

## **Ergebnisse der FZF-Umfrage 2019 - Freiwilligenbefragung**

Im November und Dezember 2019 wurde wieder eine Evaluation im Freiwilligenzentrum Fürth durchgeführt, um die Zufriedenheit der aktiven Freiwilligen des FZF, der Projektpartner sowie der Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung mit dem Angebot des FZF in Erfahrung zu bringen.

Neben der Zufriedenheit mit dem FZF als Dienstleister für das freiwillige Engagement in Fürth geht es bei der alle drei Jahre stattfindenden Evaluation darum, einen Überblick darüber zu erhalten, wie sich die drei befragten Gruppen strukturell bzw. sozial zusammensetzen. Um die Vergleichbarkeit mit den Ergebnissen aus 2016 zu garantieren, wurde hinsichtlich der inhaltlichen Fokusse keine Veränderung vorgenommen: Im Falle der Freiwilligen wurde wieder das Thema Anerkennungskultur in das Zentrum der Forschung gestellt. Im Falle der befragten Organisationen (Projektpartner sowie Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung) ging es in erster Linie erneut darum herauszufinden, wie der Vermittlungsprozess sowie die Zusammenarbeit im Rahmen der Projekte sowie der Freiwilligenvermittlung verbessert werden können und inwiefern das FZF sein Unterstützungsangebot für das Freiwilligenmanagement vor Ort schärfen sollte. Eine direkte Vergleichbarkeit war trotzdem nur im Falle der FZF-Freiwilligen gegeben, da die Auswertung der befragten Organisationen 2016 nur kombiniert möglich war. Dieses Mal konnten die drei Befragungsgruppen unter den Organisationen gesondert ausgewertet werden.

Die Art der Durchführung blieb zu 2016 unverändert: überwiegend wurden die Befragungsergebnisse auf elektronischem Wege mithilfe des kostenlosen Online-Umfrage-Tools „LimeSurvey“ gewonnen. Nur im Falle der aktiven Freiwilligen ohne angegebene E-Mail-Adresse wurde auf die Versendung von Papierfragebögen zurückgegriffen. Die Rücklaufquoten waren in diesem Durchgang erfreulich: Die Befragung der Freiwilligen erreichte einen Rücklauf von 51,9 % (194 Teilnehmende bei 379 Einladungen). Damit stieg dieser im Vergleich zur Evaluation 2016, an der 40,6 % der Freiwilligen teilnahmen. Die Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung und die Projektpartner, die Freiwillige vonseiten des FZF vermittelt bekommen, wurden dieses Mal gemeinsam befragt. Sie erreichten einen Rücklauf von 43,6 % (54 Teilnehmende bei 124 Einladungen). Davon waren 48,1 % (N=26) Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung und 51,9 % (N=28) waren Projektpartner. Die Gruppe der Projektpartner, die die infrastrukturellen Rahmenbedingungen des FZF unterstützen, lagen bei einer erstaunlichen Quote von 72,7 % (24 Teilnehmende bei 33 Einladungen). Dies ist ein hoher Anstieg im Vergleich zu 2016 (damals 38,2 %).

Allerdings kam es auch dieses Mal in allen Umfragen häufiger zu einem Abbruch derselben, wodurch die Fragen jeweils von unterschiedlich großen Grundgesamtheiten, also verschiedenen Anzahlen an Befragten, beantwortet wurden. Diese Aspekte wurden in den Auswertungen entsprechend berücksichtigt, schränkten die Aussagekraft der Ergebnisse aber nicht ein. Die Auswertungen erfolgten mithilfe der Statistiksoftware SPSS.

Die Durchführung und Auswertung der Evaluation wurde in erster Linie von Mira Eichholz betreut, wobei das FZF-Team, insbesondere Anna Kampen, Ute Zimmer und die Freiwilligen des Büroteams des FZF, maßgeblich an der Durchführung beteiligt war.

Unser herzlichster Dank für ihr Engagement und die konstruktiven Rückmeldungen geht an alle Freiwilligen, Projektpartner und Verantwortliche der Einsatzorte, die sich an der Befragung beteiligt haben!

## **1. Ergebnisse der FZF-Freiwilligen-Evaluation**

Die freiwillig engagierten Menschen sind ein entscheidender Teil des Freiwilligenzentrums Fürth. Denn deren Vermittlung und Betreuung sowie eine gelungene Zusammenarbeit auf Augenhöhe mit den Freiwilligen stellt den Kern der Arbeit des FZF dar. Als Dienstleister der Freiwilligenarbeit widmet sich das FZF der Bereitstellung von Rahmenbedingungen für bürgerschaftliches Engagement, die interessierten und motivierten BürgerInnen eine für sie passende und erfüllende freiwillige Tätigkeit ermöglichen sollen.

Dabei geht es auch um das Organisieren einer gut funktionierenden Anerkennungskultur, weil Freiwilligkeit durch ernst gemeinte Wertschätzung in verschiedensten Formen honoriert werden soll. Deshalb ist das Thema Anerkennung ein Schwerpunkt der Freiwilligen-Befragung, indem sowohl die Zufriedenheit mit den verschiedenen Rahmenbedingungen und Anerkennungsformen als auch deren Relevanz abgefragt wurden, zwischen denen ein Abgleich erfolgt (1.3).

Zudem liegt für die befragten Freiwilligen die Altersstruktur, die Geschlechterverteilung, die berufliche Situation sowie der Bildungsstand vor (1.1). Des Weiteren wurden die bürgerschaftlich Tätigen hinsichtlich ihres Engagements eintritts und -Umfangs befragt (1.2). Das gibt einen groben Einblick in die aktuelle soziale Zusammensetzung und die Tätigkeiten der Freiwilligen, wobei einzelne Gruppen (z. B. Freiwillige mit Migrations- oder Fluchthintergrund) unterrepräsentiert sind.

### **1.1 Die soziale Zusammensetzung der Freiwilligen**

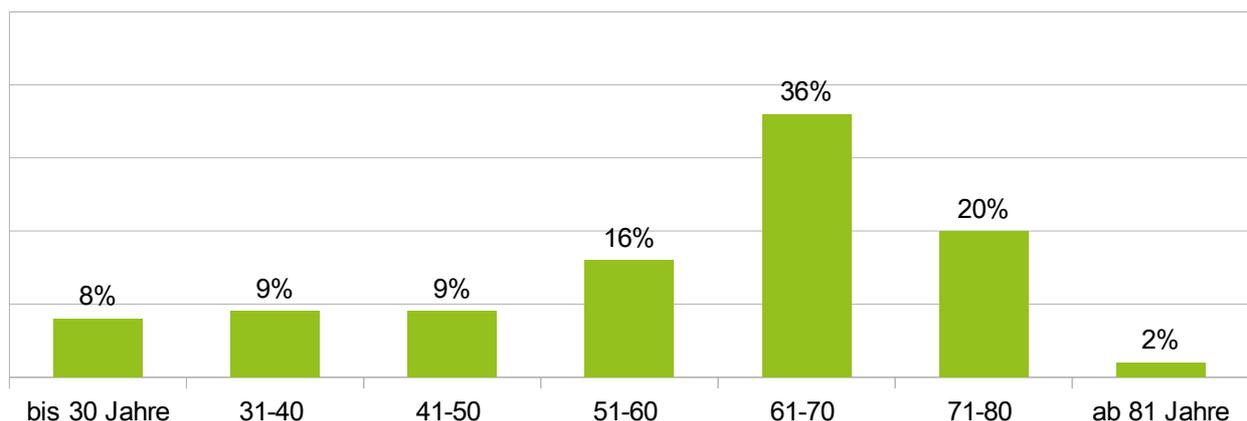
#### **1.1.1 Altersstruktur und Geschlechterverteilung**

Hinsichtlich der sozialen Zusammensetzung ist zwischen den Befragten und der realen Zusammensetzung zu unterscheiden: Weiterhin beteiligen sich die weiblichen Freiwilligen an der Evaluation stärker als die männlichen, allerdings nicht mehr ganz so eklatant wie in den Vorjahren, in denen der Frauenanteil über 60 % lag: 57 % der Befragten waren dieses Mal weiblichen und 43 % waren männlichen Geschlechts. Tatsächlich liegt die Frauenquote im FZF aber noch etwas höher: unsere Datenbank listet 63 %, während zu 37 % männliche Freiwillige des FZF geführt werden. Insgesamt sind aktuell 387 Personen in den Projekten des FZF freiwillig aktiv.

