FZF-Evaluation

2022

FZF
Freiwilligen-
Zentrum Fürth

Ergebnisse der Befragung der FZF-Freiwilligen, der Einsatzstellen der Freiwilligenvermittlung und der Kooperationspartner/innen

Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....3
1. Ergebnisse: Befragung der Freiwilligen.....5
2. Ergebnisse: Befragung der Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung.....17
3. Ergebnisse: Befragung der Kooperationspartner/innen.....29

Einleitung

Alle drei Jahre erfolgt im Freiwilligen-Zentrum Fürth (FZF) eine Evaluation mit Blick auf die Zufriedenheit aller Akteur/innen. Hierzu werden die aktiven Freiwilligen in den FZF-Projekten, die Kooperationspartner/innen und die Einsatzstellen (Einrichtungen und Organisationen, in die das FZF Freiwillige vermittelt) befragt.

Den Schwerpunkt dieser Befragungen bildet die Abfrage der Zufriedenheit mit dem FZF als Projektplattform, Freiwilligenagentur und Kooperationspartner. Daneben steht die Erhebung der sozialen bzw. strukturellen Zusammensetzung der Befragungsgruppen. Bei den Freiwilligen in den FZF-Projekten steht das Thema Anerkennungskultur im Fokus. Mit der Befragung der Kooperationspartner/innen und Einsatzorte möchten wir in Erfahrung bringen, inwiefern Bedarf an Unterstützung und Beratung rund um das Thema Freiwilligenmanagement besteht. 2022 wurde zusätzlich der Umgang mit der Coronasituation thematisiert.

Die Datenerhebung wurde überwiegend auf elektronischem Wege mithilfe des Umfrage-Tools „LimeSurvey“ durchgeführt. Ein Teil der Freiwilligen in FZF-Projekten erhielt einen Papier-Fragebogen. Bis auf kleinere Anpassungen wurden die Fragen von 2019 beibehalten. Auf diese Weise ist ein Vergleich mit den Ergebnissen der letzten Evaluation in vielen Aspekten möglich. Allerdings wurden dieses Mal die Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung und die Kooperationspartner/innen als eigene Befragungsgruppe ausgewertet.[1]

Die Rücklaufquoten fielen im Vergleich zur Umfrage 2019 niedriger aus: Die Befragung der Freiwilligen erreichte einen Rücklauf von 36% (139 Teilnehmende bei 389 Einladungen), von den Einsatzstellen der Freiwilligenvermittlung beteiligten sich 30% (34 von 115). Der Rücklauf bei den Kooperationspartner/innen lag bei 43% (17 von 40). Durch die Onlinebefragung kam es teilweise zu einem Abbruch der Umfrage, wodurch die Fragen jeweils von unterschiedlich großen Grundgesamtheiten (unterschiedlich vielen Befragten) beantwortet wurden. Diese Aspekte wurden in den Auswertungen entsprechend berücksichtigt, schränken die Aussagekraft der Ergebnisse aber nicht ein.

1 Etwas irreführend kann der Begriff Kooperationspartner/innen im Vergleich zu der Evaluation 2019 sein: 2019 fielen unter Kooperationspartner/innen reine Projektpartner/innen, die nicht mit Freiwilligen zusammenarbeiten und rein für die Infrastruktur Ansprechperson sind. 2022 verstehen wir als Kooperationspartner/innen Personen, die an der Betreuung von Freiwilligen beteiligt sind. 2019 nannte man diese Gruppe Projektpartner/innen.

Die Auswertungen erfolgten mithilfe der Statistiksoftware SPSS. Die Durchführung und Auswertung der Evaluation erfolgte in erster Linie durch Lukas Binder, unterstützt wurde er durch die FZF-Hauptamtlichen Theresa Hämmerl, Ute Zimmer und Anna Kampen, sowie die Freiwilligen des Büroteams im Freiwilligen-Zentrum Fürth(bei der Eingabe der postalischen Rückläufe).

Unser herzlichster Dank für ihr Engagement und die konstruktiven Rückmeldungen geht an alle Freiwilligen, Kooperationspartner/innen und Verantwortlichen der Einsatzstellen, die sich an der Befragung beteiligt haben.

1. Ergebnisse: Befragung der Freiwilligen

Die freiwillig engagierten Menschen sind das Herz des FZF, denn deren Vermittlung, Betreuung sowie eine gelungene Zusammenarbeit auf Augenhöhe mit den Freiwilligen stellt den Kern der Arbeit des FZF dar. Das FZF als Anlaufstelle für bürgerschaftliches Engagement fördert die positive Rahmenbedingungen für eine Vermittlung in ein passendes Engagement. Wir möchten uns als Einrichtung stets weiterentwickeln und legen viel Wert auf die Rückmeldungen unserer Freiwilligen. So ermöglichen wir, dass die Tätigkeiten für die Freiwilligen erfüllend sind und einen Mehrwert schaffen. Ein großer Motivator dabei ist eine gute Anerkennungskultur, um das Engagement angemessen wert zu schätzen.

In der Befragung wird zunächst mit Alter, Geschlecht und Motivation die soziale Zusammensetzung der Freiwilligen erhoben. Danach werden Aspekte der allgemeinen Zufriedenheit, Anerkennung und des sozialen Miteinanders erfragt. Da sich die Umfrage insbesondere auf die Jahre der Coronapandemie bezieht, ist auch der Umgang des FZF mit der Coronasituation und das Engagament während der Pandemie Gegenstand der Zufriedenheitsabfrage. Insgesamt haben 139 Freiwillige an der Befragung teilgenommen. Das entspricht einer Rücklaufquote von 36%.

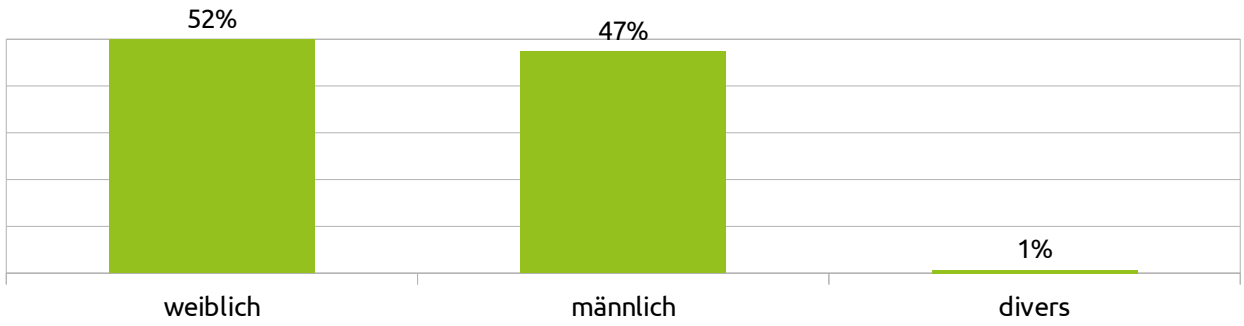
1.1 Die soziale Zusammensetzung der befragten Freiwilligen

Es gilt zu beachten, dass sich die soziale Zusammensetzung der Befragungsgruppe von der realen Zusammensetzung aller FZF-Freiwilligen unterscheiden kann, da nur 36% aller Freiwilligen teilgenommen haben. Wir versuchen diese Unterschiede soweit möglich transparent zu machen.

Wie auch in den letzten Jahren ist der Anteil der weiblichen Freiwilligen in der Befragung mit 52% etwas höher (Grafik 1.1). Der reale Geschlechterunterschied ist bei allen Freiwilligen des FZF sogar noch ausgeprägter. Im FZF sind insgesamt 240 Frauen aktiv, das sind 62% der Engagierten. Das entspricht auch dem realen Frauenanteil zum Zeitpunkt der Evaluation 2019 (63%). Der höhere Frauenanteil im FZF ist auch deshalb

interessant, weil in Deutschland insgesamt der Anteil engagierter Männer etwas höher ist, wie der Deutsche Freiwilligensurvey (FWS) in den letzten Erhebungen gezeigt hat[2]. Ein möglicher Grund dafür könnte sein, dass das FZF insbsondere Projekte im sozialen Engagementbereich betreibt, für welchen sich häufiger Frauen interessieren.

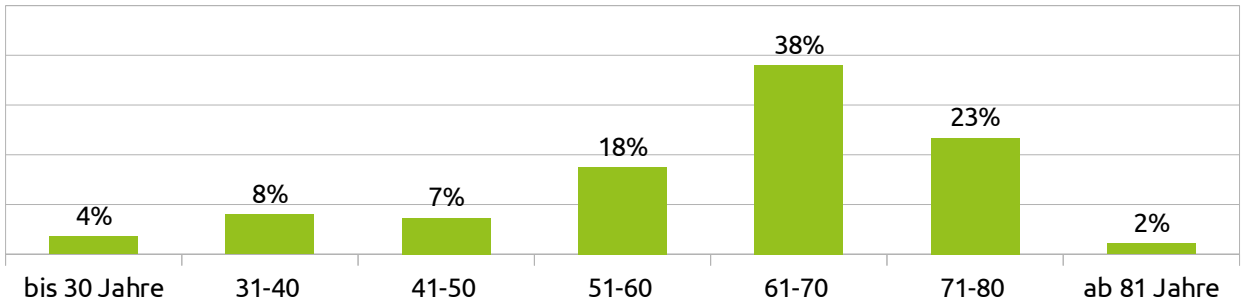
Grafik 1.1: Geschlechterverteilung der Umfrageteilnehmer/innen



