



Jahresbericht 2023

malreden 

STAND DES PROJEKTS

In einer Zeit, wo Einsamkeit eine grosse zivilgesellschaftliche Herausforderung darstellt, konnte der Verein Silbernetz Schweiz das niederschwellige Gesprächsangebot malreden für ältere Menschen festigen und weiterentwickeln.

2022 wurde die Pilotphase von malreden offiziell abgeschlossen. Im Jahr 2023 erfolgte der Startschuss in die anschliessende Multiplikationsphase des Projekts: Bis 2025 soll das Angebot erweitert, gestärkt und bei Fachpersonen des Gesundheits- und Sozialwesens sowie Nutzenden in mehreren Kantonen der Deutschschweiz weiter bekannt gemacht werden. Die Multiplikationsphase wird durch Stiftungen, öffentliche Mittel und Spenden finanziert.

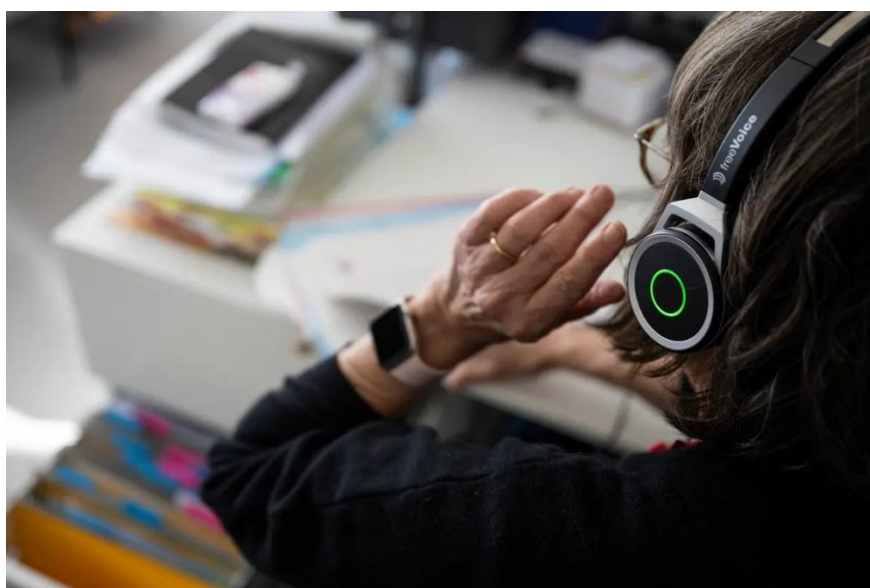
Das Angebot von «malreden» besteht aus drei - sich ergänzende - Dienstleistungen:

«**Hotline**»: Unter der Gratisnummer 0800 890 890 sind Freiwillige täglich von 9 – 20 Uhr für spontane Gespräche zwischendurch erreichbar.

«**Tandem**»: Feste Telefon-partnerschaften zwischen Freiwilligen und Nutzenden ermöglichen wöchentlich ein längeres Gespräch.

«**Info**»: Bei Bedarf werden Informationen in Bezug auf Angebote zur Vernetzung und Unterstützung vermittelt.

2023 wurden an der Hotline 50 Prozent mehr Gespräche geführt als im Vorjahr. Das Team am Telefon setzt sich aus kompetenten und engagierten Freiwilligen zusammen. Sie hören den Anrufenden aufmerksam und einfühlsam zu und tragen dazu bei, dass sich diese in dem Moment wohl und geschätzt fühlen.



malreden in der
Berner Zeitung 12/23

DIE ORGANISATION

VORSTAND

Der Vereinsvorstand setzt sich zusammen aus: Prof. em. Dr. Pasqualina Perrig-Chiello (Präsidentin), Andrea Waldegg (Schulung), Eva Zwahlen (Kommunikation) und Urs Gfeller (Finanzen).

VEREINSMITGLIEDER

Ende 2023 zählte der Verein 40 Mitglieder. Die letzte Mitgliederversammlung hat im April 2023 stattgefunden.