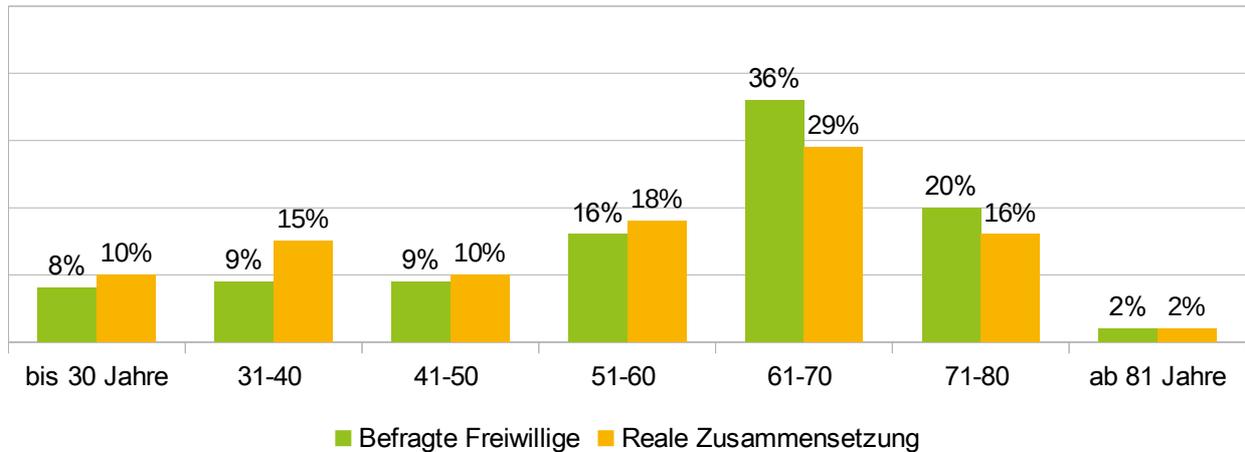
Im Hinblick auf die Altersstruktur kam es im Rahmen der Evaluation zu leichten Veränderungen: zwar ist die Gruppe der 61 bis 70 Jährigen die am meisten vertretene Gruppe mit 36 %, doch sank der Anteil dieser Altersgruppe im Vergleich zu 2016 um 5 Prozentpunkte. Rechnet man die Freiwilligen über 70 Jahre noch hinzu, liegen die über Sechzigjährigen bei 57 Prozent, was wiederum mit den Zahlen von 2016 übereinstimmt. Insofern scheint eine Verschiebung um 5 Prozentpunkte gegeben zu sein, indem einige Freiwillige in den letzten drei Jahren das siebzigste Lebensjahr überschritten haben. Allerdings hat auch die Quote der unter 51 Jährigen unter den Befragten um 5 Prozentpunkte zugenommen, denn sie liegt bei 27 % (2016: 22 %).

Betrachtet man die reale Zusammensetzung aller Freiwilligen im FZF, wird noch einmal ein etwas anderes Bild hinsichtlich der Altersstruktur ersichtlich: rund 25 % sind unter 41 und nahezu ein Drittel, nämlich 32 % der Freiwilligen sind unter 51 Jahre alt. Damit ist die Gruppe der jüngeren Freiwilligen also noch einmal um 5 Prozentpunkt stärker vertreten als in der Befragungsgruppe der Evaluation. Dieser Abgleich zwischen der realen Zusammensetzung mit der Gruppe der an der Evaluation Beteiligten untermauert noch einmal: Die Bemühungen seit der letzten Evaluation um die Anwerbung Freiwilliger unterhalb der 50plus scheinen von Erfolg gekrönt zu sein, wenngleich die Zielgruppe der älteren Freiwilligen immer noch stark vertreten ist. Sie ist v. a. diejenige Personengruppe, die am meisten Rückmeldung gibt, indem sie sich an der Evaluation beteiligt. Dafür möchten wir uns besonders bedanken! Trotzdem möchte das FZF weiter dran bleiben, auch die jüngere Generation bis 40 Jahre noch mehr als Freiwillige zu gewinnen, damit immer deutlicher wird: das Freiwilligenzentrum Fürth ist eine Einrichtung für jedes Lebensalter.

Altersstruktur der befragten Freiwilligen



## Altersstruktur der Freiwilligen im Vergleich



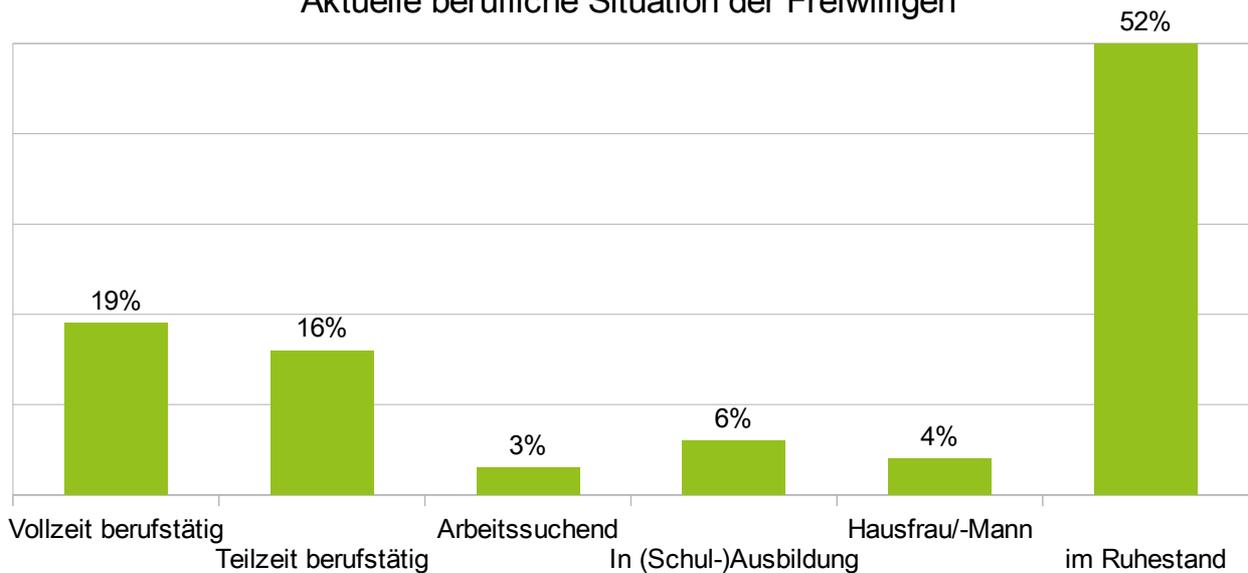
### 1.1.2 Bildungsabschluss – berufliche Situation – Migrationshintergrund