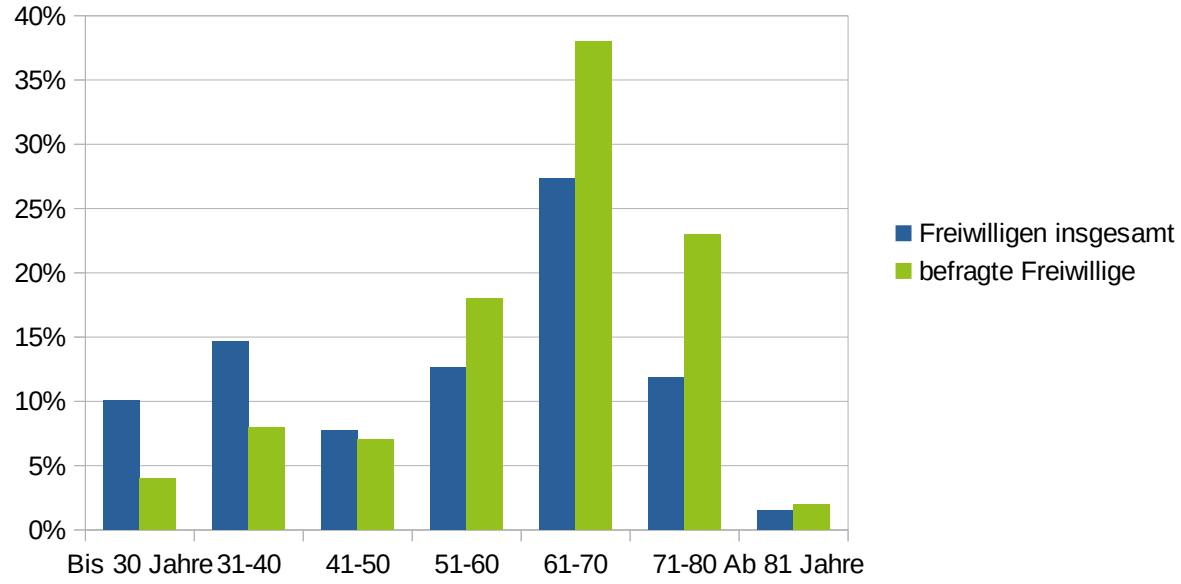
Ähnlich gleichbleibend ist auch die Altersstruktur der Befragten (Grafik 1.2). Nach wie vor nehmen vorwiegend Freiwillige im Alter zwischen 51-80 an der Befragung teil (81%). Grund dafür könnten auch die zahlreichen Projekte sein, die insbesondere Senior/innen ansprechen, wie unsere Projekte Ü70, die Nachbarschaftshilfe oder das Friedhofscafé. Der hohe Anteil dieser Altersgruppe passt auch zu den Antworten zum Beschäftigungsstatus. Die Mehrheit ist mit 57% (Grafik 1.3) im Ruhestand. Die steigende Gesundheit Älterer und der Wille, die nun verfügbare Zeit sinnvoll zu investieren, könnte den hohen Anteil dieser Altersgruppe erklären.
In der Realität (Vergleich siehe Grafik 1.2.1) hat die Altersgruppe der 51-80 Jährigen einen sehr viel geringeren Anteil von 54%, als bei den Teilnehmer/innen der Befragung. Im Vergleich fällt auf, dass bei den jüngeren Freiwilligen bis 50 Jahren der reale Anteil (43%) deutlich höher ist, als der Anteil innerhalb der Befragungsgruppe (26%). Bei den älteren Freiwilligen ist es andersherum. Die Altersgruppe über 50 Jahre macht 81% der Antwortenden aus, aber nur 54% der realen Gesamtheit aller FZF-Freiwilligen. Wir erreichen mit unserer Evaluation also einen überduchnittlich hohen Anteil an älteren Freiwilligen und die Altersstruktur der Befragunggruppe ist nicht repräsentativ. Ein Viertel aller FZF-Freiwilligen ist zwischen 18 und 40 Jahre alt. Es sind also auch junge Menschen im FZF gut vertreten, sie sind aber weniger sichtbar, da sie weniger an der Umfrage teilnehmen.

2 Repräsentative telefonische Befragung zum freiwilligen Engagement in Deutschland vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

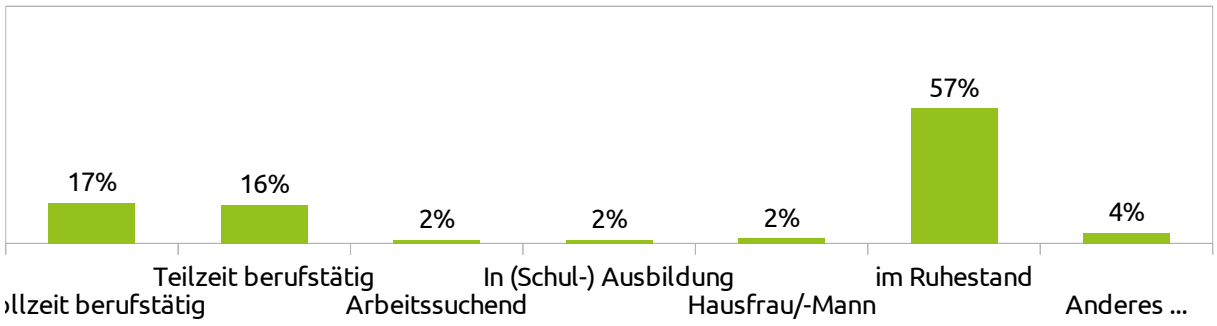
Grafik 1.2: Altersstruktur der Umfrageteilnehmer/innen



Grafik 1.2.1: Vergleich der Altersstruktur von befragten vs. allen FZF-Freiwilligen

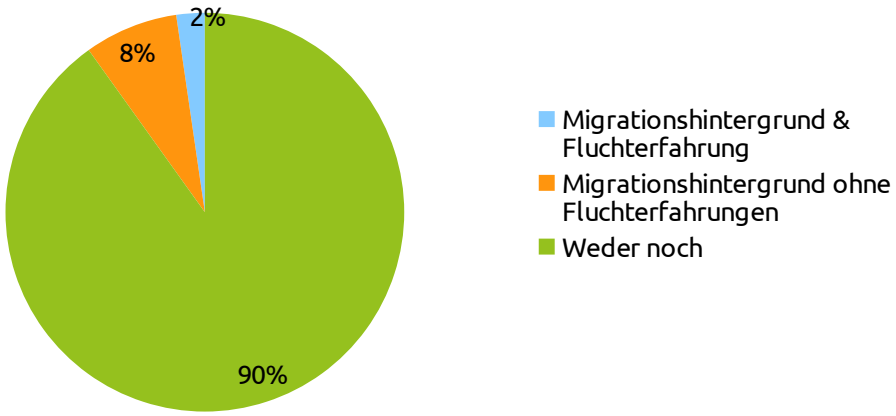


Grafik 1.3: Aktuelle berufliche Situation der Freiwilligen



Etwa ein Drittel der Befragten sind in einem Beruf oder in einer Ausbildung aktiv (Grafik 1.3). Fast 40% stehen dem Arbeitsmarkt zur Vefügung. Das FZF versucht stets, die Vereinbarkeit von Beruf und Engagement zu verbessern und Strategien zu entwickeln, wie Engagement flexibler und individueller gestaltet werden kann. Laut dieser Statistik, engagieren sich in Teilzeit Berufstätige nicht mehr als in Vollzeit Berufstätige. Es ist ebenso erfreulich, dass so viele Menschen ihre freie Zeit im Ruhestand in die Projekte des FZF investieren. Das Engagement der Ruheständler/innen ist für die Einsatzorte von großem Wert, weil es meist mit einer hohen Verlässlichkeit und einem großen Schatz an Erfahrungswissen verbunden ist.

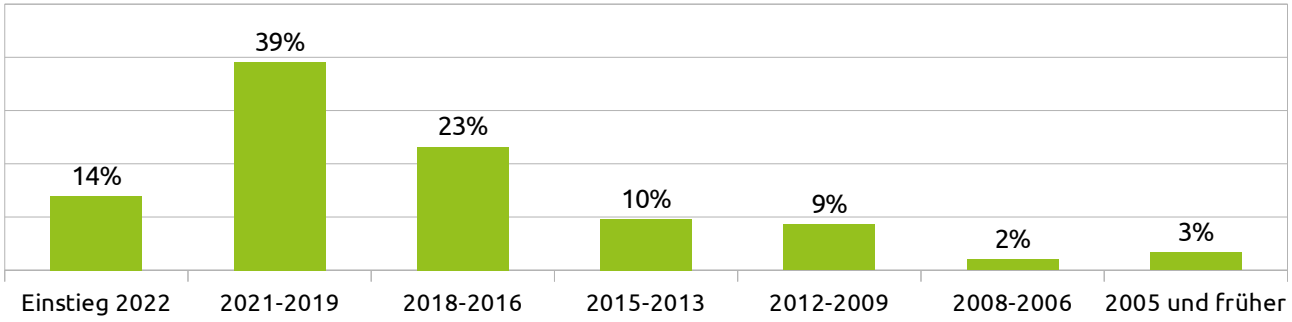
Grafik 1.4: Abfrage Migrationshintergrund & Fluchterfahrungen



Der Anteil der Menschen mit Migrations- und/oder Fluchthintergrund (Grafik 1.4) ist unter den Befragten mit 10% sehr gering und spiegelt auch nicht den realen Anteil innerhalb aller Freiwilligen wieder. Insgesamt haben wir deutlich mehr Engagierte aus dieser Personengruppe. Für diese Freiwilligen könnte die Sprachbarriere ein Grund sein, an schriftlichen Befragungen weniger teilzunehmen. Als Einrichtung möchten wir in Zukunft mehr den Fokus darauf legen, das Engagement im FZF noch diverser zu gestalten und den Zugang für benachteiligte Zielgruppen erleichtern, bspw. durch einfache Sprache oder Mehrsprachigkeit. Unsere bisherigen Bemühungen in der Hinsicht haben aber bereits einige Erfolge gezeigt, sodass wir ehemalige Teilnehmer/innen aus unseren Integrationsprojekten nach gewisser Zeit in ein Engagement vermitteln konnten, in dem sie selbst freiwillig aktiv wurden.

