Wettbewerb-Oeffentliche-Verwaltung.pdf](#)