Im Hinblick auf den Bildungsabschluss ist festzustellen, dass die Befragten diesmal eher hochqualifizierte Freiwillige waren.<sup>1</sup> So gaben 28 % der Befragten an, einen Haupt- oder Realschulabschluss zu haben und im Hinblick auf die berufliche Ausbildung waren es 26 % mit einer abgeschlossenen Lehre, Berufsausbildung oder einem Fachschulabschluss. Allerdings weisen rund 40 % der Befragten einen Fachhochschul- oder Universitätsabschluss auf, was die deutliche Mehrheit darstellt. 3 % der Befragten haben (noch) keinen Schulabschluss. Eine derartige Verteilung entspricht dem typischen Bild der Freiwilligen in Deutschland, die statistisch gesehen grundsätzlich höher gebildet und wohlhabender sind als BürgerInnen, die sich nicht freiwillig engagieren. In dieser Hinsicht gilt es also, weiterhin für mehr Chancengleichheit zu sorgen.

---

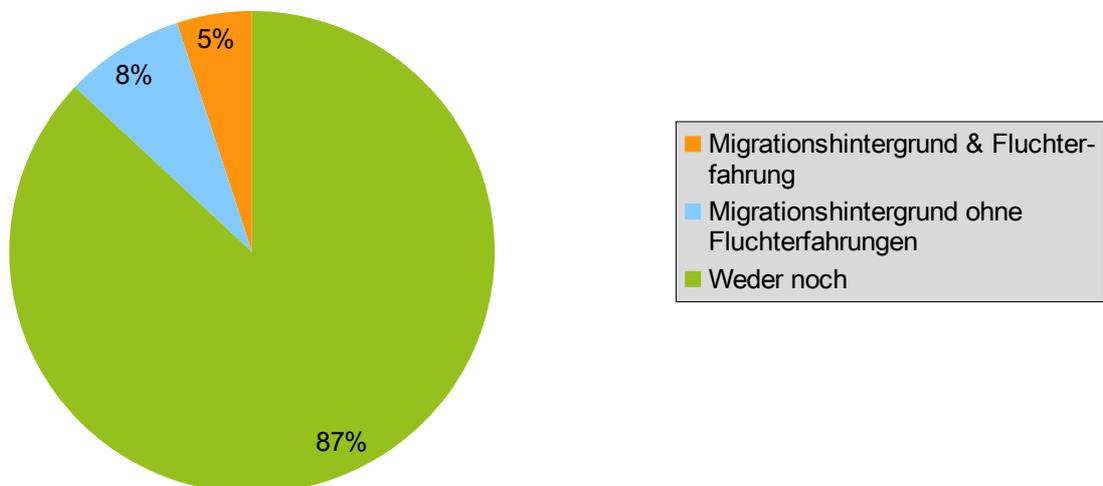
1 Es ist nicht davon auszugehen, dass die hier Antwortenden alle auf sie zutreffende Angaben ankreuzten. Die Prozentangaben zu diesem Thema beziehen sich auf die Grundgesamtheit von je 194 befragten Freiwilligen.

## Aktuelle berufliche Situation der Freiwilligen



Die aktuelle berufliche Situation der befragten Freiwilligen entspricht der skizzierten Altersverteilung: Da das Gros der Befragten über 60 Jahre alt ist, ist auch die Gruppe derjenigen, die sich im Ruhestand befinden, die größte mit 52 %. Dagegen ist knapp über ein Drittel (35 %) der Befragten voll- oder teilzeitbeschäftigt. Dies ist eine Steigerung hinsichtlich der Berufstätigen von 3 Prozentpunkten, die 2016 bei 32 % lagen, während die Zahl der verrenteten Personen um 2 Prozentpunkte sank. Der Anteil an Personen, die in Ausbildung sind, stieg um 3 Prozentpunkte. Da eine Erkenntnis der letzten Evaluation darin bestand, dass die Projekte des FZF stärker auf berufstätige und jüngere Mensch abgestimmt sein sollten, zeigt sich in dieser Hinsicht ein Erfolg. Denn bedenkt man den großen Anteil von insgesamt 73 % an Freiwilligen unter 50 Jahren im Hinblick auf die reale Zusammensetzung, ist davon auszugehen, dass dieses Ziel erreicht wurde.

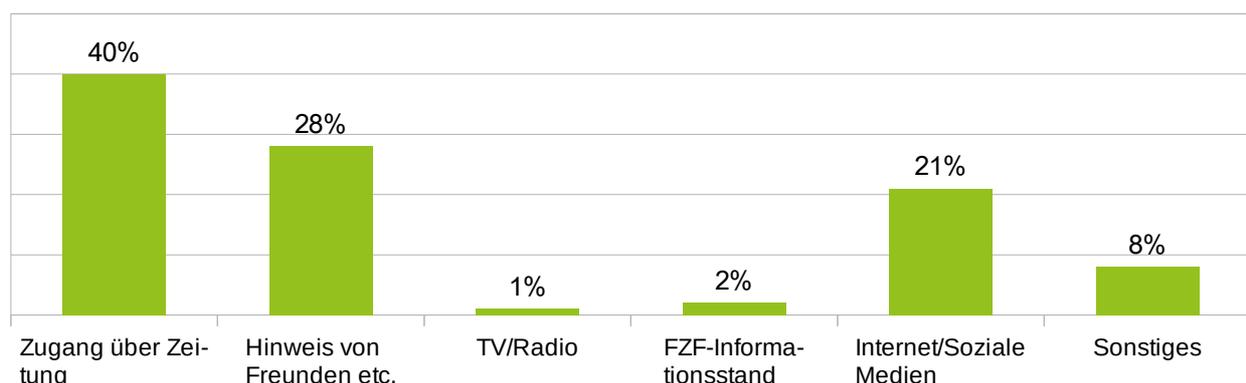
## Abfrage Migrationshintergrund & Fluchterfahrungen



Das FZF bietet weiterhin sehr viele Projekte im Bereich Integration an und ist darum bemüht, Menschen mit Migrationshintergrund als Freiwillige zu gewinnen, weil das bürgerschaftliche Engagement einen wichtigen Beitrag zur Sozialintegration von Zugewanderten leisten kann. Um zu sehen, wie hoch der Anteil der Befragten mit Migrationshintergrund und Fluchterfahrungen ist, wurde auch dieses Mal wieder die Frage danach gestellt. Tatsächlich stieg der Anteil im Vergleich zu 2016 um einen Prozentpunkt im Fall der Freiwilligen mit Fluchthintergrund und um 3 Prozentpunkte im Fall der Freiwilligen mit Migrationshintergrund. Allerdings dürften die realen Zahlen höher ausfallen, da einige Projektgruppen zu einem Großteil aus der hier fokussierten Zielgruppe bestehen. Doch besteht ein grundsätzliches Problem hinsichtlich der Evaluation, da derlei Umfragen für Menschen, die die deutsche Sprache nicht fließend sprechen, teilweise schwer zu beantworten sind. Dennoch darf der leichte Anstieg nicht übersehen werden, wodurch immerhin 13 % der Befragten ursprünglich aus anderen Ländern stammen.

