

Endbericht zur Verbreitung der Projekterfahrungen und Ergebnisse

*Der Endbericht ist als kurzes zusammenfassendes Projektprodukt für den Transfer der Lernerfahrungen zu sehen. Er dient dem FGÖ einerseits zur abschließenden Bewertung des Projekts. Vor allem aber richtet sich der Bericht **an Umsetzer/innen zukünftiger Projekte** und dient dazu, Projekterfahrungen und bewährte Aktivitäten und Methoden weiter zu verbreiten. Da in Fehlern zumeist das höchste Lernpotenzial steckt, ist es wichtig auch Dinge zu beschreiben, die sich nicht bewährt haben und Änderungen zwischen ursprünglichen Plänen und der realen Umsetzung nachvollziehbar zu machen.*

Der Endbericht ist – nach Freigabe durch Fördernehmer/in und FGÖ - zur Veröffentlichung bestimmt und kann über die Website des FGÖ von allen interessierten Personen abgerufen werden.

Projektnummer	3305
Projekttitel	Plaudernetz Community
Projektträger/in	Caritas der Erzdiözese Wien - Hilfe in Not
Projektlaufzeit, Projektdauer in Monaten	01.01.2022 - 31.12.2022, 12 Monate
Schwerpunktzielgruppe/n	• Alleinlebende Menschen (Anrufer*innen, 65+) • Freiwillig engagierte Plauderpartner*innen • Multiplikator*innen im kommunalen Setting
Erreichte Zielgruppengröße	• Anrufer*innen: 2.029 • aktive freiwillige Plauderpartner*innen: 2.495 • Gespräche 2022: 11.057
Zentrale Kooperationspartner/innen	Einrichtungen der Caritas im Bereich Pflege, Freiwilligenarbeit; Unterstützungsangebote für Menschen, die von Einsamkeit betroffen sind
Autoren/Autorinnen	Magdalena Heugl, Dunja Sporrer
Emailadresse/n Ansprechpartner/innen	magdalena.heugl@caritas-wien.at
Weblink/Homepage	www.plaudernetz.at
Datum	20.03.2023

Kurzzusammenfassung

Projektbeschreibung

Das Plaudernetz ist ein österreichweit verfügbares innovatives Telefonangebot. Es verbindet Freiwillige mit Menschen, die von Einsamkeit betroffen sind und sich jemanden zum Plaudern wünschen. Hauptnutzer*innen sind Alleinlebende (65+), die von sozialer Isolation betroffen sind. Durch die niederschwellige und einfache Handhabung richtet sich das Angebot besonders an ältere Menschen, die über wenig bis keine "digitalen Kompetenzen" verfügen. Die zweite Kernzielgruppe sind die freiwilligen Plauderpartner*innen, die die Gespräche annehmen. Das Plaudernetz ermöglicht besonders flexibles und ortsunabhängiges freiwilliges Engagement und spricht somit auch Menschen an, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind.

Der Fokus während der zwölfmonatigen Projektlaufzeit lag auf der Weiterentwicklung der Plaudernetz Community, der Qualitätssicherung und österreichweiten Bewerbung des Angebots sowie der kommunalen Vernetzung mit relevanten Stakeholder*innen und Multiplikator*innen.

Ergebnisse, Lernerfahrungen und Empfehlungen

Nach einer intensiven Testphase im Jahr 2020 und einer gelungenen Etablierung als neuartiges Angebot gegen Einsamkeit im Jahr 2021, konnte sich das Plaudernetz im Projektjahr 2022 erfolgreich weiterentwickeln und wachsen: Über 11.000 Gespräche mit einer durchschnittlichen Gesprächsdauer von 25 Minuten wurden 2022 geführt. Insgesamt haben sich seit Projektstart mehr als 4.100 Menschen als freiwillige Plauderpartner*innen registriert, um mit anderen Menschen zu plaudern.

Das Plaudernetz konnte sich im Projektjahr 2022 besonders in den Bereichen Community Management und kommunaler Vernetzung weiterentwickeln. Wesentlich war die kommunale Vernetzung mit bestehenden Angeboten, um Erfahrungen auszutauschen und neue potenzielle Zielgruppen zu erreichen. Besondere Aufmerksamkeit galt zudem der Weiterentwicklung der Online-Formate (Weiterbildung, Austausch) für die Freiwilligen.

Projektkonzept

Vorüberlegungen und Vorbildprojekte/Vorläuferprojekte

Plaudernetz ist das Siegerprojekt der Caridee 2019, einem Innovations- und Ideenwettbewerb, den die Caritas Wien regelmäßig auslobt. Inspiriert wurde die Idee zu Plaudernetz von ähnlichen Telefon-Projekten gegen Einsamkeit in Deutschland (Silbernetz) und England (Silverline/Telephone Befriender). Angesichts der Corona-Situation wurde Plaudernetz ab März 2020 zügig entwickelt und die erste Testphase konnte nach nur 3 Wochen Entwicklungszeit mit Anfang April 2020 starten.

Vergleichbare (internationale) Projekte und Inspirationsquellen sind:

- **Call in time:** Call in time ist Teil von Age UK, einer großen (staatlich getragenen) Organisation zur Unterstützung von Senior*innen. Call in time bietet (seit 2017) Telefonfreundschaften für Senior*innen (60+), die einmal wöchentlich zur gleichen Zeit einen Anruf von einem Freiwilligen bekommen. Das Angebot ist anonym für beide Seiten, es müssen keine Telefonnummern ausgetauscht werden. Die Freiwilligen bewerben sich für das Projekt, es finden umfangreiche Screenings statt und das Commitment zur langfristigen Teilnahme wird gefordert. Eine Barriere bei Call in time ist, dass Senior*innen sich online registrieren müssen. Wer keine Unterstützung bei der Registrierung (etwa durch Familie) hat, kann somit nicht teilnehmen. Das Angebot steht zudem nur Menschen über 60 offen.

<https://www.ageuk.org.uk/services/befriending-services/sign-up-for-telephone-befriending/>

- **The Silver Line (UK):** Das Angebot besteht seit 2013 und verfolgt einen dreistufigen Ansatz: Neben einer "chat hotline" für Menschen über 55 vermittelt die Silver Line zu Call in time für Telefonfreundschaften und vernetzt Senior*innen mit Organisationen und Angeboten in ihrer Nachbarschaft. Die "chat hotline" ist 24/7 verfügbar und wird von einem geschulten Team betrieben - vergleichbar mit Angeboten wie der Telefonseelsorge. Die Möglichkeiten für Freiwillige sind beschränkt auf die Telefonfreundschaften. Um das Angebot der "chat hotline" umsetzen zu können, ist ein hoher Ressourceneinsatz nötig. <https://www.thesilverline.org.uk/>

- **Silbernetz (Deutschland):** Silbernetz wurde von der Silver Line (UK) inspiriert und ab 2015 entwickelt. Auch Silbernetz verfolgt einen dreistufigen Ansatz: es gibt das Silbertelefon - eine Hotline für ältere und einsame Menschen; Silbernetz-Freundschaften zwischen Senior*innen und Freiwilligen mit regelmäßigen Telefongesprächen; und die Silberinfo, eine Kooperation von Silbernetz mit regionalen Angeboten und Initiativen rund um das Altern. Auch Silbernetz verfügt über ein zentrales Call-Center, das mit hauptamtlichen Mitarbeiter*innen besetzt ist; darüber hinaus sind Freiwillige als Telefonfreund*innen tätig. Mit dem Silbernetz-Team in Berlin war die Caritas Wien in der Vorphase von Plaudernetz (Innovationsprozess 2019) bereits in Kontakt und Austausch. <https://www.silbernetz.org/>
- **Be My Eyes:** Be my eyes hat nicht das Thema Einsamkeit und soziale Isolation zum Inhalt, verfolgt aber einen innovativen Ansatz, um Freiwillige mit Menschen in Kontakt zu bringen: Blinde bzw. sehbehinderte Menschen können via App mit einem/einer gerade verfügbaren Freiwilligen Kontakt aufnehmen und um Begleitung bei Alltagsaufgaben bitten, für die es Sehunterstützung braucht (z.B. Gegenstände/Farben zuordnen, Mindesthaltbarkeitsdatum lesen etc.). <https://www.bemyeyes.com/language/german>

Identifizierte Stärken und Schwächen der Projekte:

- Der Einsatz eines hauptamtlichen Teams zur Besetzung von Hotline hat den Vorteil, dass Anrufer*innen mit geschultem Personal sprechen und weitervermittelt werden können. Zugleich ist ein hauptamtliches Team kostenintensiv, wenn die Hotline an jedem Tag erreichbar ist. Und nicht alle Anrufer*innen haben schwerwiegende (psychische) Probleme und brauchen eine*n Experte*in, um sich auszutauschen - vielfach reicht es, dass jemand zuhört.
- Der dreistufige Ansatz von Silbernetz und Silverline (Hotline, Telefonfreundschaften, Vernetzung mit regionalen Angeboten) ist umfassend und insbesondere die Einbindung in ein kommunales Setting ist aus der Perspektive der Gesundheitsförderung positiv zu bewerten. Ein solcher dreistufiger Ansatz ist aber auch kostenintensiv, weil das Angebot sehr breit aufgestellt ist.
- Die Involvierung von Freiwilligen ist positiv und in allen Projekten gegeben. Wir wissen aus Studien zur Freiwilligenarbeit (vgl. More-Hollerweger & Pennersdorfer 2016), dass Kontakte im Kontext von freiwilliger Tätigkeit eine besondere Wirksamkeit für Zielgruppen haben. Alle sind als Privatpersonen und in ihrer Freizeit dabei. Die Kontakte können dadurch stärker zwischenmenschlich, auf Augenhöhe erlebt werden als Kontakte in professionellen Settings.
- Freiwillige Telefonfreund*innen (Call in time, Silbernetz) durchlaufen ein Screening, werden geschult und verpflichten sich zum Teil für einen längeren Zeitraum. Der hohe Involvierungsgrad und das geforderte Commitment bedingen, dass in den Projekten kein punktuell, individuelles Engagement möglich ist.
- Die Ortsunabhängigkeit des freiwilligen Engagements ist nicht sichergestellt, wenn zentrale Call-Center-Strukturen verwendet werden.
- Eine Skalierung des Angebots der "chat hotlines" ist beim hauptamtlichen Team mit hohem Ressourcenaufwand verbunden. Silbernetz, dessen Hotline seit 2020 deutschlandweit verfügbar ist, ist auf 18 Hauptamtliche und 40 freiwillige Mitarbeiter*innen angewiesen, um das Angebot ermöglichen zu können.
- Die Projekte haben stark "Einsamkeit" und "Alter" im Fokus - in der Wahl der Zielgruppe, aber auch im Wording. Der Ansatz vom Plaudernetz ist, Einsamkeit in Wort- und Bildsprache zu enttabuisieren - plaudern ist positiv besetzt - und das Angebot allen Menschen mit Gesprächsbedarf zur Verfügung zu stellen. Dabei bleibt Plaudernetz so einfach und niederschwellig, dass auch nicht digital affine Menschen Zugang haben.

Learnings aus der Testphase Plaudernetz (ab April 2020)

Plaudernetz wurde angesichts der Corona-Pandemie von Mitte März 2020 bis Anfang April 2020 zügig entwickelt und die technischen Rahmenbedingungen wurden geschaffen, damit schnell ein Angebot für Menschen mit Gesprächsbedarf entstehen kann. Plaudernetz verfolgt einen anderen Ansatz als die skizzierten Projekte. Es gibt kein zentrales Call-Center mit hauptamtlichen oder freiwilligen Mitarbeiter*innen, sondern ein "cloud-basiertes" Call-Center mit einer großen Community an freiwilligen Plauderpartner*innen.

- Plauderpartner*innen durchlaufen einen Registrierungs- und Onboarding-Prozess und können dann ihre Telefonnummer für Anrufe freischalten. Seit Anfang 2022 werden zudem Einstiegswebinare mit den wichtigsten Informationen zur freiwilligen Tätigkeit veranstaltet.
- Anrufer*innen, die sich jemanden zum Plaudern wünschen, wählen die Telefonnummer 05 1776 100 und werden per Zufall mit einem oder einer freiwilligen Plauderpartner*in verbunden, der oder die gerade Zeit und Lust zu plaudern hat. Plaudernetz ist täglich von 12 bis 20 Uhr erreichbar.
- Alle Gespräche sind anonym, es werden keine Telefonnummern ausgetauscht. Dafür sorgt eine zentrale Telefonanlage, die die eingehenden Anrufe anonymisiert.

Das Angebot in dieser Form hat sich bewährt und bis Ende 2022 nicht wesentlich verändert. Ab Ende 2022 stand den Plauderpartner*innen eine App zur Verfügung, die es ermöglicht, die eigene Verfügbarkeit innerhalb der Öffnungszeiten zu steuern.

Problemdefinition und Gesundheitsdeterminanten

Um bis ins hohe Alter körperlich und seelisch gesund zu sein und über eine gute Lebensqualität zu verfügen, spielen tragfähige soziale Beziehungen und die Teilhabe an der Gesellschaft eine große Rolle. Demographische Entwicklungen und gesellschaftliche Veränderungen haben in den letzten Jahren und Jahrzehnten dazu geführt, dass viele Menschen einen Mangel an sozialen Beziehungen erleben und das Eingebundensein in Gesellschaft und Gemeinschaft nicht mehr so einfach gelingt. Trends wie Individualisierung, Digitalisierung und Mobilisierung haben nicht nur positive Auswirkungen, sondern können auch Ursache dafür sein, dass alltägliche Kontaktmöglichkeiten (z.B. beim Einkaufen) weniger und soziale Gefüge (Familie, Freund*innen, Arbeit, Vereine, Nachbarschaften...) brüchiger werden.

Die zunehmende Individualisierung zeigt sich auch in Zahlen: Während etwa im Jahr 1971 (nur) 5,4% der Männer und 12,1% der Frauen allein in einem Haushalt lebten, waren es 2019 bereits 15,7% der Männer und 18,2% der Frauen. Gerade im höheren Alter sind viele Menschen alleinstehend. Von den 1,48 Mio. alleinlebenden Österreicher*innen sind ein Drittel (524.000 bzw. 33%) Personen ab 65. Sie leben - oft bedingt durch Trennung oder Tod des Partners - ohne weitere Personen im Haushalt (vgl. Statistik Austria 2019). In den nächsten Jahren wird die Bevölkerungsgruppe der über 65-Jährigen und insbesondere die Gruppe hochaltriger Menschen stark zunehmen. Ein Mangel an sozialen Kontakten und Teilhabe ist aber nicht nur ein Problem der älteren Generation, sondern kommt in jeder Altersgruppe vor, oft bedingt durch Veränderungen der Lebenssituation (ein Umzug in eine neue Stadt, Jobverlust, Trennung oder Verlust von Partner*innen). Aber auch Armut trägt zu Vereinsamung bei - wer unter Armut leidet, trifft weniger Freund*innen, empfängt seltener Gäste, macht weniger Besuche und nimmt weniger am außerhäuslichen Leben teil (vgl. Böhnke, Link 2017; Statistik Austria 2008). Ein weiterer Faktor, der Einsamkeit verstärken kann, ist der Wohnort: In abgelegenen Regionen kommt Einsamkeit häufiger vor, wenn Möglichkeiten für außerhäusliche Aktivitäten eingeschränkt sind oder Mobilität erschwert ist. Positiv wirkt sich hingegen die Einbettung in die Nachbarschaft aus (vgl. Buecker 2020).

Einsamkeit wird subjektiv empfunden und erlebt. Während (soziale) Isolation eine objektiv beobachtbare Abwesenheit von sozialen Beziehungen meint, bedeutet Einsamkeit ein als belastend empfundenes Defizit an sozialen Beziehungen und Kontakten (vgl. Hofer, Moser-Siegmeth 2010, 2-3). Eine Umfrage der Europäischen Kommission unter 28.000 Europäer*innen zeigt, dass im Schnitt 8% der Befragten sich in der vergangenen Woche zumindest einmal einsam gefühlt haben - das sind mehr als 40 Millionen Menschen (vgl. Europäische Kommission 2018). Im Jahr 2021 veröffentlichte die Europäische Kommission dann Studienergebnisse, die auf einen starken Anstieg von Einsamkeitsgefühlen durch die Folgen von Covid-19 hindeuteten. Demnach fühlten sich 25% der Menschen zumindest die Hälfte der Zeit einsam (vgl. Europäische Kommission 2021).

Eine im Jahr 2017 durchgeführte Umfrage des market Instituts unter Österreicher*innen aller Altersgruppen zeigt, dass knapp 65% sich um die eigene Einsamkeit im Alter sorgen. Bei älteren Menschen spielen diese Bedenken eine noch größere Rolle. Für 14% der Österreicher*innen aller Altersgruppen (rund 1 Mio.) ist Einsamkeit bereits jetzt ein Thema (vgl. market 2017). Ob Einsamkeit stetig zunimmt, ist umstritten - Studien deuten darauf hin, dass die Vereinsamung in europäischen Ländern relativ konstant bleiben. Unabhängig davon gilt: Für die vielen Betroffenen ist mangelnde soziale Unterstützung ein Stressfaktor, der sich negativ auf ihre Gesundheit auswirken kann (Vgl. Franzkowiak 2018).

Einsamkeit verschärft sich durch Corona

Die in den Jahren 2020, 2021 und 2022 durch Corona notwendig gewordene soziale Isolation war für alle Menschen belastend. Besonders gefährdet waren Menschen, die schon vor Corona einsam gewesen sind: Das social/physical distancing traf Personen, die ohnehin bereits nur ein kleines Netzwerk an Sozialkontakten hatten, umso stärker, wenn selbst die täglichen kleinen Gespräche, z.B. in der Apotheke, bei der Hausärztin oder beim Bäcker, nicht mehr möglich waren. Und besonders für Menschen ab 65, die

zur Risikogruppe zählten und am besten nur zu Hause bleiben sollten, können Maßnahmen zur Kontaktreduktion eine enorme gesundheitliche Belastung darstellen. Laut Umfragen hat sich der Anteil von hochaltrigen Menschen, die an Einsamkeit leiden, während der Coronapandemie sogar verdoppelt (vgl. Orelano und Silberzahn-Jandt 2022).