1.2 Zugehörigkeitsdauer – Engagementumfang – Motive für die freiwillige Tätigkeit

Grafik 1.5: Zugehörigkeitsdauer der Freiwilligen

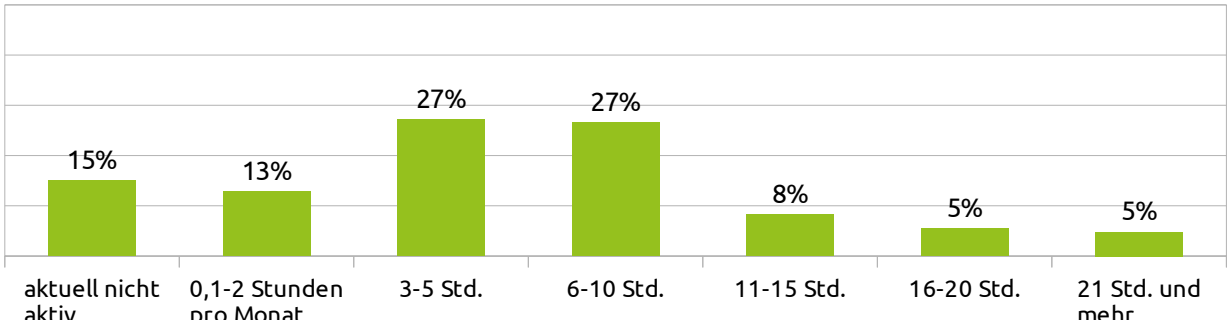


Über die Hälfte der Freiwilligen (53%) engagieren sich seit 2019 neu am FZF (Grafik 1.5). In den Krisenzeiten der Pandemie und des Ukraine-Krieges haben sich viele Menschen entschieden, ein freiwilliges Engagement neu zu beginnen. Im Vergleich zu 2019 sieht man auch, dass die Zahl der bereits langjährig Engagierten gestiegen ist. 2019 waren 35% bereits länger als 4 Jahre beim FZF aktiv, 2022 sind das bereits 47%. Dies zeigt, dass ein Großteil der Freiwilligen trotz coronabedingten Schließungen und Einschränkungen in den letzten Jahren gehalten werden konnten und ihr Engagement weiterführen. Dies wird auch durch die Gesamtanzahl der FZF-Freiwilligen bestätigt, die bei der letzten Evaluation 379 betrug und nun 389 beträgt. Die Anzahl der Engagierten ist durch die Pandmie also nicht eingebrochen. Unseren Beobachtungen zufolge hat die Pandemie zu einer Fluktuation geführt: Einige Ehrenamtliche haben ihr Engagement beendet während andere aus Anlass der aktuellen Krisen neu für eine freiwillige Tätigkeit gewonnen werden konnten.
Schön ist auch, dass 14% der Befragten sogar schon über 10 Jahre im FZF dabei sind. Das bestätigt uns darin, dass ihnen ihr Engagement Spaß macht und dass die Rahmenbedingungen für eine lange, kontinierliche freiwillige Tätigkeit im FZF gut sind.

In Bezug auf den Engagementumfang pro Monat (Grafik 1.6) zeigt sich, dass knapp über die Hälfte der Befragten (54%) zwischen 3-10 Stunden pro Monat in ihr Engagement investieren. 18% gaben sogar an, mehr als 10 Stunden pro Monat aktiv zu sein. Erstaunlich ist, dass 15% angeben, aktuell nicht aktiv zu sein. Das überrascht vor allem, weil wir vor jeder Evaluation unsere Datenbank aktualisieren, um sogenannten "Karteileichen" zu vermeiden. Es könnte aber auch an unserer Projektgruppe der „Sporadisch Engagierten“ liegen – einer Freiwilligengruppe, die sich nicht

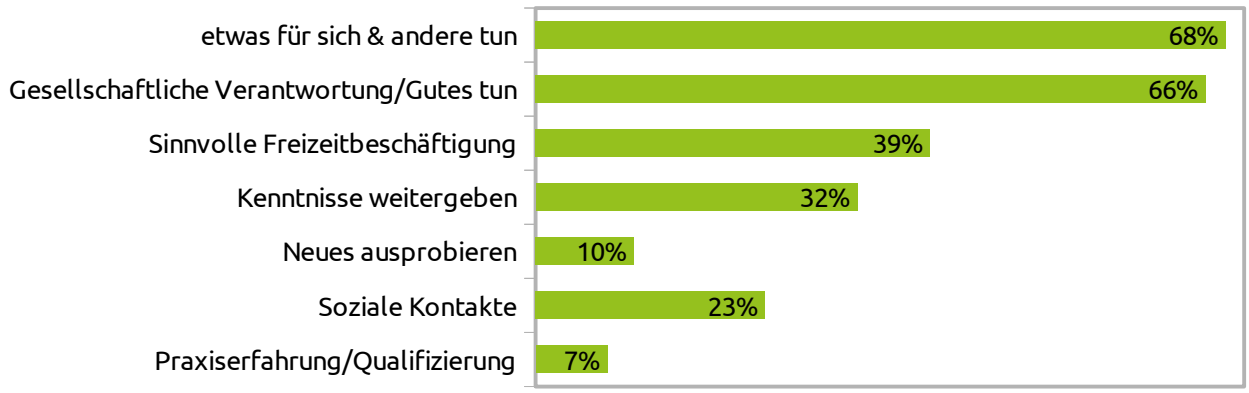
kontinuierlich, sondern bei spontanen und kurzfristigen Hilfsanfragen engagiert. Für sie ist es nicht möglich, eine konstante monatliche Einsatzzeit anzugeben. Wir werden dieses Ergebnis jedoch zum Anlass nehmen, um in unseren Projektgruppen nachzufragen, ob es Freiwillige gibt, die aktuell ungenutzte Engagementkapazitäten haben.

Grafik 1.6: Engagementumfang



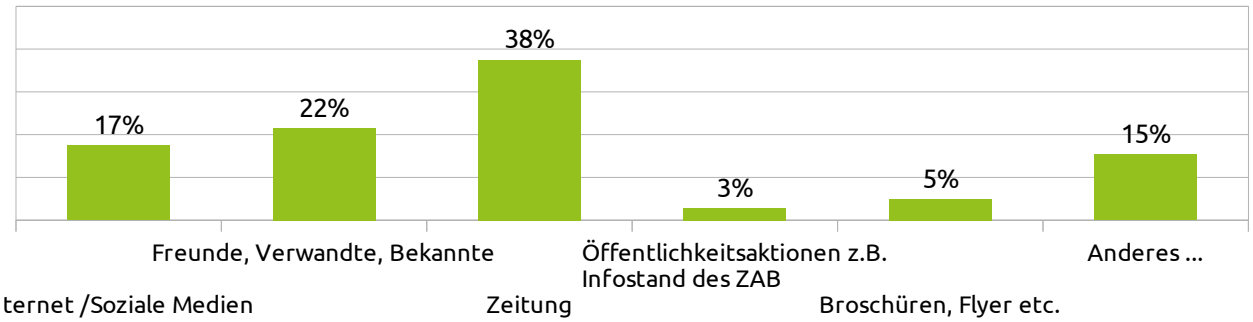
Bezüglich der Motive für freiwilliges Engagement gab es eine Verschiebung im Vergleich zu 2019 (Grafik 1.7). Der Grund „Gesellschaftliche Verantwortung/Gutes tun“ wurde 2022 von dem Motiv „Etwas für sich & andere tun“ minimal überholt. Beide Motive sind aber mit jeweils mehr als 65% am stärksten genannt. Die Motivation soziale Kontakte über das Engagement zu knüpfen, hat 2022 mit 23% sehr deutlich zugenommen. 2019 gaben das lediglich 11% als Grund für ihr Engagement an. Der Punkt „Neues probieren“ ist dahingegen deutlich zurückgegangen. Auch hier lässt sich ein Bezug zur gesellschaftlichen Situation herstellen, da soziale Kontakte und Begegnungen seit der Coronapandemie an Relevanz gewonnen haben.

Grafik 1.7: Motive für freiwilliges Engagement



Außerdem wurde in der Evaluation gefragt, wie die Freiwilligen auf das FZF aufmerksam wurden (Grafik 1.8). Die Mehrheit der Befragten mit 38% gab an, über die Zeitung auf das FZF und dessen Projekte aufmerksam geworden zu sein. Die Mundpropaganda ist nach wie vor ein großer Faktor zur Gewinnung von neuen Freiwilligen: 22% der Befragten kamen über Freund/innen, Verwandte oder Bekannte zum FZF. Das Internet/Soziale Medien gaben lediglich 17% als Zugangskanal an. Wenn man bedenkt, dass an der Umfrage überproportional viele Personen aus der höheren Altersgruppe teilgenommen haben, und dass das FZF in sozialen Netzwerken aus Datenschutzgründen nur sehr eingeschränkt auftritt, ist das sogar ein verhältnismäßig hoher Anteil. Interessant wäre von den Freiwilligen zu erfahren, welche Motive sie unter der Antwort „Anderes" einordnen, eine Kategorie welche insgesamt 15% wählten. Denkbar wären hier z.B. Zugangswege über die einzelnen Projekte des FZF, wie das Repair-Café, Friedhofs-Café oder das Sprachmenü. Wir sind neugierig und werden in der nächsten Evaluation an dieser Stelle eine Freitext-Antwort zur Verfügung stellen, um dieses Akquisepotential genauer zu ermitteln und ausbauen zu können. Lediglich 3% gaben an, über Öffentlichkeitsaktionen vom FZF erfahren zu haben. Trotz des geringen Anteils, sind Aktionen und Infostände wichtig, um sichtbar zu sein und sich mit anderen Einrichtungen und Akteuren zu vernetzen.

Grafik 1.8: Wie wurden Freiwillige auf das FZF aufmerksam?