## **1.2 Zugangsweg - Zugehörigkeitsdauer - Engagementumfang - Engagementmotive**

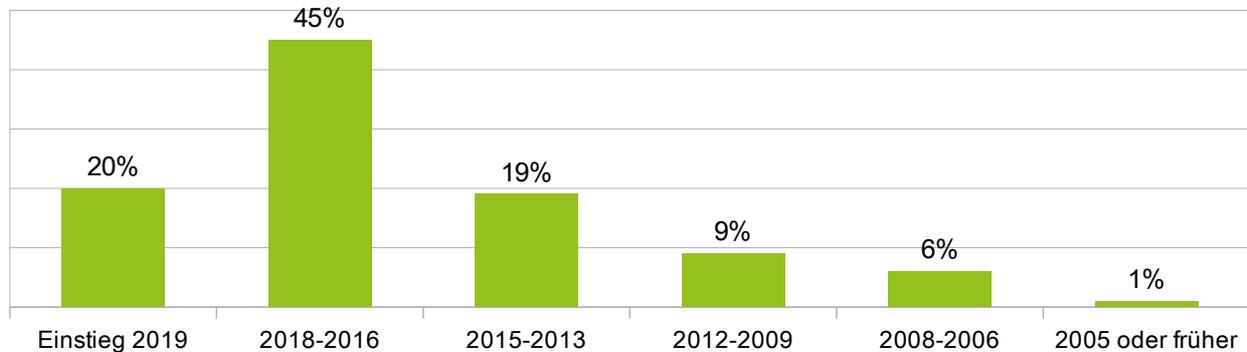
Zugangsweg zum FZF



Auch 2019 sind die am häufigsten angegebenen Zugangswege zum FZF für die befragten Freiwilligen die Zeitung und der Hinweis von Familienmitgliedern, Freunden und Bekannten. Knapp dahinter folgen digitale Wege – die Website des FZF und Social-Media-Kanäle. Und auch dieses Mal wurden über die Angaben unter „Sonstiger Zugang“ weitere Kanäle erkennbar, die die Bekanntheit des FZF als Ansprechpartner für die lokale Freiwilligenarbeit fördern. Hierzu zählt der Kontakt über die Angebote des FZF: im Rahmen der Zusammenarbeit oder auf Veranstaltungen werden Menschen auf das FZF als Anlaufstelle aufmerksam. Besonders im Falle des Repair-Cafés erfolgt über die Veranstaltungen eine Art eigene Akquise, die ganz von selbst funktioniert. Ein weiterer Zugang, der nicht als Antwort vorgegeben war, sind die Plakate des FZF in den Haltestellen Fürth Hauptbahnhof und Stadthalle sowie der Aufsteller vor dem FZF. Überdies wurden Flyer genannt. Hier zeigt die Öffentlichkeitsarbeit also Wirkung, die seit der letzten Befragung noch einmal verstärkt wurde. Eine letzte Zugangsart ist die

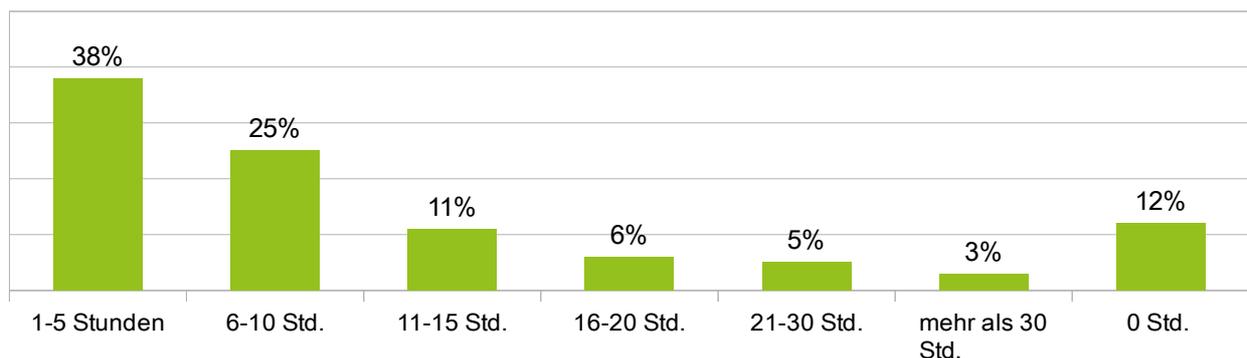
Eigeninitiative. Einmal schreibt ein/e Freiwillige/r dazu: „Ich wollte mich engagieren und da war die sinnvollste Anlaufstelle das FZF.“ Diese Form der Eigeninitiative zeigt den ausgeprägten Bekanntheitsgrad des FZF als Infrastruktureinrichtung der lokalen Engagementförderung in Fürth.

### Zugehörigkeitsdauer



Auf Basis des Evaluationsergebnisses kann angenommen werden, dass sich die Menge an Freiwilligen im FZF kontinuierlich erhöht. Mit 20 % der Befragten, die 2019 dazu kamen, wäre es fast ein Viertel an neuen Ehrenamtlichen. Geht man von der Anzahl der Einladungen aus, sind es allerdings nur 10 % (387 Freiwillige aktuell vs. 350 Einladungen 2016). Die 45 % der Befragten, die zwischen 2018 und 2016 in die Projekte des FZF eingestiegen sind, deutet außerdem auf ein überwiegend längerfristiges Engagement hin, da die Gruppe derjenigen, die 2016/2015 eingestiegen waren, 57 % der Befragten ausmachten.

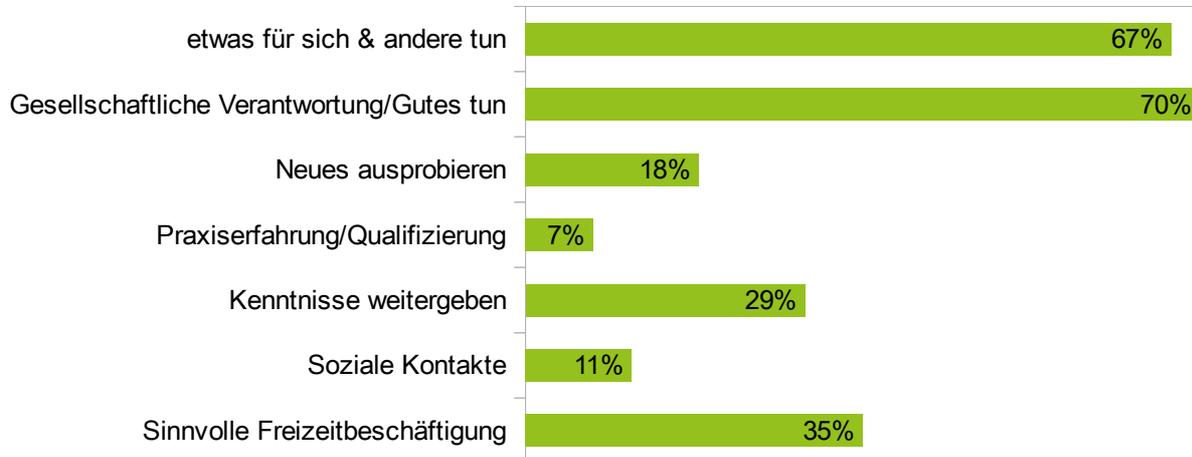
### Engagementumfang pro Monat



Hinsichtlich der durchschnittlichen Stundenzahl pro Monat zeigt sich, dass die meisten Freiwilligen bis zu 5 Stunden pro Monat in ihr freiwilliges Engagement investieren. Genau ein Viertel engagiert sich 11 Stunden und mehr innerhalb der Projekte des FZF. Insgesamt ist so von einer Reduzierung der Zeit auszugehen, wenn man die Zahlen der letzten Evaluation heranzieht. 2016 waren es noch 39 % der Befragten, die mehr als 10 Stunden in ihr Engagement investierten. Auch das kann mit den Entwicklungen im Bereich der

Flüchtlingshilfe in Zusammenhang gesehen werden, die wieder zurückging. Genauso kann es aber auch die Zusammensetzung der Befragungsgruppe sein, die sich von der von 2016 unterscheidet.