Einsamkeit und Gesundheit

Einsamkeit stellt ein ernstzunehmendes Gesundheitsrisiko dar und kann zum Beispiel den Blutdruck erhöhen, den Stresshormonspiegel im Blut steigen lassen oder Schlafstörungen verursachen (vgl. Gesundheitsportal Österreich 2018). Die biopsychosoziale Gesundheit von einsamen Menschen ist deutlich eingeschränkt: sie haben häufiger depressive Gedanken, sie sind anfälliger für Herz-Kreislaufkrankungen und greifen häufiger zu Suchtmitteln, um mit dem empfundenen Stress umgehen zu können (vgl. Hofer, Moser-Siegmeth 2010, 23-25). Auch der Einfluss von Einsamkeit auf das Sterblichkeitsrisiko wurde erforscht: Einsamkeit, so ein zentrales Ergebnis einer viel zitierten Studie, ist genauso ungesund wie das Rauchen (vgl. FGÖ o.J.). Einsamkeit muss aber kein unausweichliches Schicksal sein: Auch Menschen, die an ihrer sozialen Isolation leiden, können sich durch eine entsprechende Unterstützung aus diesem Zustand wieder befreien (vgl. Schäffler u.a. 2013, 3).

Um Einsamkeit vorzubeugen und diese zu bekämpfen, sind Maßnahmen auf gesellschaftlicher Ebene notwendig. Menschen brauchen Gelegenheiten, um miteinander in Kontakt zu treten und etwas für sich und für andere zu tun. Dafür ist es nötig, Strukturen und Angebote im kommunalen Setting zu schaffen, um eine gute Einbindung in die Nachbarschaft zu ermöglichen, aber auch Möglichkeiten für soziales Engagement zu bieten. Zugleich liegt die Verantwortung, den ersten Schritt aus der Isolation herauszutreten, bei den Betroffenen. Gesundheitsfördernde Angebote, die bei diesem ersten Schritt unterstützen können, sollten daher niederschwellig und einfach zugänglich sein. Das ist insbesondere deshalb wichtig, weil die "Risikogruppen" für Einsamkeit vielfach auch jene Personengruppen sind, die für die Gesundheitsförderung generell schwer erreichbar sind. Schäffler (2013, 15-16) zählt zu den "Risikogruppen" für Einsamkeit: subjektiv Vereinsamte, verwitwete Menschen, finanziell Benachteiligte, pflegende Angehörige, zu Hause lebende Pflegebedürftige, gebrechliche und fragile Personen, Seh- und Hörbehinderte, frisch Pensionierte, Getrennte/Geschiedene.

Engagement für andere Menschen hält gesund. Untersuchungen zeigen, dass soziale Teilhabe in Form von Freiwilligentätigkeit eng mit psychosozialer Gesundheit und höherer Lebenszufriedenheit assoziiert ist. In Österreich sind 47% der über 55-Jährigen freiwillig tätig, besonders hoch ist der Anteil bei den 60- bis 69-Jährigen (vgl. Gesundheit Österreich o.J.). Motive für freiwilliges Engagement sind vielfältig, doch ein ganz zentrales ist, mit anderen Kontakt zu haben - 68% der Befragten geben in einer Befragung an, sich auch aus diesem Grund für andere zu engagieren (vgl. ebd., 23). Die Corona-Pandemie erschwerte soziales Engagement in zweierlei Hinsicht: Zum einen waren Einrichtungen, die Risikogruppen betreuen (etwa Pflegebereich), in den Jahren 2020-2022 nur eingeschränkt für Besucher*innen zugänglich - d.h. die Betätigungsfelder waren eingeschränkt; zum anderen zählten Menschen über 65 zur "Risikogruppe" - für sie galt die allgemeine Aufforderung, soziale Kontakte gering zu halten, ganz besonders. Ältere Menschen stellen aber die Mehrheit der Freiwilligen dar, zum Beispiel in der Caritas Wien: Von den rund 4.000 Freiwilligen, die 2022 regelmäßig in einer Einrichtung der Caritas Wien tätig waren, sind 31% im Alter zwischen 46 und 65 und 19% über 66. Ähnliche Zahlen werden auch von anderen Einrichtungen, etwa den VinziWerken, berichtet. Zugleich haben sich im Zuge der Corona-Pandemie 2020 tausende Menschen bei der Caritas Wien gemeldet, um ihre Unterstützung anzubieten. Die große Herausforderung war es, soziales Engagement in Zeiten der Pandemie zu ermöglichen - auch für ältere Menschen und Personen mit Grunderkrankungen.

Sichere und schnell verfügbare Sozialkontakte

Online-Technologien können soziale Unterstützungsnetzwerke und den Zugehörigkeitssinn unterstützen, auch wenn es Lücken im Zugang zu digitalen Angeboten und im Bereich der digitalen Kenntnisse der Zielgruppe gibt. In der Altersgruppe der über 65-Jährigen haben etwa 34,5% der Männer und 54,6% der Frauen das Internet noch nie genutzt (vgl. Statistik Austria, 2020). Einem vertrauten Medium wie dem Telefon kommt in dieser Situation eine besondere Bedeutung zu - telefonieren kann fast jede*r. Sozialkontakte übers Telefon können daher eine niederschwellige, schnell verfügbare Form der sozialen Unterstützung bieten, insbesondere für Menschen, die keine digitalen Tools mehr verwenden können. Hier setzt das Plaudernetz mit seinem Angebot an.

Setting

Die settingorientierte Gesundheitsförderung musste sich in der pandemiebedingten Krisenzeit neu orientieren und aufstellen: Abstand halten und Distanz statt Begegnung, Vernetzung und Kommunikation vor Ort. Plaudernetz ist ein Angebot, das in einer Krisen- und Umbruchszeit etabliert wurde und auch gerade deswegen einen neuen und erfolgreichen Weg beschreitet: Kommunikation und Begegnung übers

Telefon; Akquise, Schulung und laufende Begleitung der freiwilligen Plauderpartner*innen vorwiegend über Online- Tools bzw. per Mail/Telefon. Ab 2022 konnten aber viele kommunale Angebote wieder stattfinden - so hat auch das Plaudernetz 2022 ein physisches Treffen für Plauderpartner*innen organisiert als Ergänzung zu den online stattfindenden Vernetzungstreffen.

Plaudernetz hat folgende Herausforderungen der kommunalen Gesundheitsförderung in Krisenzeiten adressiert:

- Gesundheit ist immer ein soziales Phänomen und für sich allein gesund zu sein ist schwer möglich. Die Ermöglichung von spontanen, informellen Begegnungen in Zeiten von physical distancing war besonders wichtig.
- Ein zentrales Thema "ist das der sozialen Isolation. Diesem Thema werden wir uns in Zukunft noch verstärkter widmen müssen, da Einsamkeit einen hohen gesundheitlichen Risikofaktor darstellt." (Kickbusch 2020). Plaudernetz ist, das zeigen Evaluierungsergebnisse aus dem Jahr 2022, ein wirksames Angebot gegen Einsamkeit.
- Unsichere Zeiten erhöhen Angst- und Stressempfinden. Besonders in Krisenzeiten wie rund um den Ausbruch des Ukraine-Kriegs und in Hinblick auf die Teuerungen im Jahr 2022 werden niederschwellige Angebote wie das Plaudernetz besonders intensiv genutzt.
- Ein Umdenken in allen Settings in Bezug auf Digitalisierung ist nötig, so Alexandra Benn-Ilbler (vgl. Benn-Ilbler 2020). Virtuelle Meetings werden bleiben und auch für partizipative Prozesse künftig genutzt werden. Plaudernetz ist hier ein innovatives Beispiel für neue Formen des sozialen Engagements und ermöglicht durch seine digitale Ausrichtung die Skalierung und Involvement von mehr Menschen österreichweit.
- Trotz der Digitalisierungstendenzen sollte die Gesundheitsförderung nicht in digitale Euphorie verfallen - Gesundheitsförderung braucht immer persönliche Beziehungen und ist in gewisser Weise an das Physische und an "echte" Begegnungen gebunden. Mit den telefonischen Kontakten bietet Plaudernetz beides: Zusammenkommen via Technik/Telefonie, zugleich aber "echte" Gespräche und Beziehung, die (trotz räumlicher Distanz) sehr nahe erlebt werden.

Die freiwilligen Plauderpartner*innen wurden im Projekt über bestehende Strukturen von sozialen Organisationen - allen voran Einrichtungen der Caritas - erreicht. Plaudernetz ist zwar ein Projekt der Caritas Wien, ist aber nicht auf eine Diözese/Bundesland beschränkt. Die Bewerbung für das Projekt lief u.a. über die Servicestellen für Freiwilliges Engagement, über die youngCaritas oder die PfarrCaritas. Österreichweit hat die Caritas rund 50.000 Freiwillige und ist an vielen Orten auch physisch präsent - damit bieten sich laufend viele Anknüpfungspunkte für Menschen, die sich im Projekt engagieren wollen. Plaudernetz ist grundsätzlich aber für alle Menschen, nicht nur für Freiwillige der Caritas, eine Engagementmöglichkeit.

Auch der Anknüpfungspunkt für Anrufer*innen waren zum Teil soziale Organisationen: Die Caritas Wien hat bspw. alle Angehörigen von Kund*innen der mobilen Pflege (mehr als 8.000 Menschen), die von Heimhilfen zu Hause betreut werden, mit einem Newsletter über das Plaudernetz informiert. Außerdem wurden alle Kund*innen der mobilen Pflege sowie Notruftelefon-Kund*innen mit einer Briefsendung über das Plaudernetz informiert. Ähnliche Werbemaßnahmen fanden auch in den anderen Diözesen durch die Caritas statt.