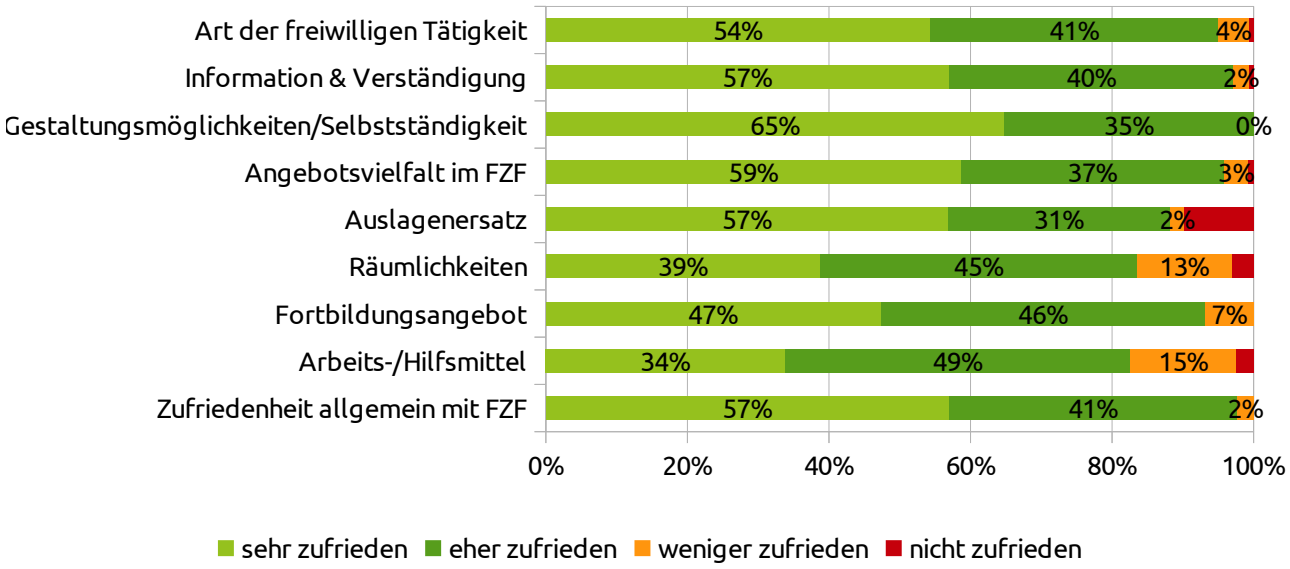


1.3 Zufriedenheitsabfrage mit Schwerpunkt Anerkennungskultur

Die allgemeine Zufriedenheit in Bezug auf die Rahmenbedingungen des FZF (Grafik 1.9) ist weiterhin mit sehr gut zu bewerten (98% sehr/eher zufreiden). Es ist uns ein großes Anliegen, den Freiwilligen einen guten Rahmen für ihr Engagement zu schaffen,

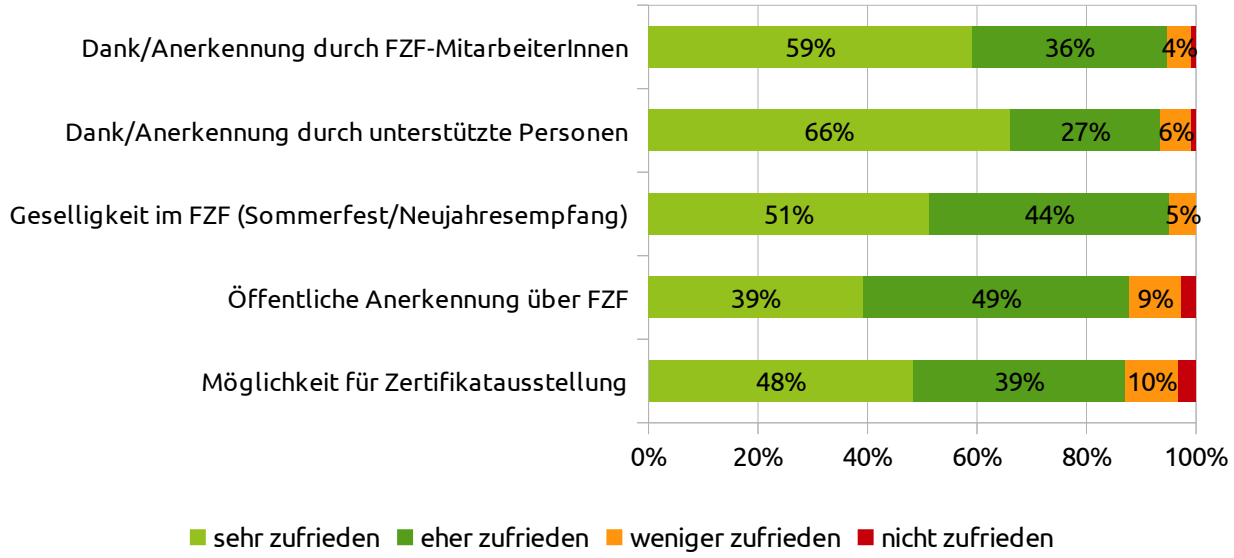
was von vielen gut und wertschätzend angenommen wird. Wir freuen uns besondersüber die 100% Zufriedenheit mit den Gesatltungsmöglichkeiten. Besonders zufrieden waren die Befragten auch mit der Art ihrer freiwilligen Tätigkeit (95% zufrieden), der Angebotsvielfalt im FZF (96% zufrieden) und unserer Information und Verständigung (97% zufrieden).
Verbesserungsbedarf gibt es in den Punkten Auslagenersatz (12% unzufrieden), Arbeits- und Hilfsmittel (17% unzufrieden), sowie den Räumlichkeiten (16% unzufrieden). Die Räume des FZF können von allen Freiwilligen genutzt werden, auch außerhalb unserer Öffnungszeiten. Wir möchten den Freiwilligen einen zentralen Ort und Treffpunkt geben, um sich mit ihren Mentees, ihren Tandempartner/innen oder ihrem Projektteam austauschen zu können. Mit den Räumen im 1.OG sind die Möglichkeiten hierfür noch gewachsen. Die Verfügbarkeit unserer Räume ist daher sehr groß und flexibel für die Freiwilligen. Die Unzufriedenheit mit unseren Räumlichkeiten könnte sich auf die schlechte Isolierung und die Stromsparmaßnahmen im Zuge der Energiekrise beziehen. Es wurden bereits Maßnahmen ergriffen, um auch im Winter die Nutzung unserer Räume angenehmer zu machen, z.B. die Isolierung der Fenster und Zugluftstopper. Darüber hinaus, könnte der nicht-barrierefreie Zugang ein Grund sein. Eine bauliche Änderung ist aufgrund es Denkmalschutzes nicht möglich, doch wir arbeiten weiterhin an einer Verbesserung.
Die Unzufriedenheit in Bezug auf die Arbeits- und Hilfsmittel nehmen wir zum Anlass, in unseren Projektgruppen Wünsche zu erfragen, denn die benötigten Hilfsmittel unterscheiden sich in den Projekten sehr. Dieser Aspekt ist wichtig, um fürs Engagement gut gewappnet zu sein. Eventuell sind unsere technische Ausstattung und auftretende IT-Probleme ein Grund für die Kritik an den Arbeitsmitteln vor Ort. Wir sind immer bemüht, mit den gegebenen Voraussetzungen bestmöglich umzugehen.
Das Angebot des Auslagenersatzes kann von allen Freiwilligen im FZF in Anspruch genommen werden. Jede/r wird darüber zu Beginn seines Engagements informiert. Zweimal im Jahr versenden wir eine Rundmail mit einer Erinnerung an die Antagsfrist und dem Formular im Anhang. Uns ist bewusst, dass der bürokratische Aufwand Hürden mit sich bringt. Als Einrichtung haben wir Vorgaben, die wir erfüllen müssen, z.B. Notwendiglkit der Originalbelege. Wir nehmen die Kritik aber zum Anlass, in unseren Projekten persönlich noch mehr über den Auslagenersatz zu infomieren, die Formulare dafür bereits gedruckt auszuhändigen und Hilfe beim Ausfüllen anzubieten.

Grafik 1.9: Zufriedenheitsabfrage Rahmenbedingungen



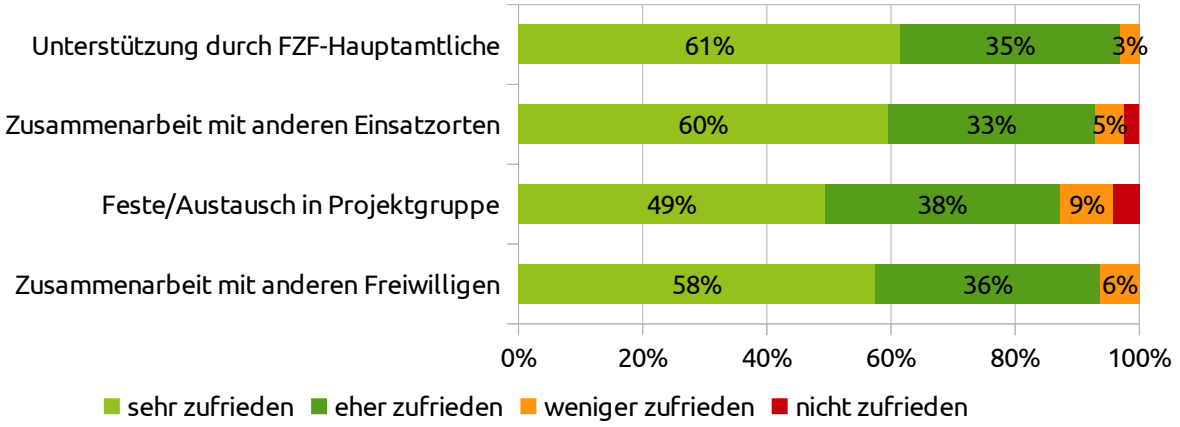
Das FZF bemüht sich um verschiedene Anerkennungsformate, um den Freiwilligen Wertschätzung und Dank entgegenzubringen. Insgesamt ist die Zufriedenheit mit der Anerkennungskultur des FZF (Grafik 1.10) im grünen Bereich und damit (sehr) gut. Die Zufriedenheit mit der Geselligkeit im FZF ist entgegen unserer Erwartung trotz der Pandemie-Einschränkungen (aufgefallene Feste, Treffen und co) erstaunlicher Weise kaum gesunken. Das sehen wir als Hinweis, dass die Freiwilligen für die Situation viel Verständnis hatten. Ausbaupotenzial könnte auch in der öffentlichen Anerkennung von Freiwilligen liegen. Um auch diese Form der Anerkennung auszubauen, werden wir uns hier neue Möglichkeiten überlegen. Neben der Geselligkeit ist insbesondere der persönliche Dank ein großer Motivator, den wir im FZF gerne und besonders pflegen. In diesem Bereich ist die Zufriedenheit mit 95% erfreulicher Weise sehr hoch.