### Motive für freiwilliges Engagement



Etwas für sich und andere zu tun und dabei die Gesellschaft durch gute Taten zu unterstützen, sind genauso wie in der letzten Evaluation die dominierenden Motive<sup>2</sup> der befragten Freiwilligen, die von mehr als der Hälfte aller Befragten angegeben wurden. Allerdings lag das letzte Mal das Motiv „etwas für sich und andere tun“ vor dem Wunsch, etwas Gutes zu tun und gesellschaftliche Verantwortung zu übernehmen. Dennoch ist die Verteilung der Motive insgesamt in etwa gleich geblieben, wobei der Beweggrund, Neues auszuprobieren, um 7 Prozentpunkte zulegte und auch die Praxiserfahrung bzw. Qualifizierung stieg um 3 Prozentpunkte. Beides deutet auf die erhöhte Zahl jüngerer Freiwilliger hin. Bei den unter 51 Jährigen liegen sogar beide Motive bei 18 %. Die ältere Generation ab 51 Jahren nutzt das freiwillige Engagement dagegen noch etwas zweck- und leistungsgerichteter: 38 % gestalten darüber ihre Freizeit und genauso viele möchten ihr Erfahrungswissen weitergeben, während nur knapp 10 % das Knüpfen sozialer Kontakte im Sinn haben, was immerhin für 13 % der unter 51 Jährigen zu ihren Beweggründen gehört.

<sup>2</sup> Die Motive wurden als Mehrfachnennung abgefragt, da die drei am stärksten zutreffenden Motive ausgewählt werden sollten. Deshalb weisen die einzelnen Prozentangaben in der Grafik den Anteil der 194 befragten Freiwilligen aus, die sich für das jeweilige Motiv entschieden haben. Sie sind also nicht als Prozent-Verteilung zu lesen, die zusammengerechnet 100 % ergibt.

### **1.3 Zufriedenheitsuntersuchung mit Schwerpunkt Anerkennungskultur**

Das Organisieren von Rahmenbedingungen ist für eine gelungene Ausübung der freiwilligen Tätigkeiten das A und O. In gewisser Weise beginnt hiermit bereits die Anerkennung der Freiwilligkeit und der Bereitschaft dazu, sich bürgerschaftlich zu engagieren. Zu solchen Rahmenbedingungen gehören die bereitgestellten Arbeitsmittel, ein möglicher Auslagenersatz, regelmäßige Informationen, ein passendes Fortbildungsangebot zur Förderung der Kompetenzen, die Möglichkeit zu hauptamtlicher Betreuung sowie genügend Mitgestaltungsmöglichkeiten.

Darüber hinaus gibt es einen typischen Kanon an Formen der Anerkennung organisierter Freiwilligenarbeit, die auch im Freiwilligenzentrum Fürth zur Anerkennungskultur gehören. Dazu zählen organisierte Feste, Gruppentreffen zum Austausch und Ausflüge, die sowohl innerhalb der Projektgruppen als auch innerhalb des FZF als Ganzes zur Geselligkeit beitragen. Des Weiteren dient eine erfolgreiche Öffentlichkeitsarbeit der Förderung der öffentlichen Wahrnehmung der kostbaren Leistungen der Freiwilligen im Sinne einer gesellschaftlichen Anerkennung. Besonders für jüngere bzw. berufstätige Freiwillige zählt auch die Möglichkeit zur Ausstellung von Zertifikaten sowohl für das Ehrenamt an sich wie auch für die besuchten Fortbildungen zur Anerkennungskultur, um diese z. B. Bewerbungen beizulegen. Hinzu kommt, dass für die Anerkennung der Freiwilligen die Projektgruppe an sich eine wichtige Rolle spielen kann, indem über den Austausch oder eine Zusammenarbeit zwischen den Gruppenmitgliedern nicht nur freundschaftliche Kontakte geknüpft werden können, sondern auch eine gegenseitige Bestärkung im Hinblick auf die Tätigkeit erfolgen kann. Vergessen werden darf außerdem nicht der direkte Dank und eine persönliche Anerkennung durch diejenigen, die von dem jeweiligen Engagement profitieren.

Die Aspekte der Rahmenbedingungen und der Anerkennungskultur wurden in der Befragung der Freiwilligen wieder hinsichtlich des Grads der Zufriedenheit und ihrer Relevanz für die Freiwilligen abgefragt. Soweit ein Äquivalent gegeben war, werden die Ergebnisse zu diesen zwei Abfragen gegenübergestellt dargestellt, sodass zu sehen ist, wie zufrieden die Freiwilligen mit einem Aspekt waren, aber auch, wie wichtig sie ihn an sich finden.<sup>3</sup> Thematisch erfolgt eine Einteilung in drei Bereiche, nämlich sortiert nach Rahmenbedingungen, Formen der Anerkennung sowie Aspekte des sozialen Miteinanders in den Projektgruppen und der Betreuung bzw. dem Kontakt mit Hauptamtlichen und Professionellen. Neben der Vierer-Skala von „sehr zufrieden“ / „sehr wichtig“ bis „nicht zufrieden“ / „nicht wichtig“ konnten die Antwortmöglichkeiten „Betrifft mich nicht“ und „Keine Angabe“ gewählt werden.<sup>4</sup> Zu ihrer Bedeutung und Interpretation ist vorab zu

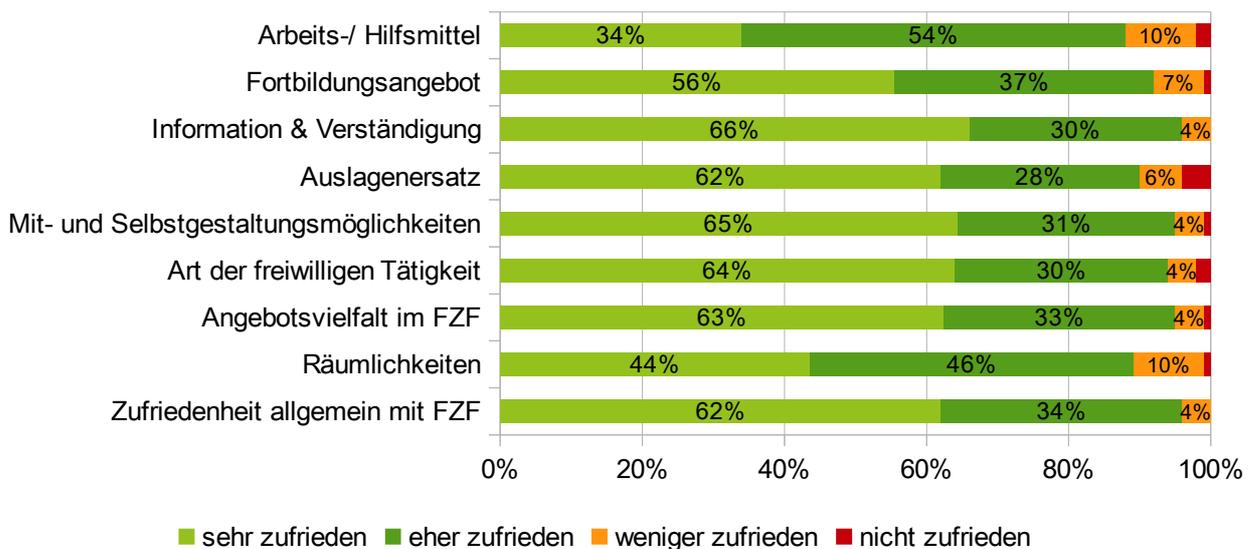
---

3 Um die Länge des Fragebogens nicht zu überstrapazieren, wurden ausgewählte Aspekte nicht auf beiden Seiten aufgenommen.