Vernetzung und Austausch bestand seit Sommer 2020 auch mit den Telefonseelsorgen aller Bundesländer - denn bei der Telefonseelsorge rufen viele Menschen an, die eigentlich "nur" plaudern wollen. Zudem wurden Beziehungen zu Organisationen wie den Pensionistenklubs Wien, der Bestattung Wien, den Plaudertischen der Diakonie und anderen relevanten Multiplikator*innen hergestellt. Wie auch in den Vorjahren hatte die Vernetzung mit Stakeholder*innen im Gesundheitsbereich eine zentrale Rolle im Projekt.

Zielgruppen

Anrufer*innen: Alleinlebende (65+)

In den vergangenen Jahren fanden sich Alleinlebende aufgrund der Einschränkungen durch Covid-19 oftmals in einer besonders herausfordernden Situation wieder. Die Möglichkeiten für sozialen Austausch waren lange Zeit begrenzt. Ängste und Sorgen, die durch unsichere Zeiten (Ausbruch des Ukraine-Kriegs, Teuerungen, etc.) entstehen, stellen eine zusätzliche Belastung dar - besonders für jene Menschen, die niemanden für ein persönliches Gespräch haben. Österreichweit leben aktuell mehr als 1,5 Millionen Menschen alleine. Bei der Altersgruppe der über 65-Jährigen ist es jede dritte Person (vgl. Statistik Austria 2021).

Plaudernetz richtet sich an alle Menschen, die von (chronischer) Einsamkeit und sozialer Isolation betroffen sind. Die Niederschwelligkeit und einfache Handhabung mit dem gewohnten Kommunikationsmedium „Telefon“ machen das Angebot besonders für die Altersgruppe 65+ attraktiv.

Erreichung der Zielgruppe Anrufer*innen

Die Zielgruppe der Anrufer*innen konnte über verschiedene Wege und Kanäle erreicht werden. Einerseits wurde das österreichweite Netzwerk der Caritas insbesondere in den Bereichen der (mobilen) Pflege genutzt. Neben der Öffentlichkeitsarbeit in ganz Österreich wurden auch die Caritas-internen Kommunikationskanäle zur Bewerbung genutzt. Auch die kommunale Vernetzung mit bestehenden Angeboten und Initiativen hat dazu geführt, dass Personen aus relevanten Zielgruppen angesprochen wurden. Konkrete Maßnahmen zur Erreichung der Anrufer*innen waren:

- Caritas-Newsletter ((mobile) Pflege, Spender*innen, etc.)
- Briefsendungen an Spender*innen der Caritas
- Weihnachtspost an Kund*innen der mobilen Pflege & Notruftelefon-Kund*innen
- Öffentlichkeitsarbeit (44 Printartikel, 89 Onlineartikel, TV & Radio, Podcast)
- Teilnahme an zielgruppenrelevanten Veranstaltungen (u.a. Lebenslustmesse, Beratungstag der Caritas Pflege, Fachtagung „Einsamkeit - die Kraft der sozialen Kontakte“)
- Kooperationen und Vernetzung mit wichtigen Initiativen, u.a. Plauderbankerl der PfarrCaritas Wien, den Pensionistenklubs Wien, der Bestattung Wien und den Plaudertischerl
- Vernetzung mit Diözesen in ganz Österreich

Freiwillige Plauderpartner*innen

Das freiwillige Engagement im Plaudernetz zeichnet sich durch eine hohe Flexibilität und Ortsunabhängigkeit aus - die einzige technische Voraussetzung ist ein Smartphone. Dadurch werden auch Menschen angesprochen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind oder jene, die aufgrund ihres Wohnortes nicht die Möglichkeit haben, sich freiwillig zu engagieren. Der niederschwellige Zugang ermöglicht auch Menschen mit körperlichen Einschränkungen die Teilnahme am Plaudernetz:

„Ich wollte etwas Nützliches machen, obwohl ich körperlich nicht so fit bin. Aber das Telefonieren geht ja, es fühlt sich nicht wie Arbeit an.“

Aus der externen Evaluierung geht zudem hervor, dass die Plauderpartner*innen den flexiblen Charakter des Engagements sehr schätzen:

„Ich rede recht gerne und kann auch zuhören. Und da wollte ich mich einbringen als Ehrenamtliche, weil das weniger lokalisiert ist, ungebundener, das schätze ich sehr.“

Die Zielgruppe der freiwilligen Plauderpartner*innen überschneidet sich zum Teil mit jener der Anrufer*innen. Aus den Rückmeldungen an das Projektteam und der externen Evaluierung zeigt sich, dass einige Plauderpartner*innen das Plaudernetz auch selbst als Anrufer*innen nutzen. Laut der Umfrage im Rahmen der externen Evaluierung haben 12% der Befragten (n=321) zumindest einmal angerufen, 9% bereits mehrmals und 15% haben zwar noch nie angerufen, würden es aber gerne ausprobieren.

Die meisten Freiwilligen engagieren sich im Plaudernetz, weil sie für andere Menschen da sein wollen.

„Es ist ein Bedürfnis, dass wir auch da sind, wenn derjenige uns braucht.“

Auch der Blick über den eigenen Tellerrand und der Einblick in andere soziale Milieus wird häufig als Bereicherung für die Plauderpartner*innen rückgemeldet.

„Man plaudert mit Leuten, mit denen man sonst nie reden würde.“

Erreichung der Zielgruppe Plauderpartner*innen

Bereits registrierte Plauderpartner*innen wurden regelmäßig über Veranstaltungen, Einblicke ins Projekt und Tipps rund um das freiwillige Engagement informiert.

Die Plaudernetz-Community wurde im Jahr 2022 mit folgenden Maßnahmen unterstützt:

- Automatisierter Onboarding-Prozess mit den wichtigsten Informationen zum freiwilligen Engagement
- 1-2 Newsletter pro Monat (Einladungen zu Veranstaltungen, Infos zum Plaudernetz, inhaltliche Weiterbildung)
- In Summe 21 Webinare ("Einstiegsschulung", Weiterbildungs- und Austauschmöglichkeit für Freiwillige)
- Ein physisches Plaudernetz-Café
- Individueller Support via Mail oder Telefon (insbesondere bei Missbrauch der Plaudernetz-Regeln oder nach herausfordernden Gesprächen)

In bestimmten Fällen können Plauderpartner*innen Anrufer*innen auch direkt an das Projektteam verweisen. Dazu wurde bereits zu Projektbeginn eine Feedback-Nummer eingerichtet, die es ermöglicht, Sprachnachrichten zu hinterlassen. Um die Qualität des Plaudernetz auch weiterhin zu sichern, wurde im Jahr 2022 ein Tonband mit den wichtigsten Plaudernetz-Regeln und Kontaktmöglichkeiten zum Team eingeführt, welches Anrufer*innen verpflichtend vor jedem Gespräch anhören müssen.

Es hat sich gezeigt, dass sowohl die Anrufer*innen als auch die Plauderpartner*innen über unterschiedlichste Wege und Kanäle auf das Plaudernetz aufmerksam werden. Im Jahr 2022 lag der Fokus der Bewerbung für die Freiwilligen auf:

- Caritas Newsletter (österreichweit)
- Bewerbung bei Veranstaltungen (Freiwilligenmesse Wien und NÖ, Lebenslustmesse, Caritas Pflege Beratungstag, Eröffnungsfest des Gesundheitspark Millergasse, etc.)
- Aussendungen an Diözesen in ganz Österreich
- Öffentlichkeitsarbeit (44 Printartikel, 89 Onlineartikel, TV & Radio, Podcast)
- Social Media
- Regelmäßige Aktualisierung der Website (www.plaudernetz.at)

Ziele

1. **Anrufer*innen beim Plaudernetz, die von sozialer Isolation und Einsamkeit betroffen sind, erfahren unmittelbar gesundheitsfördernde Unterstützung und Entlastung.**

Das Plaudernetz wird von Anrufer*innen aus verschiedenen Gründen genutzt. Einige wünschen sich Entlastung in einer emotional schwierigen Situation, andere wollen „sich einfach austauschen“. Aus der externen Evaluierung geht noch einmal mehr hervor, dass sich ein Großteil der Anrufer*innen einsam fühlt, sei es durch allgemeine Lebensumstände wie Verluste oder körperliche Einschränkungen oder aber der Zeit der Isolation durch die Corona-Pandemie geschuldet. Die Anrufer*innen empfinden das Angebot des Plaudernetz zum allergrößten Teil als hilfreich und entlastend:

„Hilfreich ist, dass man nie alleine ist mit seinen eigenen Problemen. Dass andere Menschen das auch haben. Der eine hat's leichter, der andere hat's schwerer. Und wenn man es leichter hat, dann könnte man eigentlich nur sagen: Ich bin sehr dankbar dafür.“

Ergebnisse:

- Das individuelle Feedback der Anrufer*innen an das Projektteam sowie die Ergebnisse der externen Evaluierung sind überwiegend positiv und zeigen, dass Gespräche im Plaudernetz mehrheitlich entlastend wirken und dadurch eine gesundheitsfördernde Unterstützung möglich wird.
- Die durchschnittliche Gesprächsdauer pro Gespräch blieb konstant bei 25 Minuten.