Grafik 1.10: Zufriedenheitsabfrage Formen der Anerkennung



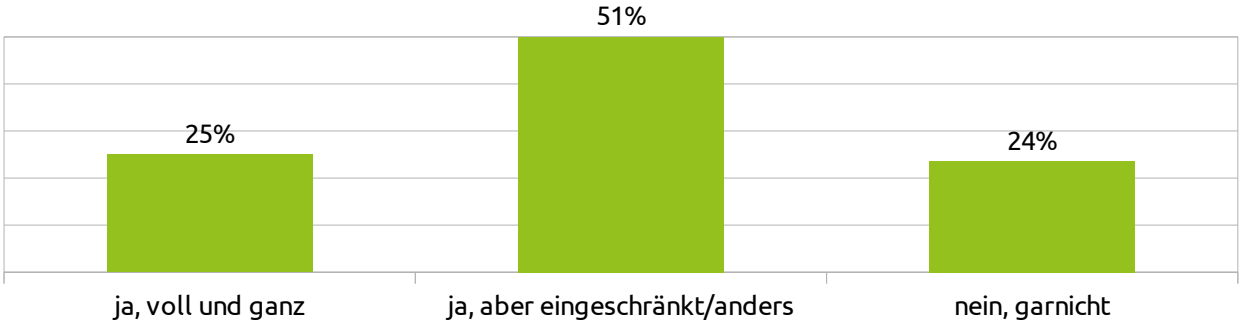
Auch die folgende Grafik (Grafik 1.11) zeigt, dass die Zufriedenheit mit dem sozialen Miteinander im FZF trotz der Coronapandmie im Befragungszeitraum sehr gut ausfällt. Die Mehrheit der Befragten ist sehr zufrieden in Bezug auf alle Aspekte des sozialen Miteinanders. Das zeigt, dass sich der Zusammenhalt untereinander verstärkt hat, um in Krisenzeiten trotzdem füreinander da zu sein.

Grafik 1.11: Zufriedenheitsabfrage Aspekte des sozialen Miteinanders



1.4 Coronaspezifische Zufriedenheitsabfrage

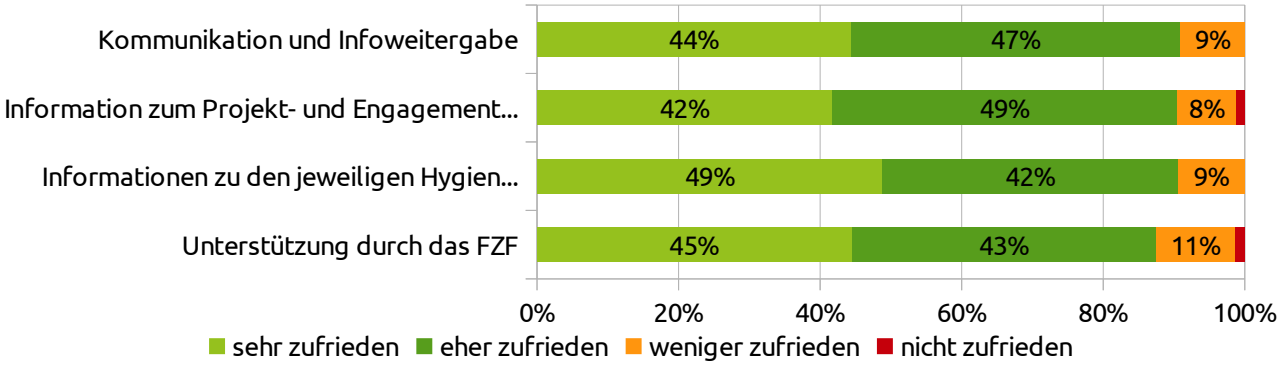
Grafik 1.12: Konnte das Engagement während der vermehrten Coronaschutzmaßnahmen stattfinden?



In den Ergebnissen zu den vorherigen Fragen waren die Auswirkungen der Pandmie bereits sichtbar. Als Einrichtung interessiert uns, wie die Freiwilligen den Umgang mit den Coronaschutzmaßnahmen und deren Umsetzung während des Krisenmodus wahrgenommen haben und wie gut sie darüber informiert wurden.

Wie zu erwarten konnten nur – oder immerhin – 25% ihr Engagement während der Pandmie voll und ganz ausführen (Grafik 1.12). Nur ¼ musste das Engagement vorübergehend aufgeben. Insgesamt konnten gut ¾ ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit weiterhin nachgehen, wenn auch bei 50% mit Einschränkungen und Änderungen. Das kann durchaus als Erfolg gesehen werden und zeigt ebenfalls das Potenzial von Freiwilligem Engagement, auf gesellschaftliche Krisen zu reagieren und flexible Lösungen zu finden.

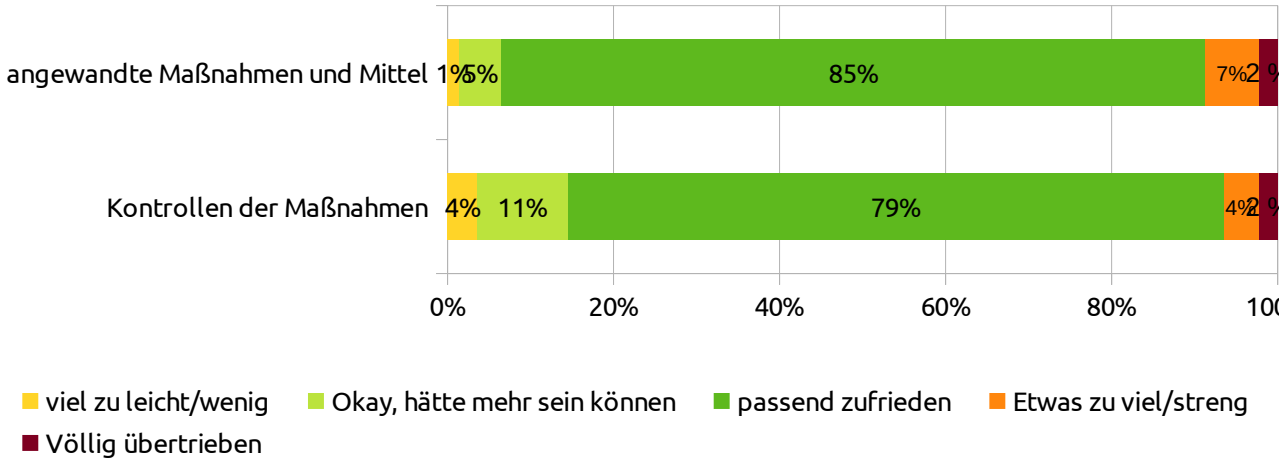
Grafik 1.13: Zufriedenheitsabfrage während vermehrter Coronaschutzmaßnahmen



Insgesamt wurden Informationen und Anliegen zu coronaspezifischen Themen (sehr) zufriedenstellend weitergegeben (Grafik 1.13). Als Einrichtung konnten wir gut auf die Situation und die daraus resultierenden Herausforderungen reagieren und konnten den Umständen entsprechend weiterhin Rahmenbedingungen für Engagement schaffen. Während der Pandemie sind auch neue Engagementfelder aufgetaucht, welche das FZF angenommen und ausgebaut hat, wie bspw. die Nachbarschafts- und Einkaufshilfe und das Nähen von Masken. Die Situation hat gezeigt, dass es gut ist, Ressourcen gezielt an einem Ort zu bündeln. Das hauptamtliche Team hat diese Ressourcen den Umständen entsprechend gut koordinieren können.

Die Mehrheit der Befragten war mit Art, Umfang und Umsetzung der Coronaschutzmaßnahmen im FZF zufrieden und empfand diese als passend. (Grafik 1.14).

Grafik 1.14: Zufriedenheit mit der Umsetzung der Coronaschutzmaßnahmen durch das FZF



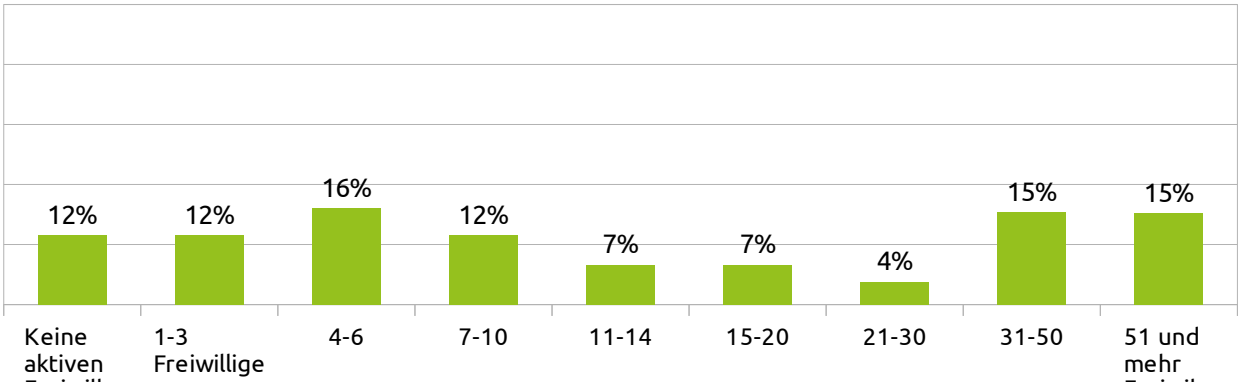
2. Ergebnisse: Befragung der Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung

Als Freiwilligenagentur der Stadt Fürth ist die Unterstützung der Einrichtungen bei der Suche nach Freiwilligen eine wichtige Aufgabe des FZF. Wir infomieren und vermitteln Interessent/innen in freiwillige Tätigkeiten in über 100 Einrichtungen, Vereine und Initiativen, die sich für unsere Freiwilligenvermittlung registriert haben. Dies ist ein Serviceangebot, das ihnen die Chance bietet, neue Freiwillige über uns zu gewinnen. Dafür werden die Einsatzstellen mit einer ansprechenden Tätigkeitsbeschreibung und allen wichtigen Infos in unserer Datenbank aufgenommen.
Die Engagementberatung des FZF informiert Interessierte im persönlichen Gespräch über Einsatzmöglichkeiten und bringt sie mit den Einrichtungen zusammen. Je nach individuellen Vorstellungen und Wünschen werden die Interessent/innen im Idealfall an eine passende Einsatzstelle am für sie richtigen Einsatzort weitergeleitet. Insofern ist diese Vermittlung sowohl ein Angebot für potenzielle Freiwillige als auch für gemeinnützige Organisationen. Hervorzuheben ist, dass die Engagementberatung im FZF durch Freiwillige durchgeführt wird, die diese Aufgabe mit hoher Professionalität übernehmen. Auch über die Onlinedatenbank unserer Website können sich Interessierte über alle bei uns gelisteten Einsatzstellen infomieren.
Das FZF hat außerdem die Aufgabe, die Einrichtungen bei Bedarf im Hinblick auf ihre eigene Freiwilligenkoordination zu beraten und zu unterstützen, um eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit Freiwilligen zu fördern. Damit will das FZF die Rahmenbedingungen fürs Engagement in Fürth allgemein unterstützen, damit freiwillig tätige Bürger/innen Freude an ihrem Engagement haben. Dieser Bereich ist in den letzten Jahren ausgebaut worden, z.B. mit Infomaterial, individuellen Gesprächen, einem neuen Newsletter, Austauschtreffen und Vernetzungsangeboten.

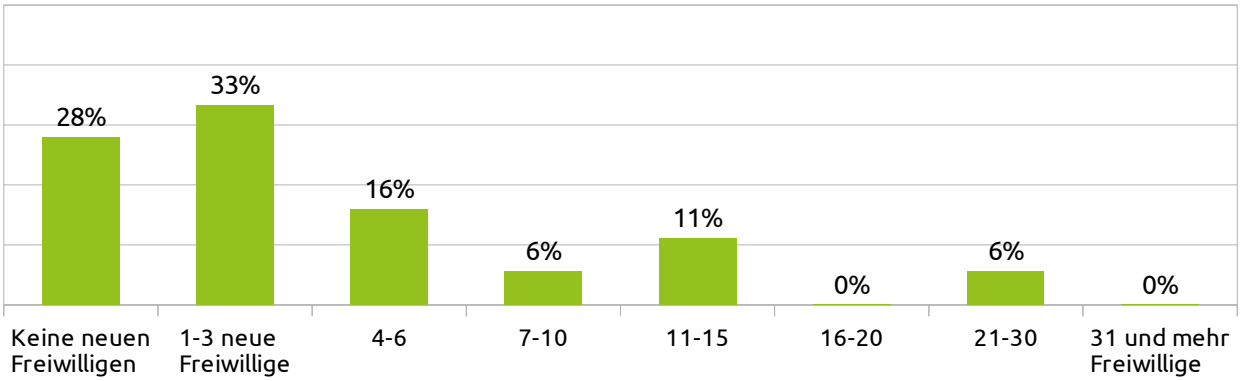
Auch in der diesjährigen Evaluation waren die Qualität der Freiwilligenvermittlung, die Rahmenbedingungen vor Ort und der Vermittlungserfolg Gegenstand der Befragung. Insgesamt haben 28 Einrichtungen teilgenommen, was einer Rücklaufquote von 24% entspricht. Die hier dargestellten Ergebnisse können demnach leider nicht als repräsentiv für die Gesamtheit der Einrichtungen stehen. Doch sie geben als Feedback von immerhin einem Viertel trotzdem wertvolle Einblicke und Impulse.
2.1 Ergebnisse rund um die Gewinnung von Freiwilligen

Als Freiwilligenagentur interessiert uns insbesondere, wie wichtig und erfolgreich unsere Freiwilligenvermittlung für die Einrichtungen ist. So wurde unter anderem in Erfahrung gebracht, wie viele Freiwillige aktuell in der Einsatzstelle tätig sind, wie viele Freiwillige die Organisationen gern vermittelt bekommen hätten und wie hoch die Zahl der tatsächlichen Vermittlungserfolge war. Auch wurde nachgefragt, wie viele der seit 2020 neu gewonnenen Freiwilligen über die FZF-Freiwilligenvermittlung kamen.
Zu beachten ist, dass sich der Befragungszeitraum auf die Pandemiejahre bezieht. Die Corona-Situation hatte sowohl Einfluss auf die Seite der suchenden Interessent/innen als auch auf die Seite der aufnehmenden Einrichtungen und ebenso auf die Durchführung von Beratungsgesprächen. Die Pandemie hat die Vermittlung in bestimmte Tätigkeiten (mit persönlicher Kontakt oder in Gruppen) und Einrichtungen (z.B. Schulen, Kitas, Seniorenheime) stark eingeschränkt.

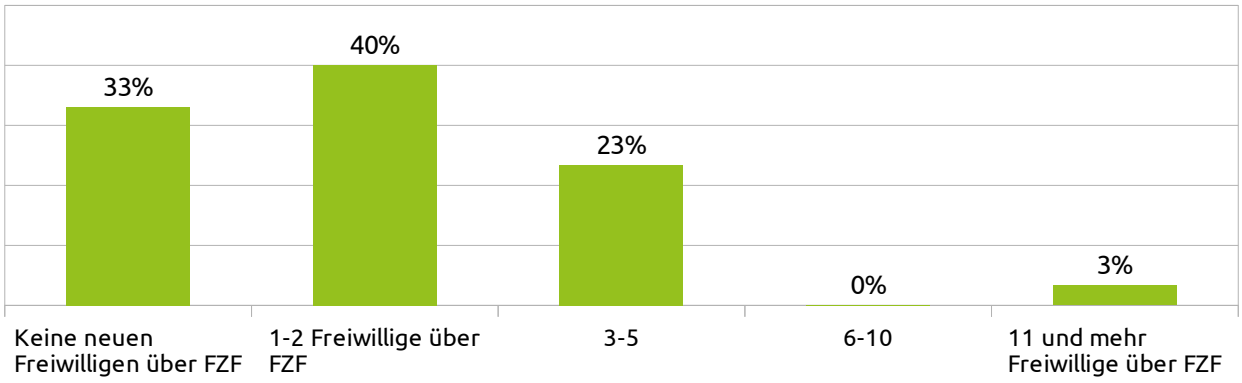
Grafik 2.1: Aktuelle Anzahl an aktiven Freiwilligen pro Einsatzort



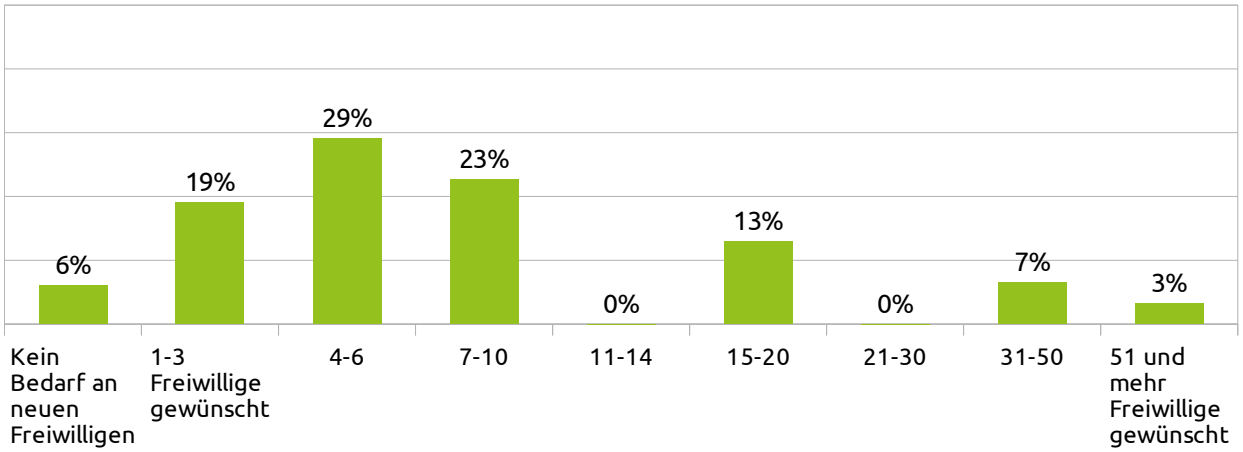
Grafik 2.2: Anzahl aller gewonnenen Freiwilligen seit 2020 pro Organisation



Grafik 2.3: Anzahl der über das FZF gewonnenen Freiwilligen seit 2020 pro Organisation