FINANZIERUNG

Die Finanzierung des ersten Jahres der Multiplikationsphase wurde hauptsächlich durch die Beisheim Stiftung, Gesundheitsförderung Schweiz, die Walder Stiftung, die Ernst Göhner Stiftung, das Migros Kulturprozent und die Burgergemeinde Bern gesichert.

Das Projekt wurde ebenfalls von den Städten und Kantonen Bern und Zürich finanziell unterstützt. Private Spenden sowie Eigenleistungen ergänzten in geringerem Masse die Einnahmen.

GESCHÄFTSSTELLE

Die Geschäftsstelle wird gemeinsam von Eve Bino und Sylviane Darbellay geleitet, deren Anstellung Anfang 2023 von insgesamt 100 Prozent auf 120 Prozent erhöht wurde.

Im April konnte eine neue 30-Prozent-Stelle in der Administration geschaffen und besetzt werden. Die Schulung und Supervision der Freiwilligen sowie ein Teil der Kommunikation wurden von externen Personen auf Mandatsbasis durchgeführt.

Das punktuelle Engagement von Ehrenamtlichen in den Bereichen Telefonie, Einsatzplanung und Tandemkoordination half mit, das Tagesgeschäft erfolgreich aufrecht zu halten.

FREIWILLIGE AM TELEFON

2023 wurden in zwei Schulungen 23 neue Freiwillige für ein Engagement an der Hotline oder als Tandempartner*in vorbereitet. Der Pool von aktiven Freiwilligen am Telefon bestand während des ganzen Jahres zwischen 30 und 40 Personen an der Hotline und zwischen 20 und 25 Personen im Tandem.

Kennzahlen 2023

Vorstandsmitglieder	4
Vereinsmitglieder	40
Angestellte	3
Aktive Freiwillige am Telefon	64

(Stand 31.12.2023)

MALREDEN VERBREITET SICH

ZUNEHMENDE NUTZUNG

malreden ist gefragt und geschätzt! Die stetig wachsende Anzahl von Anrufen unterstreicht die Bedeutung dieser Dienstleistung. Im Jahr 2023 wurden 50 Prozent mehr Gespräche geführt als im Vorjahr, was einer beeindruckenden Steigerung von 4620 auf 6930 Gespräche entspricht. Diese Zunahme zeigt, dass die Hotline einen wichtigen Beitrag zur Förderung des sozialen Austausches leistet und einem Bedürfnis entspricht.

Neben der gestiegenen Anruferzahl wurden im selben Zeitraum 21 neue Telefontandems gebildet, was die Erwartungen weit übertrafen hat.

POSITIVER EINFLUSS DER GESPRÄCHE

Es kann davon ausgegangen werden, dass ein niederschwelliges und wiederholt zugängliches Angebot wie malreden Sozial- und Kommunikationskompetenzen fördert, das Selbstbild und die Wahrnehmung von Interaktionen verbessert und positive Beziehungsmomente ermöglicht.

So wurde bei 78 Prozent der Anrufer*innen subjektiv eingeschätzt, dass die Gespräche an der Hotline einen positiven Einfluss auf das Wohlbefinden hatten. Rückmeldungen aus Standortgesprächen mit den Freiwilligen und von Senior*innen selbst haben ergeben, dass eine angestrebte momentane Entlastung im Gespräch erreicht sowie positive Beziehungsmomente geschaffen wurden.

GEOGRAFISCHE ERWEITERUNG

In der deutschsprachigen Schweiz hat malreden an Popularität gewonnen. Die Hotline erhielt Anrufe aus der gesamten deutschsprachigen Region des Landes, wobei sich ein besonderer Schwerpunkt in den Kantonen Bern und Zürich abzeichnete, wo das Dienstleistungsangebot aktiv beworben wurde.

Der gleiche Trend zeigte sich bei den Personen, die sich für malreden engagieren. Im Jahr 2023 haben sich Freiwillige aus 11 verschiedenen Kantonen für malreden engagiert, was auch auf eine geografische Erweiterung des Angebots hinweist.