- Die Zustellquote blieb im Zeitverlauf relativ konstant (mit saisonalen Schwankungen).
2. **Mehr Personen aus der Kernzielgruppe der Anrufer*innen (Alleinlebende; 65+) erfahren vom Angebot und nutzen das Angebot**

Ergebnisse:

- **1.021 neue Anrufer*innen** wurden verzeichnet.
 - Im Jahr 2022 wurden in Summe **11.057** Gespräche geführt (durchschnittlich 30 Gespräche pro Tag).
 - Im Laufe der Zeit haben sich viele "Stammanrufer*innen" etabliert, die das Angebot regelmäßig nutzen, um ihren Alltag zu strukturieren.
3. **Freiwillige Plauderpartner*innen erhalten ausreichend Informationen zum Projekt (schon vor/während der Registrierung) und werden durch ein gutes Community Management besser im Ankommen und in ihrer Rolle unterstützt.**

Ergebnisse:

- Der Onboarding-Prozess sowie die für Freiwillige wichtigen Informationen auf der Website wurden optimiert.
 - Die im Jahr 2022 eingeführten Einstiegswebinare für Interessierte und neu registrierte Plauderpartner*innen erfreuten sich großer Beliebtheit (+100 Anmeldungen beim ersten Termin)
 - Auch die anderen Online-Formate (Webinare mit Themenschwerpunkt, Plaudernetz-Cafés) wurden von den Freiwilligen gerne zu Weiterbildungs- und Austauschzwecken genutzt
 - Es zeigte sich, dass auch die individuelle Unterstützung durch das Projektteam (per E-Mail und telefonisch) besonders wichtig ist und von den Plauderpartner*innen geschätzt wird.
4. **Qualitätssicherung: Plauderpartner*innen und Anrufer*innen halten sich an die Spielregeln im Plaudernetz; bei Missachtung werden Sperren verhängt.**

Ergebnisse:

- Die Plaudernetz-Regeln wurden im Zuge des Onboarding-Prozesses sowie wiederholt in den verschiedenen Online-Formaten insbesondere beim Einstiegswebinar kommuniziert; etwaige Regelverstöße wurden dem Projektteam von Plauderpartner*innen oder Anrufer*innen gemeldet und Maßnahmen wurden ergriffen (zum Beispiel Sperren der Anrufer*innen, die gegen Regel verstoßen; individuelle Gespräche mit Plauderpartner*innen und Anrufer*innen).
 - Um die Anrufer*innen zu erreichen, wurde im Jahr 2022 ein neues Tonband mit den wichtigsten Informationen und Kontaktmöglichkeiten zum Plaudernetz eingerichtet.
 - Zudem wurden neue Anrufer*innen nach ihren ersten drei Gesprächen via SMS kontaktiert. Sie wurden dabei um Feedback gebeten und es werden ihnen nochmals die Kontaktmöglichkeiten zum Projektteam aufgezeigt.
 - Es hat sich gezeigt, dass eine stetige Kommunikation der Plaudernetz-Regeln sowohl an die Plauderpartner*innen als auch an die Anrufer*innen wichtig ist, um die Qualität des Plaudernetz nachhaltig zu sichern.
5. **Die kommunale Vernetzung wird ausgebaut, um Plaudernetz gut an vorhandene Strukturen anzudocken und damit mehr Menschen zu erreichen.**

Ergebnisse:

- Physische Pilotversuche wurden in Kooperation mit kommunalen Stakeholder*innen umgesetzt, z.B. mit den Plaudertischerl der Diakonie und mit den PlauderbankerIn der PfarrCaritas
- Austausch und Vernetzung sind wichtig, um von Erfahrungen und Erkenntnissen anderer Projekte und Initiativen zu lernen.
- Es hat sich gezeigt, dass die Vernetzung mit Multiplikator*innen wie den Pensionistenklubs Wien und der Bestattung Wien wesentlich ist, um neue Zielgruppen zu erreichen.

6. Ausbau Kommunikation und Bewerbung, um mehr Menschen zu erreichen.

Ergebnisse:

- Da sich gezeigt hat, dass die Zugangswege zum Plaudernetz sehr unterschiedlich sind, wurde auf einen breit gefächerten Kommunikationsmix geachtet.
- Auf Basis der Anrufzahlen wurden Maßnahmen schwerpunktmäßig in den Wintermonaten, vor und während den Feiertagen sowie zu Jahresbeginn gesetzt.
- Der Fokus der Bewerbung lag vor allem auf:
 - Medien (44 Printartikel, 89 Online-Artikel, diverse TV- und Radiobeiträge, Podcast-Interview)
 - Caritas Newsletter & Artikel (Freiwilliges Engagement, Pflege, Caritas Aktiv, etc.)
 - Briefsendungen an Spender*innen
 - Weihnachtspost an Kund*innen der mobilen Pflege & Notruftelefon-Kund*innen
 - Veranstaltungen (u.a. Lebenslustmesse, Beratungstag der Caritas Pflege, Fachtagung "Einsamkeit - die Kraft der sozialen Kontakte")

Projektdurchführung

Aktualisierter Projektablaufplan inkl. Aktivitäten und Meilensteine 2022

Plaudernetz Community (aktualisierter Projektablauf)												
1.1.2022 - 31.12.2022												
	Jahr											
	Monat	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov
AP Projektmanagement												
Projektmanagement, Koordination Projektaktivitäten												
Vorbereitung von Projektbericht und Abrechnung												
Laufende Abstimmung mit externer Evaluation												
Meilenstein: Meetings mit externer Evaluation		x				x				x	x	
Meilenstein: Evaluations: Endbericht												
Meilenstein: Projektbericht und Abrechnung												x
AP Sicherstellung laufender operativer Betrieb												
Laufender inhaltlicher Support von Plauderpartner*innen, Anrufer*innen												
First-level-Support für PP bei Fragen zur Technik und App												
Laufende Abstimmung mit internen und externen IT Dienstleistern												
Dokumentationen, Monitoring Anrufzahlen												
AP Ausbau Community Management												
Regelmäßige Newsletter-Aussendungen												
Webinare zu inhaltlichen Themen		x	x	x	x	x	x			x	x	x
Online-Austauschformate für PP		x	x	x	x	x				x	x	x
Fertigstellung neues Info-/Downloadcenter auf der Website				x								
AP Weiterentwicklung Qualitätssicherung												
Überarbeitung und Fertigstellung Registrierungsprozess neu												
Entwicklung und Implementierung Feedback-Tool für Anrufer*innen				x								
Erarbeitung und Implementierung Kriterienkatalog bei Spielregel-Verletzungen			x									
Laufendes Monitoring Teilnahmequote PP an Webinaren, Formaten												
AP Ausbau Kommunale Vernetzung												
Entwicklung und Durchführung von Info-Webinaren für Multiplikator*innen				x			x			x	x	x
Laufende Vernetzung mit Akteur*innen im kommunalen Setting												
Pilotversuche: physische Formate (Impulsvorträge, Austauschrunden für PP)					x	x	x	x	x			
Meilenstein: Doku und Empfehlungen für weitere Umsetzung liegen vor												x
AP Ausbau Kommunikation und Bewerbung												
Laufende Medien-, Pressearbeit												
Bewerbung in Caritas-eigenen Medien, Bezahl-Anzeigen in Zeitungen												
Schwerpunkt-Kommunikation vor/zur Feiertagen		x		x	x							x
Erstellung Kommunikations-Pakete, laufender Versand/Verteilung				x								

Projektrollen

- Projektleitung (01.01.-30.09.2022 Dunja Sporrer, 1.10.-31.12.2022 Flora Gall)
- Projektentwicklung, Kommunikation und Freiwilligenmanagement (Julia Posad, Magdalena Heugl)
- Projektcontrolling und Abrechnung (Martha Ecker)
- Community Support (Freiwilligenteam)

Umgesetzte Vernetzungen

Neben internem Austausch mit Caritas-Projekten und Fachbereichen (u.a. Gemeinwesenarbeit, Pflege, Diözesen) wurden folgende externe Vernetzungsmaßnahmen gesetzt:

- Austauschtreffen mit [Telefonseelsorge Steiermark](#) (02/22)
- Austauschtreffen mit [Telefonseelsorge Vorarlberg](#) (02/22)
- Austauschtreffen mit [Telefonseelsorge Salzburg](#) (02/22)
- schriftlicher Austausch mit [Telefonseelsorge Tirol](#) (02/22)
- Austauschtreffen mit [Reden tut gut der Volkshilfe](#) (02/22)
- Austauschtreffen mit ÖGK Salzburg (03/22)
- Austauschtreffen mit [Telefonseelsorge Oberösterreich](#) (03/22)
- Austauschtreffen mit [Friedhöfe Wien](#) (03/22)
- Austausch- und Vernetzungstreffen mit [Bestattung Wien](#) (03/22 und 09/22)
- Austausch- und Fortbildungstreffen mit [Telefonseelsorge Wien](#) (03/22 und 09/22)
- Austauschtreffen mit [Ashoka](#) (04/22)
- Austauschtreffen mit dem Projekt "[bemyeyes](#)" (05/22)
- Austausch- und Vernetzungstreffen mit [Vinzenz Gruppe Gesundheitsparks](#) (06/22 und 09/22)
- Austauschtreffen mit [Chaja Stiftung](#) (06/22 und 09/22)
- Vernetzung im Zuge der Preisverleihung des [Wirtschaft hilft](#)-Awards (06/22)
- Vernetzung im Rahmen der Preisverleihung des [World Summit Award Austria](#) (06/22)
- Austauschtreffen mit [Sozialministerium](#) (07/22)
- Austauschtreffen mit [Ratschbankerl Kärnten](#) (07/22)
- Austausch- und Vernetzungstreffen mit [Pensionistenklubs Wien](#) (07/22 und 08/22)
- Austauschtreffen mit [Vrzellbänkle Vorarlberg](#) (09/22)
- Infostand beim Eröffnungsfest des [Gesundheitspark Millergasse](#) (09/22)
- Teilnahme an [Lebenslustmesse](#) (ehem. „Senior*innenmesse“) (10/22)
- Teilnahme an [Freiwilligenmesse Wien](#) (10/22)
- Teilnahme und Projektvorstellung bei "füreinander"-Treffen (Caritas Österreich) (10/22)
- Vernetzung mit [Rotem Kreuz](#) (10/22)
- Teilnahme an [Freiwilligenmesse Niederösterreich](#) (11/22)
- Vernetzung und Vortrag über Plaudernetz bei [Fachtagung "Einsamkeit - die Kraft der sozialen Kontakte"](#) in Salzburg (11/22)
- Vernetzung beim [age Award](#) des österreichischen Seniorenrats und des österreichischen Journalist*innen Clubs (11/22)
- Vernetzung mit [Zeitpolster - Verein für Zeitvorsorge](#) (12/22)