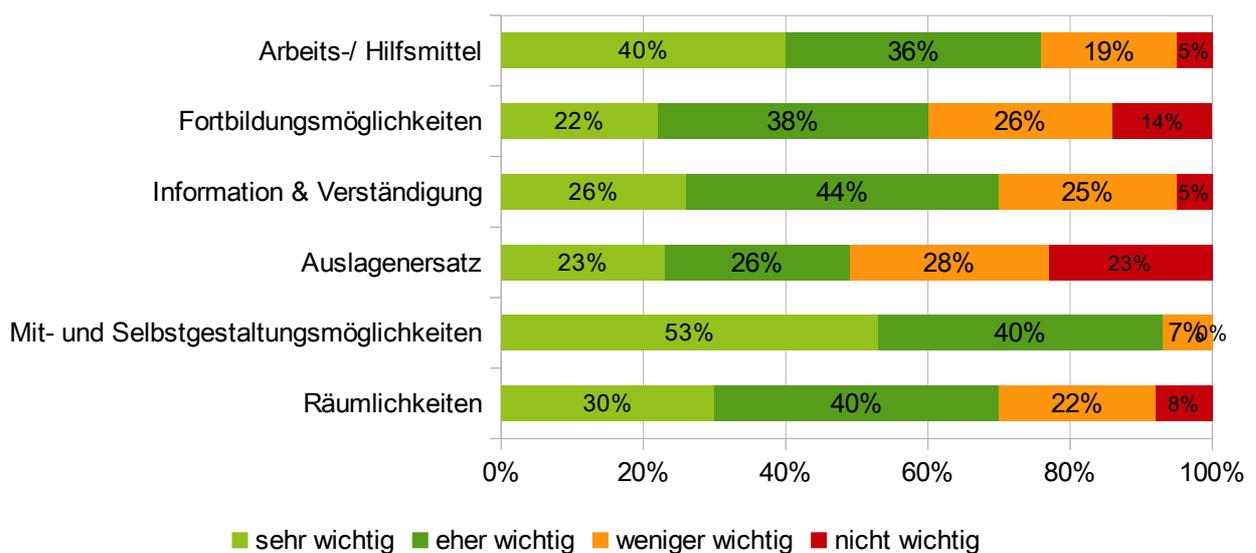
4 Im Folgenden werden die Ergebnisse für diese zusätzlichen Antwortmöglichkeiten nur ausgewiesen, wenn sie auffällig hoch ausfielen. Die Zahlen für „Keine Angabe“ und „Betrifft mich nicht“ beziehen sich dann auf die Gesamtmenge der Freiwilligen (=194), die an der Befragung teilgenommen haben. Die Zahlen in den Grafiken beziehen sich dagegen nur auf diejenigen Befragten, die die jeweilige Frage mit einer der vier anderen Antwortmöglichkeiten gewählt haben, also auf die gültigen Prozentwerte.

sagen, dass das „Betrifft mich nicht“ v. a. aussagt, dass keine Beurteilung eines Aspektes möglich ist, weil man im eigenen Engagementkontext nie damit zu tun hat. „Keine Angabe“ kann dagegen doppeldeutig verstanden werden, denn mit dieser ist ausgedrückt, dass man zwar ein Urteil dazu abgeben könnte, es aber nicht möchte. Doppeldeutig ist das insofern, als anzunehmen ist, dass es entweder gewählt wird, wenn noch nicht genügend Erfahrungswerte zu dem jeweiligen Aspekt gesammelt werden konnten oder aber, wenn ein negatives Urteil gefällt werden würde, dies aber nicht abgegeben werden möchte. So kann ein häufig gewähltes „Keine Angabe“ auch auf Konflikte oder Kritik hinweisen.

### Zufriedenheitsabfrage Rahmenbedingungen



### Relevanz der Rahmenbedingungen

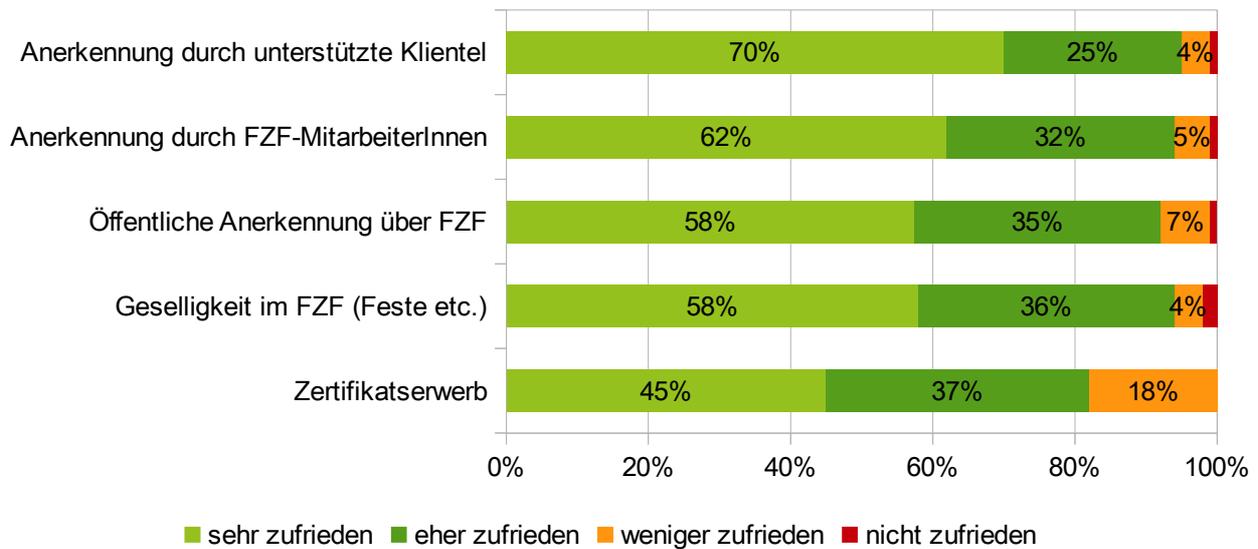


Hinsichtlich der gebotenen Rahmenbedingungen für das Ehrenamt im FZF herrscht, wie in der letzten Evaluation auch, überwiegend Zufriedenheit bei den befragten Freiwilligen, wenngleich die verschiedenen Aspekte unterschiedlich wichtig sind. Im Vergleich zur letzten Evaluation schneiden die Arbeitsmittel, die zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten, der Informationsfluss, das Fortbildungsangebot und der Auslagenersatz hinsichtlich der Zufriedenheit etwas besser ab, aber trotzdem sind diese vier Aspekte diejenigen, für die am ehesten ein Verbesserungsbedarf zu bestehen scheint. Die Beurteilung der anderen Aspekte blieb in etwa gleich. Wie in der letzten Evaluation erscheinen die Rahmenbedingungen der Räumlichkeiten und der Arbeits- und Hilfsmittel am meisten verbesserungsbedürftig, aber wie oben bereits angeführt, liegen hinsichtlich dieser beiden Aspekte bereits höhere Quoten hinsichtlich der Zufriedenheit vor – im Falle der Arbeits- und Hilfsmittel um 6 Prozentpunkte und im Falle der Räumlichkeiten sogar um 13 Prozentpunkte.