Malreden in den Medien



RÜCKBLICK AUF EIN INTENSIVES JAHR

KOMMUNIKATION

Medienarbeit: 2023 hat die Geschäftsstelle zwei Medienmitteilungen versandt. Beiträge in Tages- oder Publikumsmedien führten zu einem messbaren Anstieg der Anrufe, der Anmeldung von Freiwilligen und in geringerem Masse auch bei der Anzahl der eingegangenen Spenden innerhalb von Wochen nach der Veröffentlichung.

Webseite: Die Webseite ist das zentrale Kommunikationsmittel von malreden. Im Berichtsjahr wurden die neue Rubrik „malreden in den Medien“ eingerichtet und ein neues Kontaktformular implementiert, welches Besuchende gezielter auf Unterstützungsmöglichkeiten oder weitere Formen der Zusammenarbeit hinweist.

Social Media: In der Vernetzung mit Fachpersonen des Gesundheits- und Sozialwesens sind die Sozialen Medien, insbesondere LinkedIn, mittlerweile fester Bestandteil der Kommunikation. Im Wochenrhythmus wurden Beiträge zu Themen rund um Einsamkeit und psychische Gesundheit oder News aus der malreden-Welt gepostet. Besonders erfreulich: Im Berichtsjahr konnten auf LinkedIn fast 150 neue Follower dazugewonnen werden. Auf Instagram waren es über 100 neue Follower.

VERNETZUNG

Die Vernetzung mit den zentralen Akteuren auf regionaler, kantonaler und nationaler Ebene ist ein wesentlicher Faktor für den Erfolg von malreden. In den letzten Monaten wurde intensiv daran gearbeitet, bestehende Kontakte zu pflegen und neue zu knüpfen. Dabei wurde der Fokus auf die Multiplikatoren gelegt, die nahe an der Zielgruppe oder dem Thema Einsamkeit stehen. Die beiden Geschäftsleiterinnen nahmen an 26 verschiedenen Veranstaltungen teil und konnten in der Rolle als Referentin, Workshopleiterin oder Teilnehmerin diverse Beiträge leisten.

Durch Mailings wurden gezielt Multiplikatoren und Gemeinden in Bern und Zürich sowie ausgewählte Dachorganisationen angeschrieben und über die Aktivitäten von malreden informiert.

Neu zählt malreden als Mitglied der Global International Loneliness and Connection (GILC) und vertritt dort als bisher einziges Mitglied die Schweiz. Mit diesen Aktivitäten konnten die Sichtbarkeit von malreden erhöht und die Rolle als kompetente und verlässliche Partnerin gestärkt werden.

ZUSAMMENARBEIT MIT DEN FREIWILLIGEN

Die Zusammenarbeit mit dem Freiwilligenteam bleibt das Herzstück des Projekts. Im Jahr 2023 wurde besonderen Wert darauf gelegt, das Betreuungsangebot für die Freiwilligen am Telefon zu ergänzen oder zu verbessern.

So fand im Mai erstmalig ein Praxisrefresher-Fachaustausch für alle Freiwilligen statt. Die Teilnehmenden erhielten dabei hilfreiche und praxisorientierte Inputs zur Gesprächsführung.

Im Herbst wurde für die neu geschulten Freiwilligen an der Hotline ein Mentoringprogramm als Pilot gestartet mit dem Ziel, den Einstieg zu erleichtern und ihnen eine erfahrene Ansprechperson zur Seite zu stellen.

Um den Austausch zwischen den Freiwilligen und der Geschäftsleitung zu fördern, wurde der bisherige monatliche informelle Online-Teamaustausch in einer neuen Form durchgeführt. Im Berichtsjahr hat sich die Geschäftsleitung viermal über ausgewählte Themen mit dem ganzen Team in kleinen Gruppen unterhalten. Schulungen, Supervisionen und Weiterbildungen wurden wie geplant durchgeführt.