Kooperationen

- Bestattung Wien: Plaudernetz Infokarten werden jeder Rechnung der Bestattung Wien beigelegt (07/22-12/22)
- Magenta T-Mobile Austria (01/22-12/22)

Durchgeführte Webinare im Jahr 2022:

- Jänner: Risikofaktor Einsamkeit
- Februar: Plaudernetz-Café
- März: Plaudernetz-Café
- April: 2x Einstiegswebinar, Plaudernetz-Café
- Mai: 3 x Einstiegswebinar, Plaudernetz-Café
- Juni: Plaudernetz-Café, Einstiegswebinar, „Herausfordernde Gespräche im Plaudernetz“
- Juli: Physisches Plaudernetz-Café in Wien
- September: Plaudernetz-Café
- Oktober: Einstiegswebinar, „Ende gut, alles gut - wie beende ich Gespräche positiv?“, Plaudernetz-Café
- November: Einstiegswebinar, Plaudernetz-Café
- Dezember: Einstiegswebinar, Plaudernetz-Adventpunsch

Änderungen in der Projektumsetzung

Das Projekt konnte wie geplant durchgeführt werden. Kleinere Abweichungen gab es bei folgenden Aktivitäten:

- Webinare für Plauderpartner*innen: Statt der geplanten 14 Webinare wurden in Summe 21 Webinare umgesetzt.
- Meetings mit externer Evaluation: Statt der geplanten zwei Meetings fanden drei statt; der Abschlussworkshop wurde von Dezember 2022 auf Jänner 2023 verschoben.

Evaluationskonzept

Im Rahmen des Projekts wurde eine externe Evaluation beauftragt, die von *queraum. kultur- und sozialforschung* durchgeführt wurde.

Ziel der Evaluation war es herauszufinden, wie und inwieweit die mit dem Projekt gesetzten Ziele und Visionen durch das gewählte Projektdesign und die bisherige Umsetzung erreicht werden konnten. Die externe Evaluation stellte die Frage nach förderlichen und hinderlichen Faktoren und Wirkungen aus Sicht der Beteiligten und Nutzer*innen, um daraus Verbesserungspotenziale und Handlungsempfehlungen abzuleiten. Ein Fokus wurde zudem auf die Ergänzungen zum Vorgängerprojekt gelegt. Es wurde darauf geachtet, welche Lernerfolge sich vor allem durch die geänderte bzw. angepasste Projektstruktur ergaben.

Um diesen Fragen nachzugehen, wurde eine Kombination aus:

- **Prozessevaluation** (Begleitung und Unterstützung des Projektteams)
 - Kick Off zur Konzept- und Zielbesprechung (05/22)
 - Nachhaltigkeits-Workshop (09/22)
 - Finales Reflexionstreffen (01/23)
 - Laufender Austausch zwischen Evaluations- und Projektteam
- **Wirkungsevaluation**
 - Telefoninterviews mit Anrufer*innen
 - Fokusgruppe mit Plauderpartner*innen
 - Online-Feedbackbogen für Plauderpartner*innen

Sowohl die begleitende Evaluation als auch die Wirkungsevaluation stellten sich als äußerst nützlich für die Zielerreichung dar. Besonders im Rahmen des Nachhaltigkeits-Workshops sowie des finalen Reflexionstreffens konnten hilfreiche Erkenntnisse und Handlungsempfehlungen für die Weiterentwicklung des Projekts identifiziert werden.

Quantitative Projektergebnisse

Plaudernetz im Jahr 2022:

- 11.057 Gespräche mit einer durchschnittlichen Dauer von 25 Minuten wurden geführt
 - Insgesamt wurden 269.000 Minuten geplaudert - das entspricht ganzen 187 Plaudertagen
- 2.029 verschiedene Menschen haben das Plaudernetz einmalig oder regelmäßig angerufen
- 2.495 Plauderpartner*innen aus ganz Österreich waren aktiv

Erzielte Wirkungen

Die erzielte Wirkung wurde vom Kultur- und Sozialforschungsbüro queraum bestätigt und zusammenfassend wie folgt dargestellt:

Das zu Beginn des Projekts formulierte Ziel für die primären Zielgruppen **„Anrufer*innen erfahren unmittelbar gesundheitsfördernde Begegnungen und Entlastung durch Gespräche im Zuge des Plaudernetzes“** konnte aus Sicht der Evaluation außerordentlich gut erreicht werden. Kritisch anzumerken ist, dass man nicht beeinflussen kann, dass alle Begegnungen tatsächlich „gesundheitsförderlich“ und „entlastend“ wirken. Auch die Evaluationsergebnisse zeigen, dass es vereinzelte Gespräche gibt, die – vor allem wenn Spielregeln gebrochen werden – auch *belastend* wirken können. Es wird jedoch danach gestrebt, optimale Rahmenbedingungen zu schaffen, damit die Gespräche für alle Gesprächspartner*innen zufriedenstellend verlaufen: Unter anderem durch die Festlegungen von Spielregeln und dem raschen Reagieren bei Verstößen gegen diese, durch das Angebot von online und physischen Treffen für Plauderpartner*innen vor und während der ehrenamtlichen Tätigkeit sowie die verlässliche Erreichbarkeit für alle aufkommenden Anliegen. Die Ergebnisse der Befragungen von Anrufer*innen und Plauder-

partner*innen zeigen, dass die Gespräche mehrheitlich entlastend wirken und dazu beitragen, dass Anrufer*innen sich weniger einsam und isoliert fühlen. Ein weiterer wichtiger Aspekt, der vor allem für die Plauderpartner*innen, aber auch für Anrufer*innen zentral ist, ist, dass die Gespräche durch den Einblick in andere Lebenswelten persönlich bereichernd sein können. Für die Plauderpartner*innen ist die Tätigkeit zudem eine gute Möglichkeit, ortsungebunden ein sinnstiftendes Ehrenamt zu erfüllen.

Durch verstärkte Maßnahmen im Bereich Öffentlichkeitsarbeit konnte das Ziel **„Das Plaudernetz wird bei der Kernzielgruppe der Anrufer*innen (Alleinlebende, 65+) bekannter gemacht“** erfüllt werden. Laufende Vernetzungsgespräche, Medienpräsenz, Aussendungen und der Online-Auftritt tragen zu einer weiteren Bekanntmachung des Angebots bei. Dies spiegelte sich auch in den Befragungen durch das Evaluationsteam wider, in denen sehr heterogene Zugangswege zum Plaudernetz genannt wurden. Aus Sicht des Plaudernetz Teams wäre ein höherer Bekanntheitsgrad in den westlichen Bundesländern Österreichs wünschenswert.

Ebenso dienlich war die Öffentlichkeitsarbeit für die Erreichung des Ziels **„Ausbau der Kommunikation und Bewerbung, um mehr Menschen zu erreichen.“** Es wurden viele Projektinfos, Flyer etc. verschickt und Medienkontakte hergestellt, zum Beispiel zu Zeitungen oder Podcasts. Diese Aktivitäten verstärkten die öffentliche Präsenz des Plaudernetz.

Auch das Ziel **„Freiwillige Plauderpartner*innen erhalten ausreichend Informationen zum Projekt (schon vor/während der Registrierung) und werden durch ein gutes Community Management besser im Ankommen und in ihrer Rolle unterstützt“** scheint aus Sicht der Evaluation sehr gut erfüllt. Der Onboarding Prozess für Plauderpartner*innen wird laufend optimiert und beinhaltet, dass neue Plauderpartner*innen durch sogenannte „Kurz und Kompakt-Treffen“ (umbenannt in „Einstiegswebinar“) zumindest einmal Kontakt zum Projektteam haben, bevor ihre ehrenamtliche Tätigkeit beginnt. Die Ergebnisse der Evaluation zeigen, dass Plauderpartner*innen eine Verbundenheit mit dem Projekt aufweisen und die Angebote, wie zum Beispiel die laufend angebotenen Webinare, sehr schätzen. Die Evaluationsergebnisse geben teilweise Hinweise darauf, dass manche Angebote (z.B. eine Liste mit Anlaufstellen) nicht allen Plauderpartner*innen bekannt sein dürften. Eine immer wiederkehrende Erinnerung an die breit gefächerten Unterstützungsmöglichkeiten durch das Plaudernetz Team ist deshalb mit Sicherheit sinnvoll. Die seit Ende 2022 eingesetzte App bietet das Potenzial auf vereinzelte Wünsche der Plauderpartner*innen einzugehen, wie zum Beispiel dass die Zeiten der Verfügbarkeiten der Plauderpartner*innen individuell angepasst werden können und Informationen gebündelt zur Verfügung gestellt werden können. Aus dem eingeholten Feedback geht insbesondere hervor, dass die gelebte Verlässlichkeit und Verbindlichkeit des Plaudernetz Teams in der Zusammenarbeit mit ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen zur hohen Zufriedenheit bei den Mitarbeiter*innen der Plaudernetz Community beiträgt.