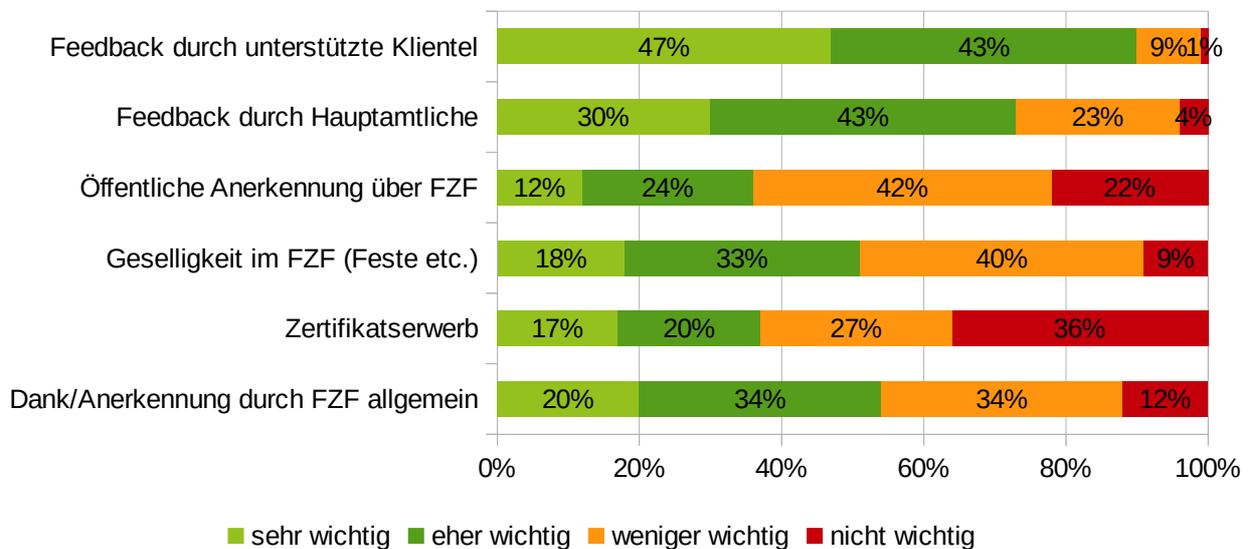
Interessant ist, dass der Auslagenersatz dieses Mal als wichtiger beurteilt wurde als 2016. So wurde der Auslagenersatz 2016 noch von nur 14 % mit sehr wichtig und von 24 % mit eher wichtig beurteilt, während es diesmal 23 % und 26 % in diesen Antwortkategorien sind. Das deutet darauf hin, dass diese Rahmenbedingung zunehmend mehr in Anspruch genommen wird, wobei immer noch 55 % der Befragten bei der Zufriedenheitsabfrage angaben, er betreffe sie nicht (31 %) oder sie könnten keine Angabe machen (24 %). Doch ordneten nur 51 % den Auslagenersatz bei weniger oder nicht wichtig ein, während dies 2016 noch 61 % taten.

Die höchste Zufriedenheit liegt dieses Mal im Hinblick auf die regelmäßigen Informationen vor, die das FZF per Mail bzw. per Post versendet, dicht gefolgt von der Zufriedenheit mit dem FZF insgesamt sowie den Selbst- und Mitgestaltungsmöglichkeiten. Insgesamt beweisen die Befragungsergebnisse zu diesen Rahmenbedingungen eine konstant stabile und den Ansprüchen der Freiwilligen entsprechende Unterstützung und Ermöglichung der ehrenamtlichen Tätigkeiten. Diese Stabilität gilt es zu erhalten.

## Zufriedenheitsabfrage Formen der Anerkennung



## Relevanz von Formen der Anerkennung

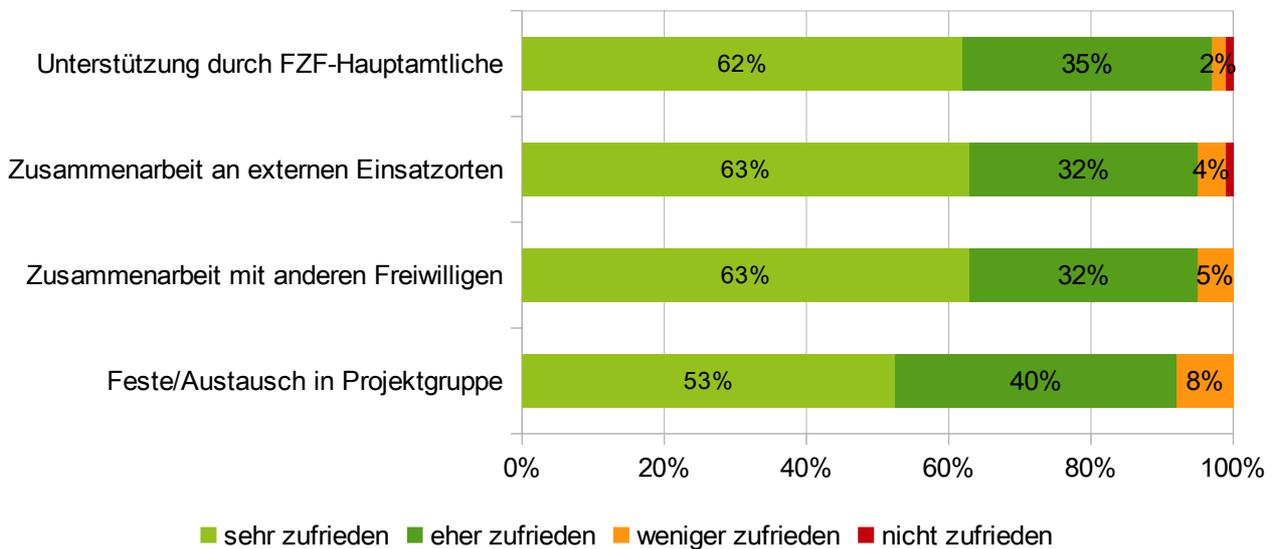


Die Zufriedenheit in Bezug auf die Anerkennungsformen ist, genauso wie 2016, noch höher als im Falle der Rahmenbedingungen. Zudem hat sich die Zufriedenheit hinsichtlich fast aller abgefragten Aspekte leicht erhöht. Nur das konstruktive Feedback bzw. die Anerkennung der Hauptamtlichen des FZF wurde letztes Mal noch etwas besser beurteilt. Ein besonderer Unterschied liegt im Hinblick auf die Anerkennung durch Anlässe zur Geselligkeit im FZF vor: sie haben nicht nur um 8 Prozentpunkte hinsichtlich der Antwortmöglichkeiten sehr zufrieden (2016 noch 49 %) und eher zufrieden (2016 noch