Die Zusammenarbeit mit Freiwilligen am Telefon hat einige Herausforderungen mit sich gebracht. Aufgrund mehrerer Austritte von Freiwilligen im 2. Quartal 2023 wurde die Hotline während der Sommermonate für zwei Stunden geschlossen. Weiter haben sich im Vergleich zu den letzten zwei Jahren weniger Interessierte spontan über die Webseite gemeldet.

Mit einer intensiven Rekrutierungskampagne über dedizierte Online-Plattformen, Medienmitteilungen und Newsletterbeiträge konnten zeitnah genügend neue Freiwillige für die zweite Schulung im September 2024 gewonnen werden. Ab Oktober konnten die Betriebszeiten von 9 – 20 Uhr wieder nahtlos eingehalten werden.

AUSTAUSCH-CAFÉS ZUM TAG DER BETREUENDEN ANGEHÖRIGEN

Erstmals fand im Kanton Bern der Tag der betreuenden Angehörigen in Form von «Austausch-Cafés» statt, die malreden im Auftrag der kantonalen Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion (GSI) in fünf Regionen des Kantons organisierte.

Die Zusammenarbeit war für beide Seiten gewinnbringend, und für Esther Zürcher von der GSI ist malreden ein fester Bestandteil bei der Organisation und Durchführung der Veranstaltung zum Tag der betreuenden Angehörigen geworden: «Wir schätzen das grosse Engagement der Organisation mit ihren freiwilligen Mitarbeitenden sowie die unkomplizierte, zuverlässige und inspirierende Zusammenarbeit sehr.»

Ein Bericht zum Anlass ist auf unserer Website www.malreden.ch zu finden.



AUSBLICK

Im Jahr 2024 wollen wir malreden in der Deutschschweiz noch breiter bekannt machen, damit immer mehr ältere Menschen von unseren Gesprächsangeboten profitieren können.

In diesem Sinne werden wir die Zusammenarbeit mit verschiedenen Kantonen verstärken und erweitern. Neben Bern und Zürich wird insbesondere eine neue Zusammenarbeit mit dem Kanton Aargau aufgebaut.

Ein Schwerpunkt der Arbeit der Geschäftsleitung und des Vorstands wird die langfristige Strategie und finanzielle Sicherung des Vereins sein. Themen wie die Erhöhung der Kapazität der Hotline und die Ausweitung des Angebots auf andere Sprachregionen werden dabei besonders berücksichtigt.

Auf operativer Ebene planen wir, unsere bewährte Kommunikations- und Netzwerkstrategie fortzusetzen. Zur Unterstützung dieser Aktivitäten werden die Inhalte der Website und verschiedene Kommunikationsmittel überarbeitet. Dabei wird ein Fokus auf die Themen Gender und Chancengleichheit gelegt.

Im Sommer werden wir zum ersten Mal seit dem Start von malreden alle Freiwilligen zu einem festlichen Event einladen. Ziel ist es, die Begegnungen zwischen unseren Freiwilligen zu stärken und unsere Dankbarkeit für ihr grossartiges Engagement auszudrücken.

Wir bedanken uns herzlich bei allen Mitgliedern, Partnern, Geldgebern und den Freiwilligen, die im vergangenen Jahr mit uns zusammengearbeitet und uns unterstützt haben.

Wir freuen uns, unsere Zusammenarbeit im Jahr 2024 fortzusetzen.

«Mal reden mit malreden ist meine beste Copingstrategie.»

(Anonym Hotline)

«Die wöchentlichen Anrufe bereiten mir grosse Freude und geben mir Halt.»

(Tandem-Nutzerin)

Impressum

Herausgeber

Verein Silbernetz Schweiz
Aebistrasse 14
3012 Bern
+41 76 297 25 70
info@malreden.ch | www.malreden.ch

Redaktion

Sylviane Darbellay
Eve Bino
Eva Zwahlen

Bilder

Seite 1: Annie Spratt GoholCAVTRs/unsplash
Seite 2: Raphael Moser/Berner Zeitung
Seite 3: Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion des Kantons Bern