Grafik 2.4: Anzahl der gewünschten Freiwilligen pro Organisation

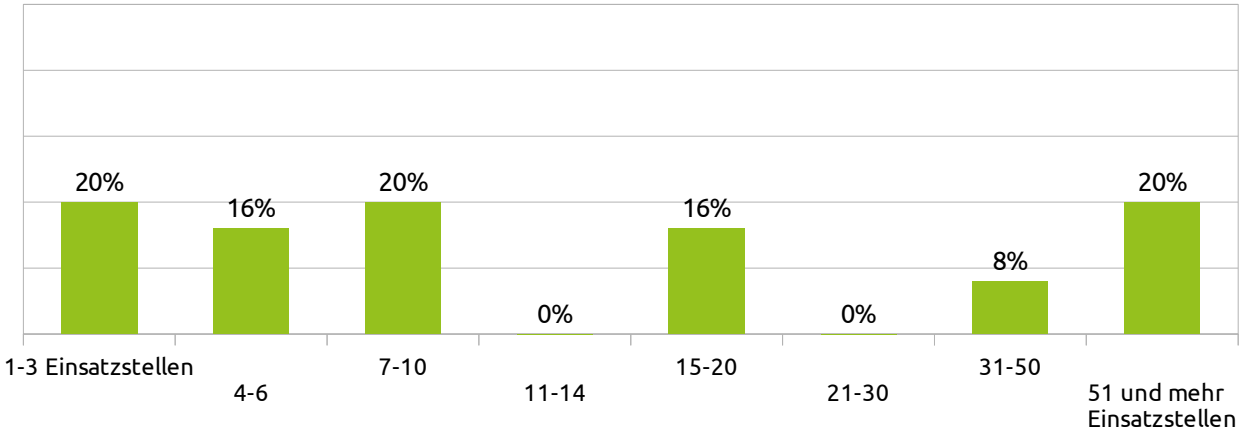


Die vier oben aufgeführten Grafiken (2.1 bis 2.4) verdeutlichen, wie unterschiedlich die Einrichtungen, die das FZF als Agentur in Anspruch nehmen sind. Die Anzahl an Freiwilligen pro Einsatzort variiert sehr stark: Knapp die Hälfte hat unter 15 aktive Frewillige, wohingegen ein Drittel sogar mehr als 30 Freiwillige hat (Grafik 2.1). Die Anzahl an aktiven Freiwilligen pro Einrichtung insgesamt ist seit 2019 nahezu gleichgeblieben. Die Einsatzstellen konnten die Anzahl an Freiwilligen also auch über die Pandemie hinweg halten. Berücksichtigen sollte man dabei, dass eine Neuakquise und Einarbeitung natürlich auch eine Investition an zeitlichen Ressourcen beansprucht. Im Vergleich zu 2019 gewannen die Einrichtungen (innerhalb der letzten drei Jahre) etwas weniger neue Freiwillige (16% vs. 28%). Dieser Rückgang kann sehr gut durch die Coronakrise erklärt werden. Einerseits gab es weniger Interessent/innen durch z.B. Angst vor Ansteckung, andererseits gab es auch weniger Einsatzstellen, in die vermittelt werden konnte. Immerhin gaben 39% an, mehr als 3 neue Freiwillige

während der Pandmiejahre in ihrer Einrichtung gewonnen zu haben (Grafik 2.2). Zwei Drittel gaben an, neue Freiwillige in den letzten drei Jahren über das FZF erhalten zu haben (Grafik 2.3). Unter den Pandemie-Umständen freuen wir uns über das Ergebnis.

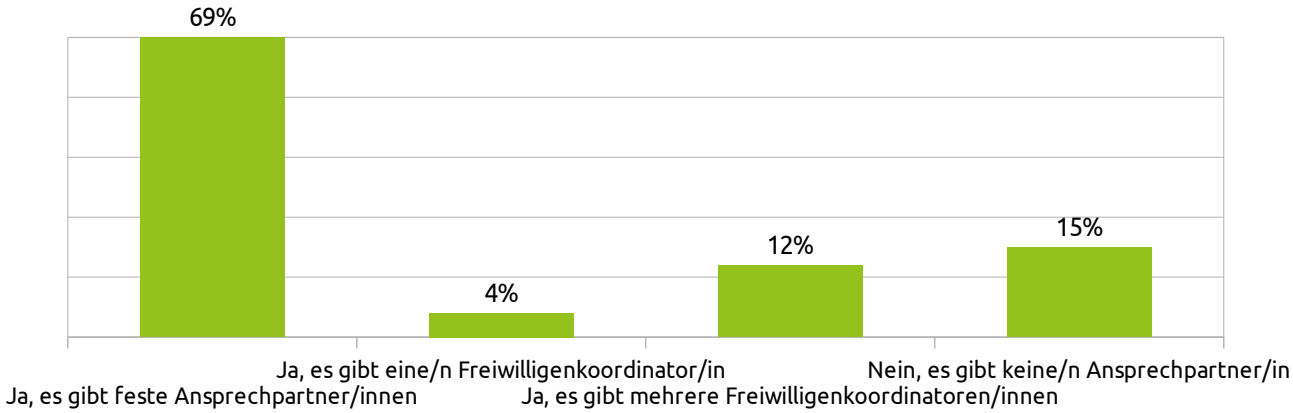
Die meisten Einrichtungen wünschen sich aktuell neue Freiwillige, die meisten ca. 4-6 pro Einsatzort. Das entspricht in etwa auch den zahlen von 2019, damals haben sich die Einrichtungen im Schnitt 3-5 neue Freiwillige gewünscht. Den Bedarf können wir leider nicht vollständig decken. Wir haben in unserer Datenbank sehr viele verschiedene Einsatzstellen, was Möglichkeiten und Vielfalt für Engagementinteressierte erhöht. Gleichzeitig bedeutet das aber auch, dass sich die Interessierten auf mehr Einsatzorte verteilen. Trotzdem unterstützt die Vermittlung des FZF die Akquise von Freiwilligen , auch wenn der Bedarf nicht vollstädngig über uns gedeckt werden kann (Grafik 2.4).

Grafik 2.5: Anzahl der gesamten Einsatzstellen pro Organisation



Als Einsatzstellen bezeichnen wir die konkreten Engagementmöglichkeiten innerhalb einer Einrichtung. Etwa ⅕ der befragten Einrichtungen hat insgesamt nur 1-3 Einsatzstellen für Freiwillige, das bedeutet, dass insgesamt nur wenig Ehrenamtliche bei ihnen aktiv sind. Die Stellen sind zum Teil aktuell schon mit Freiwilligen besetzt und zählen daher nicht zum akuten Bedarf. Die Anzahl an gesamten Einsatzstellen entspricht der Größe der Einrichtungen (Vergleich Grafik 2.1).

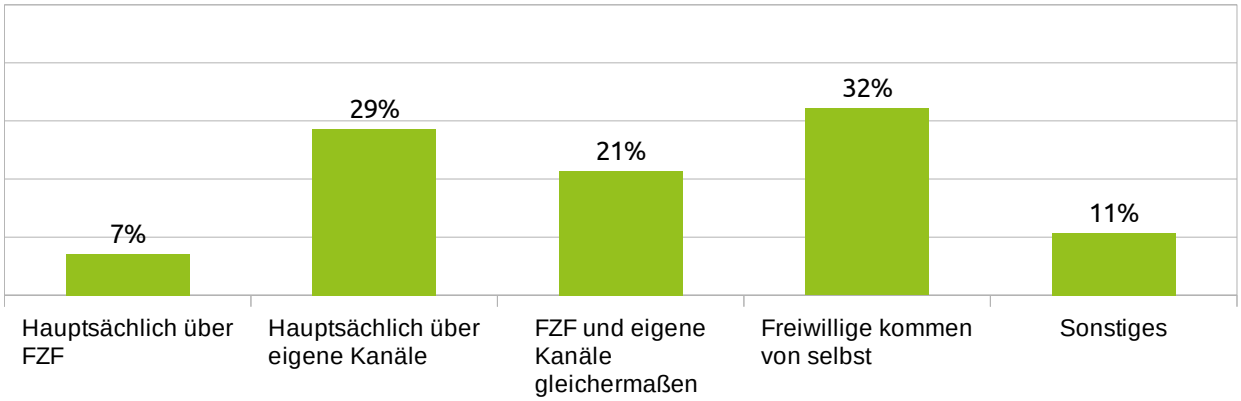
Grafik 2.6: Ansprechpartner in den Einrichtungen



85% der befragten Personen gaben an, eine feste Ansprechperson für Ehrenamtliche oder sogar Freiwilligen-Koordinator/innen in ihrer Einrichtung zu haben (Grafik 2.6). So kann eine gute Betreuung gewährleistet werden. Das zeigt, dass die Einrichtungen ihr eigenes Freiwilligenmanagement verbessert haben und dafür sensibilisiert sind, dass die Betreuung wichtig ist und die Einbindung von Ehrenamtlichen auch Ressourcen kostet.

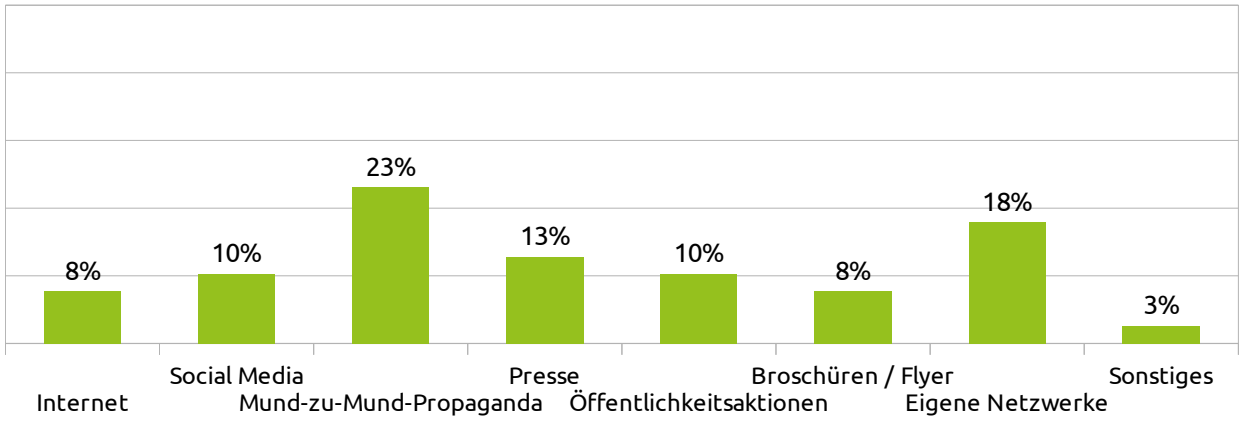
Bei der Freiwilligengewinnung gab es im Vergleich zu 2019 eine deutliche Veränderung (Grafik 2.7). Für 28% der Einsatzorte spielt das FZF eine wichtige Rolle, bei der Akquise von neuen Ehrenamtlichen. Interessant ist, dass ein Drittel (32%) angibt, dass die Freiwilligen von selbst zu ihnen kommen. Das zeigt auch, dass nicht für alle die Freiwilligengewinnung im Zentrum ihrer Zusammenarbeit mit dem FZF steht, eventuell stehen für diese Einrichtungen die anderen Angebote (Beratung, Austauschtreffen, Vernetzung) im Fokus. Die Hälfte akquiriert (zumindest auch) über eigene Kanäle.