Eng damit in Zusammenhang steht das ebenso gut erreichte Ziel **„Qualitätssicherung: Anrufer*innen und Plauderpartner*innen halten sich an die „Spielregeln“ im Plaudernetz; bei Missachtung werden Sperren verhängt“**. Die Anrufer*innen werden vor jedem Gespräch über ein Tonband über die Spielregeln informiert und das Plaudernetz Team kommuniziert diese durch persönlichen Kontakt und schriftliche Informationen. Auch hier empfiehlt sich eine immer wiederkehrende Erinnerung an die Regeln und auch eine Bekanntmachung der dahinterliegenden Gründe dafür. Die Evaluationsergebnisse unterstreichen, dass die Spielregeln weitestgehend bekannt sind. Bei Verstößen gegen die Spielregeln wissen die Plauderpartner*innen und Anrufer*innen wohin sie sich wenden können und es wird rasch gehandelt, z.B. werden Sperren verhängt.

Auch das erklärte Ziel **„Die kommunale Vernetzung wird ausgebaut, um Plaudernetz gut an vorhandene Strukturen anzudocken und damit mehr Menschen zu erreichen“** konnte sehr gut erreicht werden. Es wurden sehr viele Aktivitäten gesetzt, z.B. war das Plaudernetz auf verschiedenen Messen in Wien und Niederösterreich (u.a. Freiwilligenmesse, Pflegemesse) vertreten. Insbesondere die fruchtbare Vernetzung mit dem „Plauderbankerl“ der PfarrCaritas wird vom Projektteam als gewinnbringend beschrieben.

Das Plaudernetz füllt eine Lücke in der Angebotslandschaft und bietet nicht nur von Einsamkeit betroffenen Menschen Unterstützung, sondern trägt auch dazu bei, dass bereichernde Begegnungen zwischen Menschen aus unterschiedlichen Lebenswelten stattfinden können. Die Wichtigkeit, die das Plaudernetz in der bislang relativ kurzen Projektlaufzeit erlangte, zeigt sich nicht nur an der - von Beginn an - hohen und steigenden Nachfrage, sondern auch an der hohen Zufriedenheit der Mitglieder der Plaudernetz Community. Der fortwährende Einsatz des Teams und der hohe Stellenwert von qualitätssichernden Maßnahmen sind aus Sicht der Evaluation maßgebliche Erfolgsfaktoren für die gelingende Projektumsetzung. Beim Aufbau einer langfristigen Finanzierung ist es demnach bedeutsam, ausreichend Ressourcen für die laufende Qualitätssicherung des Kernangebots einzukalkulieren und zu bedenken, dass die kreative und flexible Herangehensweise und der Auf- und Ausbau von persönlichen Kontakten bei der Bewerbung und Vernetzung zentral sind.

Förderung gesundheitlicher Chancengerechtigkeit

Das Projekt Plaudernetz trägt bei folgenden Zielen zur gesundheitlichen Chancengerechtigkeit bei:

*Ziel 1: Anrufer*innen, die von sozialer Isolation und Einsamkeit betroffen sind, erfahren unmittelbar gesundheitsfördernde Unterstützung und Entlastung*

- niederschwelliger Zugang zum Angebot vom Plaudernetz (ohne Registrierung)
- einfache Nutzbarkeit des Angebots mit dem bekannten Medium „Telefon“ (keine „digitale Kompetenz“ gefordert)
- Verfügbarkeit und Sicherheit des Angebots in Zeiten der Pandemie (ohne physische Treffen)
- Niedrige Hemmschwelle sich Hilfe zu suchen aufgrund der Anonymität des Angebots
- keine Kosten für Anrufer*innen und Plauderpartner*innen

*Ziel 2: Mehr Personen aus der Kernzielgruppe der Anrufer*innen (Alleinlebende; 65+) erfahren vom Angebot und nutzen das Angebot*

- Ortsunabhängigkeit des Angebots: niederschwellige, schnelle Hilfe für Menschen in ländlichen Regionen mit wenig kommunaler Einbindung
- gesellschaftliche Teilhabe für Menschen - als Anrufer*innen oder Plauderpartner*innen, die in ihrer Mobilität oder Gesundheit eingeschränkt sind

*Ziel 3: Freiwillige Plauderpartner*innen erhalten ausreichend Informationen zum Projekt (schon vor/während der Registrierung) und werden durch ein gutes Community Management besser im Ankommen und in ihrer Rolle unterstützt.*

- Ortsunabhängigkeit und Flexibilität ermöglicht freiwilliges Engagement für Menschen, die nicht (mehr) mobil sind
- Niederschwelliger Onboarding-Prozess und einfache Teilnahme an Online-Formaten via Zoom (auch für Menschen, die nicht mobil sind)
- Viele Plauderpartner*innen sind sogenannte „digital immigrants“ und haben wenig Erfahrung mit digitalen Tools. Durch die Teilnahme an Online-Formaten werden ihre digitalen Kompetenzen gestärkt.

Aktivitäten und Methoden

Folgende Aktivitäten und Methoden waren im Projektverlauf zentral und haben sich insgesamt gut bewährt:

*Inhaltliche Beratung oder Prozessbegleitung durch Expert*innen*

- Die Prozessbegleitung im Rahmen der externen Evaluierung erwies sich als förderlich, um Verbesserungspotenziale zu identifizieren. Zentraler Bestandteil der Evaluierung war zudem die Wirkungsmessung des Angebots. Besonders nützlich waren der Nachhaltigkeits-Workshop und das finale Reflexionstreffen. Regelmäßiger Austausch mit internen und externen Expert*innen erwies sich als hilfreich.

Workshops, Kurse, Seminare, Schulungen

- Online-Vorträge und interaktive Webinare erwiesen sich (besonders aufgrund der Ortsunabhängigkeit) als geeignete Methoden. Insbesondere die 2022 eingeführten Plaudernetz-Cafés, die dem Austausch der Plauderpartner*innen dienen, tragen wesentlich zur Stärkung des Community Feelings und zur Identifikation mit dem Projekt bei.

Öffentlichkeitsarbeit

- Die laufenden Kommunikations- und Werbemaßnahmen sind wesentlich, um österreichweit neue Zielgruppen zu erreichen. Da die Zugangswege zum Plaudernetz sowohl auf Seiten der Anrufer*innen als auch auf jener der Plauderpartner*innen sehr heterogen sind, wurde Wert auf umfassende mediale Aktivitäten gelegt. Die Ende 2021 etablierte Kommunikationslinie half

dabei, das Thema Einsamkeit zu entstigmatisieren und das Plaudernetz weiterhin als niederschwelliges Angebot zu kommunizieren.

Beteiligung der Zielgruppen im Projekt

Die gewählten Beteiligungsmöglichkeiten für die Schwerpunktzielgruppen der Anrufer*innen, Plauderpartner*innen, Multiplikator*innen und Entscheidungsträger*innen waren passend und sollen auch künftig weitergeführt werden.

- Anrufer*innen sollen auch künftig in Evaluationen miteinbezogen werden und die Möglichkeit haben, sich aktiv in die Weiterentwicklung des Plaudernetz einzubringen.
- Die Partizipation der Plauderpartner*innen ist besonders zentral für den Erfolg des Plaudernetz, da diese ja die eigentliche Wirkung (die Entlastung der Anrufer*innen) erzielen. Auch künftig werden die Freiwilligen die Möglichkeit haben, Verbesserungsvorschläge vorzubringen und das Plaudernetz aktiv mitzugestalten.
- Ideen und Erfahrungen der Multiplikator*innen sollen auch in Zukunft bei der Weiterentwicklung des Projekts berücksichtigt werden.
- Die Entscheidungsträger*innen sollen weiterhin in zentrale Prozesse miteinbezogen werden.

Erreichung der Projektziele und Zielgruppen

- Die Projektziele konnten zum allergrößten Teil erreicht werden.
- Die Schwerpunktzielgruppen wurden ebenso erreicht.

Weiterbestehen der Strukturen, Prozesse, Aktivitäten und Wirkungen

Die bereits etablierten Strukturen, Prozesse, Aktivitäten und Wirkungen des Projekts werden auch nach Projektende weiterbestehen. Dank der Förderungen konnte sich Plaudernetz als dauerhaftes Angebot etablieren.

Transferierbarkeit

Das Plaudernetz besteht weiterhin als österreichweites Angebot. Es wurden bereits Maßnahmen gesetzt, um das Plaudernetz auch im weniger bekannten Westen Österreichs stärker zu etablieren. Dieses Ziel soll auch weiterhin verfolgt werden.

Im November 2022 fand zudem ein Workshop zum Thema *Internationalisierung des Plaudernetz* statt. Aufgrund der aktuellen Struktur (Teamgröße, IT Struktur) ist dieses Vorhaben zum aktuellen Zeitpunkt noch nicht möglich.