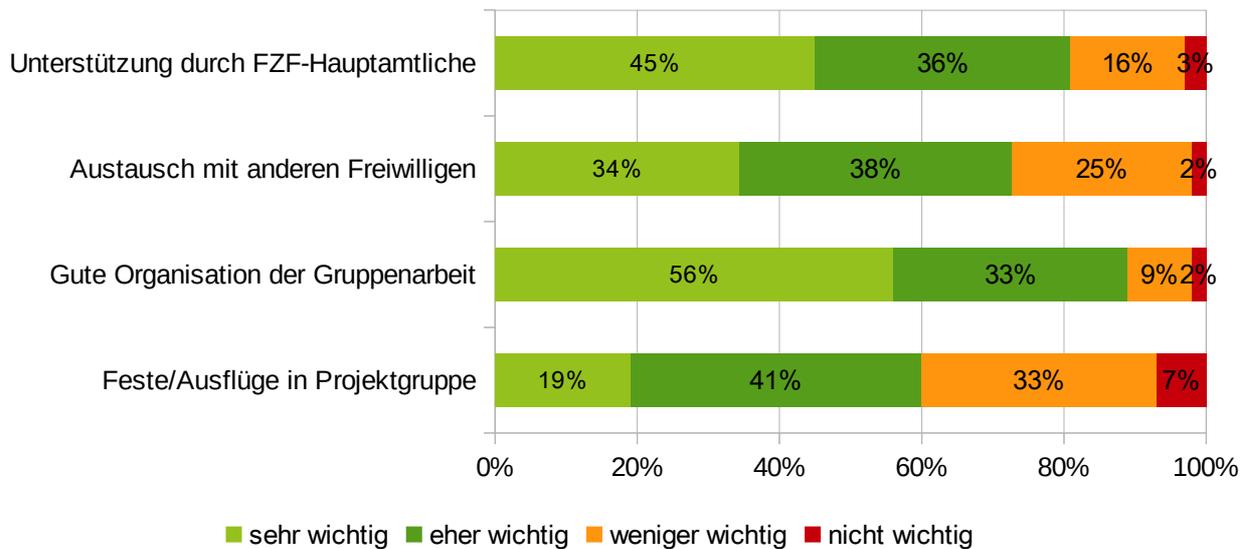
37 %) zugelegt, sondern scheinen auch mehr in Anspruch genommen worden zu sein. Denn erreichten die Quoten unter der Antwortmöglichkeit „Betrifft mich nicht“ das letzte Mal noch 13 % und „Keine Angabe“ 22 %, sind es diesmal nur noch 9 %, die sich davon nicht betroffen fühlen und 15 Prozent, die keine Angabe machen können oder wollen. Das zeigt: da das Freiwilligenfrühstück durch andere Formate ergänzt wurde, die auch für Berufstätige leichter wahrzunehmen sind, scheinen diese Veränderungen ihr Ziel zu erreichen. Eine ähnliche Verbesserung der Zufriedenheit und auch eine leichte Steigerung im Hinblick auf die Relevanz ist ebenso im Fall der öffentlichen Anerkennung durch Presse, Ehrungen und Empfänge gegeben. Am meisten zufriedenstellend und auch am wichtigsten ist aber weiterhin die Anerkennung und das Feedback vonseiten derjenigen, für die das Engagement nützen soll – die unterstützte Klientel.

Bringt man die abgefragten Anerkennungsformen hinsichtlich ihrer Relevanz in eine Hierarchie zeigt sich, wie 2016, ein eindeutiges Bedürfnis nach Feedback und Anerkennung durch die Personen, mit denen die Freiwilligen im Engagement zu tun haben – also durch die unterstützte Klientel wie auch durch die FZF-Hauptamtlichen und Festangestellten an externen Einsatzorten. Die anderen Formen bilden folgende Rangliste: 1. Dank des FZF allgemein, 2. Geselligkeit im FZF, 3. Zertifikate und 4. öffentliche Anerkennung. Dies entspricht in etwa den Ergebnissen von 2016.

### Zufriedenheitsabfrage Aspekte des sozialen Miteinanders



## Relevanz der Aspekte des sozialen Miteinanders



Die Befragungsergebnisse zu den Aspekten des sozialen Miteinanders im Engagement haben seit der letzten Evaluation sowohl hinsichtlich der Zufriedenheit der Freiwilligen als auch hinsichtlich der Bedeutung für die Freiwilligen alle eine leichte Steigerung erfahren. Nur die Möglichkeiten zum Austausch mit anderen Freiwilligen sind im Vergleich zu 2016 als weniger wichtig eingestuft worden (10 Prozentpunkte weniger: 82 % sehr wichtig und eher wichtig in 2016). Verbunden mit der leichten Steigerung um 6 Prozentpunkte der Relevanz hinsichtlich der Geselligkeit innerhalb der Projektgruppe durch Feste oder Ausflüge ist zu vermuten, dass in ein paar der Projektgruppen ein gemeinschaftsstiftendes Miteinander etwas Vorrang erhalten hat. Da die Zufriedenheit mit Festen und Ausflügen in den Gruppen auch um 4 Prozentpunkte gestiegen ist und zudem die Antwortkategorie „nicht zufrieden“ hierbei gar nicht gewählt wurde, könnte diese Veränderung mit einer Verbesserung der organisierten gemeinschaftsstiftenden Angebote zusammenhängen. Dies war eine konkrete Erkenntnis aus der letzten Evaluation, der augenscheinlich erfolgreich nachgekommen wurde. Dennoch wird der Austausch mit anderen Freiwilligen als wichtiger erachtet als die Anlässe zur Geselligkeit, der aber noch übertroffen wird von der Relevanz der hauptamtlichen Unterstützung und der guten Organisation der Gruppenarbeit im Sinne der Zusammenarbeit innerhalb der Projektgruppe. Das untermauert, dass es sich in den meisten Fällen der Projekte des FZF um hauptamtlich geleitete bzw. betreute Gruppen handelt. Diese Rahmung der Hauptamtlichen scheint für das Miteinander im Projekt das A und O zu sein, die aber auch gut funktioniert, wie die Ergebnisse der Zufriedenheitsabfrage zeigen.

Interessant ist, dass die Zusammenarbeit innerhalb der Gruppe mit 89 % und die hauptamtliche Betreuung mit 81 % „sehr wichtig“ bis „eher wichtig“ als noch wichtiger eingestuft wurde als die Anerkennung vonseiten der Hauptamtlichen oder der Professionellen an Einsatzorten des Engagements, die bei 73 % liegt. Damit wird die Zusammenarbeit unter den Freiwilligen als genauso wichtig erachtet wie die Anerkennung

der unterstützten Klientel, die ebenfalls bei 89 % liegt. Das unterstützt noch einmal die Erkenntnis, dass die Personen, mit denen man im freiwilligen Engagement zusammenkommt, die höchste Bedeutung haben. Ein reibungsloses, funktionierendes gemeinsames Tätig-Sein gibt ein Fundament, das das Engagement zufriedenstellend und erfüllend sein lässt und das gemeinsame Erfolge garantiert. Insofern ist vonseiten des FZF und v.a. vonseiten der betreuenden Hauptamtlichen weiterhin so gelungen wie bisher sicherzustellen, dass dieses soziale Miteinander funktioniert.