Maßnahmen zur Sicherung der Nachhaltigkeit

Nachdem das Plaudernetz im März 2020 innerhalb weniger Wochen ins Leben gerufen wurde, war das Projekt die ersten beiden Jahre in der Innovationsabteilung der Caritas Wien angesiedelt. Im Projektjahr 2021 wurden viele Schritte gesetzt, um das Projekt für eine Übernahme in den Regelbetrieb vorzubereiten. Im Jahr 2022 wurde beschlossen, dass das Plaudernetz als bedeutsames Angebot gegen Einsamkeit in den Bereich der Gemeinwesenarbeit übersiedeln wird. Mit Oktober 2022 hat die neue Projektleitung das Plaudernetz übernommen und es wurde bis Ende 2022 in den Bereich Gemeinwesenarbeit eingegliedert.

In den ersten Jahren zeigte sich die hohe Wirksamkeit und der hohe Bedarf des Angebots. Um den langfristigen Regelbetrieb sicherzustellen und nötige technische Weiterentwicklungen umsetzen zu können, ist auch weiterhin eine externe Finanzierung erforderlich. Demnach wird auch für die Zukunft eine öffentliche Förderung angestrebt.

Zentrale Lernerfahrungen und Empfehlungen

Förderliche Faktoren für die Erreichung der Projektziele

- Plaudernetz ist einfach und niederschwellig zu nutzen und österreichweit verfügbar.
- Digitale Vorkenntnisse sind kaum nötig, um teilzunehmen.
- Der Fokus auf mentaler Gesundheit während und auch nach der Pandemie wirkte sich positiv auf die Enttabuisierung des Themas Einsamkeit aus - mehr Menschen nutzen Angebote gegen Einsamkeit.
- Plauderpartner*innen und Anrufer*innen können von ihren vorhandenen Mobiltelefonen miteinander in Kontakt treten (keine weitere IT Infrastruktur nötig).

Hinderliche Faktoren für die Erreichung der Projektziele

- Obwohl das Thema Einsamkeit - insbesondere durch die Pandemie - ein Stück weit enttabuisiert wurde, ist es für viele Menschen dennoch eine gewisse Überwindung anzurufen.
- Bei so einem sensiblen Thema reicht die alleinige Bewerbung der Nummer oftmals nicht aus. Um Vertrauen zum Plaudernetz aufzubauen ist es förderlich, wenn Multiplikator*innen oder andere Stakeholder*innen vom Angebot erzählen.
- Die Einschränkungen durch die Pandemie (Lockdown, Ausgangsbeschränkungen) waren im Jahr 2022 nicht mehr so gravierend, was sich z.T. auf die zeitlichen Ressourcen der Freiwilligen auswirkt. Mit dem Launch der Plaudernetz App, die das Einstellen der persönlichen Verfügbarkeiten ermöglicht, wird dem entgegengewirkt.

Lessons Learned für die weitere Projektumsetzung

- Da sowohl Anrufer*innen als auch Plauderpartner*innen über unterschiedlichste Wege zum Plaudernetz finden, sollen *Öffentlichkeitsarbeit* und *Bewerbungsmaßnahmen* weiterhin über verschiedene Kanäle (klassische Medien, E-Mail-Marketing, soziale Medien, etc.) laufen.
- Die *kommunale Vernetzung* des Plaudernetz ist besonders wichtig, um neue Zielgruppen zu erschließen und das Angebot zu kommunizieren.
- Aus den Interviews mit den Anrufer*innen und dem Feedback, das direkt mit dem Projektteam geteilt wird, geht hervor, dass viele Menschen nicht nur über Probleme, sondern auch über schöne Themen plaudern wollen. Das Plaudernetz setzt deshalb auch weiterhin auf eine *positive, motivierende* und vor allem *entstigmatisierende Vermarktung*.
- Die *Webinare* (Vorträge von Expert*innen, Plaudernetz-Café, Einstiegswebinare) sind ein wesentlicher Bestandteil des erfolgreichen Community Managements. Einerseits ermöglichen sie dem Projektteam mit den Freiwilligen in Kontakt zu treten und aktiv Meinungen zu erfragen. Andererseits bieten sie den Plauderpartner*innen Raum für inhaltliche Weiterbildung und Erfahrungsaustausch, was zu einer stärkeren Identifikation mit dem Projekt führt.

Literatur

- Becker, Susanne et al. (2020): In a Lonely Place: Investigating Regional Differences in Loneliness. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1948550620912881>
- Benn-Ibler, Alexandra (2020): I Dialog mit Alexandra Benn-Ibler. In: Scharinger, Christian (2020) Gesundheitsförderung in Krisenzeiten. Ein Praxisleitfaden. Gajar, Petra/Lang, Gert (Hg.). Fonds Gesundes Österreich, Gesundheit Österreich, Wien Wien, November 2020. URL: https://fgoe.org/sites/fgoe.org/files/2020-11/WB_18_gf_in_krisenzeiten_praxisleitfaden_bfrei.pdf
- Böhmke, Petra, Sebastian Link (2017): Poverty and the Dynamics of Social Networks: An Analysis of German Panel Data, European Sociological Review, Volume 33, Issue 4, August 2017, 615–632. URL: <https://doi.org/10.1093/esr/jcx063>
- Europäische Kommission (Hg., 2018): Fairness, inequality and intergenerational mobility (Special Eurobarometer 471).
- Europäische Kommission (2021): Loneliness in the EU. Insights from surveys and online media data. URL: <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC125873>
- Franzkowiak, Peter (2018): Soziale Unterstützung. Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung. URL: <https://www.leitbegriffe.bzga.de/alphabetisches-verzeichnis/soziale-unterstuetzung/>
- FGÖ (o.J.): PsychoSOZIALE Gesundheit – Zusammenleben in Settings gesundheitsfördernd gestalten. URL: <https://fgoe.org/node/21>
- Gesundheit Österreich (o.J.): Aktiv und gesund altern in Österreich. URL: https://www.sozialministerium.at/dam/jcr:3d309dc8-ca07-464c-89c6-9ab81e675476/aktiv_und_gesund_altern_in_oesterreich_final.pdf
- Gesundheitsportal Österreich (2018): Einsamkeit bewältigen. URL: <https://www.gesundheit.gv.at/leben/lebenswelt/soziale-netzwerke/soziale-beziehungen/einsamkeit-ursachen-bewaeltigung>
- Hofer, Kathrin, Verena Moser-Siegmeth (2010): Soziale Isolation älterer Menschen. Ursachen, Folgen und technische Lösungsansätze. URL: https://www.rotekreuz.at/fileadmin/user_upload/LV/Wien/Metanavigation/Forschungsinstitut/MitarbeiterInnen%20+%20Projektberichte/Soziale%20Isolation%2015%2012%202010_kompri-miert.pdf
- Kickbusch, Ilona (2020): "Im Dialog mit Ilona Kickbusch. In: Scharinger, Christian (2020) Gesundheitsförderung in Krisenzeiten. Ein Praxisleitfaden. Gajar, Petra/Lang, Gert (Hg.). Fonds Gesundes Österreich, Gesundheit Österreich, Wien Wien, November 2020. URL: https://fgoe.org/sites/fgoe.org/files/2020-11/WB_18_gf_in_krisenzeiten_praxisleitfaden_bfrei.pdf
- Market Institut (2017): Silver Lining Studie: Angst vor Einsamkeit im Alter ist weit verbreitet. URL: <https://www.market.at/market-aktuell/details/silver-living-studie-angst-vor-einsamkeit-im-alter-ist-weit-verbreitet.html>
- More-Hollerweger, Eva, Pennerstorfer, Astrid (2016): Das Verhältnis von Freiwilligenarbeit und bezahlter Arbeit. Studie im Auftrag des BMASK. URL: https://www.wu.ac.at/fileadmin/wu/d/cc/npocompetence/09_NPO_Abgeschlossene_Projekte/BMASK_FWAM.pdf
- Orellano, Katharina, Silberzahn-Jandt, Gudrun (2022): Einsamkeit: (k)eine Frage des Alters. Neue Caritas, Ausgabe 22, 22-25.
- Schäffler, Hilde et al. (2013): Soziale Teilhabe Angebote gegen Vereinsamung und Einsamkeit im Alter. URL: https://gesundheitsfoerderung.ch/assets/public/documents/de/5-grundlagen/publikationen/gfia/berichte/Via_-_Bericht_Soziale_Teilhabe_-_Angebote_gegen_Vereinsamung_und_Einsamkeit_im_Alter.pdf
- Statistik Austria (2019): Lebensformen 2019: jede dritte Person ab 65 Jahren lebt allein. URL: https://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/bevoelkerung/haushalte_familien_lebensformen/lebensformen/122800.html
- Statistik Austria (2020) Internetnutzerinnen und Internetnutzer 2019. URL: https://www.statistik.at/web_de/statistiken/energie_umwelt_innovation_mobilitaet/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/index.html
- STATatlas (2020): Anteil der Personen im Alter 65 und mehr Jahren an der Gesamtbevölkerung in %. Karte. URL: https://www.statistik.at/atlas/?mapid=them_bevoelkerung_alter&layerid=layer4&sublayerid=sublayer0&languageid=0&bbox=1033135,5863981,1858044,6255338,8

Anhang

Listen Sie Ihre veröffentlichbaren Beilagen zum Bericht auf. Diese sind ebenso wie der Bericht selbst im Projektguide hochzuladen.

- 01_Infofolder 2022
- 02_Infokarten 2022
- 03_Eventbilder 2022
- 04_Nachlesen Webinare 2022

Hinweis:

Neben dem Hochladen des Berichts ist dieser zusätzlich dem/der für das Projekt zuständigen Mitarbeiter/in des Fonds Gesundes Österreich in gedruckter Version (Papierform) zur Begutachtung und Prüfung zuzusenden.