Grafik 2.7: Übliche Wege zur Gewinnung von Freiwilligen



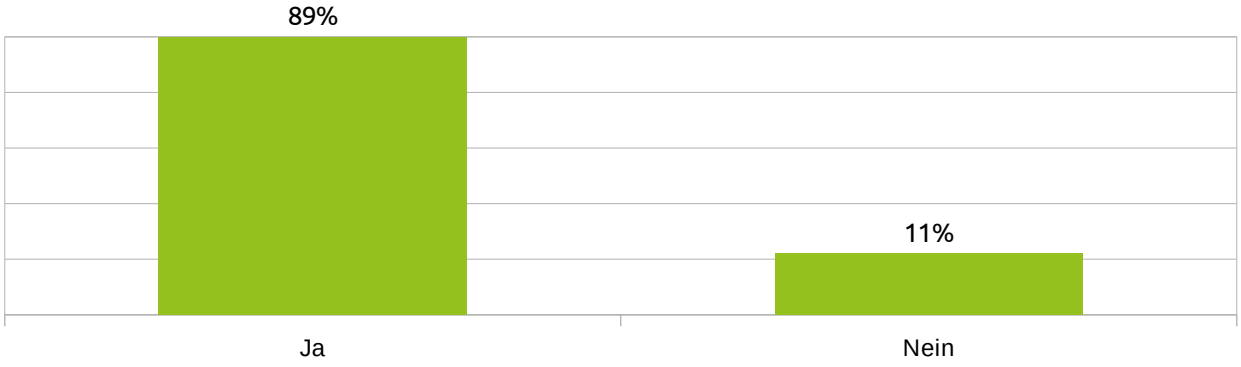
Von diesen Kanälen sind die Mund-Propaganda und die Nutzung der eigenen Netzwerke nach wie vor die bewährtesten Werbemethoden (Grafik 2.8), wobei diese Arten der Gewinnung im Vergleich zu 2019 leicht zurückgegangen sind. Die Nutzung von Social-Media als Methode hat etwas zugenommen, wobei dort noch viel Potential vorhanden ist, um vor allem junge Menschen anzusprechen. Doch nach wie vor gewinnen ein Drittel der Befragten neue FW über analoge Wege, wie Zeitung, Flyer und Broschüren.

Grafik 2.8: Eigene Wege zur Gewinnung von Freiwilligen



Schön zu sehen ist, dass knapp 90% der Einsatzorte erfragen, über welche Wege die neue freiwillige Person auf das Ehrenamt aufmerksam wurde. Das ist für den Vermittlungserfolg des FZF als auch für die Reflexion der eigenen Akquise sehr wichtig und wertvoll.

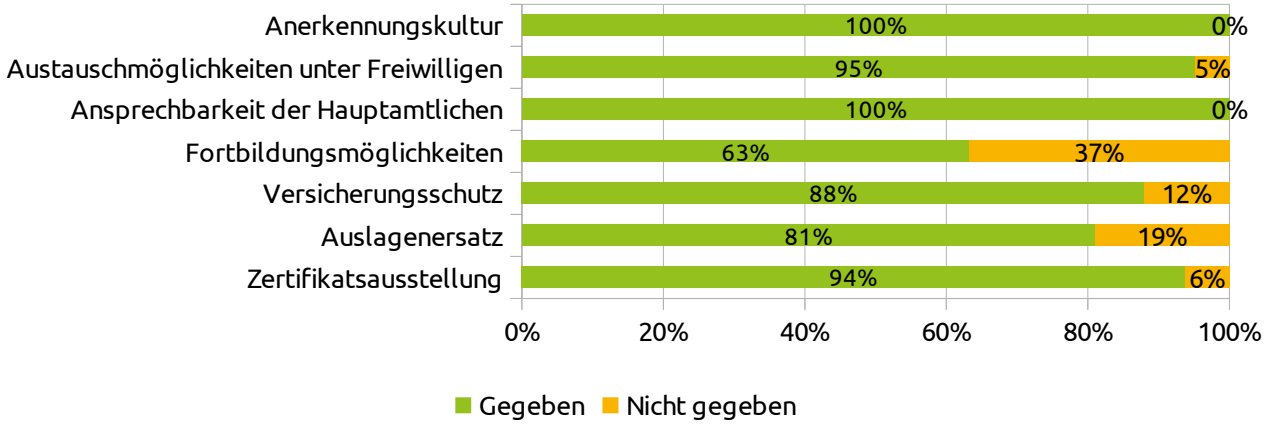
Grafik 2.9: Wird im Falle neu einsteigender Freiwilliger in der Einrichtung geklärt, wie sie auf die Einsatzstelle aufmerksam wurden?



2.2 Rahmenbedingungen an den Einsatzorten der Freiwilligenvermittlung

Um Informationen über die konkrete Zusammenarbeit der Einrichtungen mit ihren Freiwilligen zu bekommen, fragten wir nach deren Motiven für den Einbindung Freiwilliger, nach den Rahmenbedingungen vor Ort für die Engagierten und die zeitlichen Ressourcen für deren Betreuung .
Erfreulicherweise haben sich die Rahmenbedingungen für Ehrenamtliche in den Einsatzstellen im Vergleich zu den letzten Befragungen deutlich verbessert (Grafik 2.10). Das betrifft alle abgefragten Kriterien – außer die Austauschmöglichkeiten unter Freiwilligen, die im Vergleich zu 2019 gleichgeblieben sind, was aber unter Pandemiebedingungen beachtlich ist.

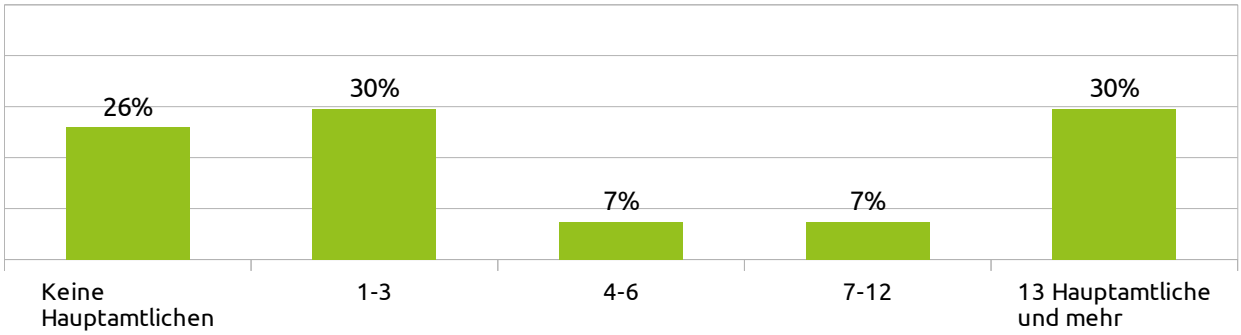
Grafik 2.10: Abfrage der Rahmenbedingungen für Engagement



Das verdeutlicht, dass den Befragten bewusst ist, wie wichtig gute Rahmenbedingungen für Freiwillige sind und was dazu gehört. Die Aspekte, welche mit finanziellem Aufwand verbunden sind, wie Fortbildungen und Auslagenersatz, sind nach wie vor eher weniger gegeben. Trotzdem können im Vergleich zu 2019 schon 20% mehr Einsatzstellen Auslagenersatz anbieten. Zudem gaben 2019 noch 13% der Befragten an, keine Anerkennungskultur bei sich zu haben. 2022 sagt das niemand mehr. Unterstützungsbedarf kann insbesondere in den Fortbildungen gesehen werden (37% nicht gegeben). Aktuell öffnen wir unser FZF-Fortbildungsprogramm, um auch den Engagierten aus anderen Einrichtungen Zugang zu den Fortbildungen zu ermöglichen. Zukünftig möchten wir uns intensiver mit den Einrichtungen über

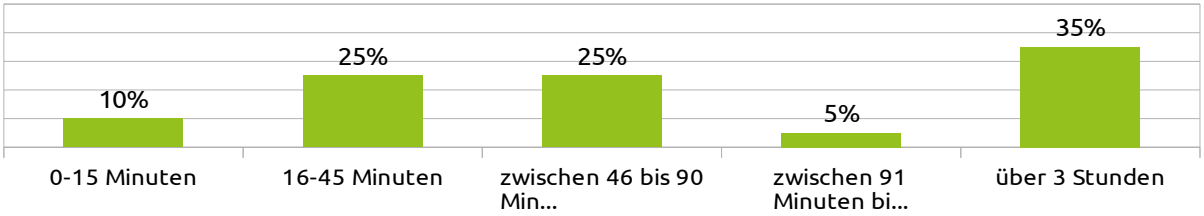
Fotbildungsbedarfe und Themen austauschen, um den Freiwilligen die Möglichkeit zu geben, sich weiterzubilden. Das kommt langfristig auch den Einrichtungen zu Gute. Die Verbesserung der Rahmenbedingungen vor Ort sehen wir auch als Bestätigung dafür, dass unser Anliegen, die Einrichtungen in ihrem eigenen Freiwilligenmanagement zu unterstützen, erfolgreich ist. In unseren Info- und Austauschtreffen mit unseren Einrichtungsvertreter/innen war das Interesse sehr groß, die Qualität des eigenen Freiwilligenmanagements zu reflektieren und zu verbessern.

Grafik 2.11: Anzahl der Hauptamtlichen vor Ort



Uns interessierte auch, wieviele Hauptamtliche in den Einsatzorten, in die wir vermitteln, beschäftigt sind (Grafik 2.11). Die Anzahl der Hauptamtlichen vor Ort zeigt, dass es sich bei einem Viertel der Einsatzorte um ausschließlich ehrenamtliche Initiativen und Vereine handelt. Insgesamt vermitteln wir in eher kleinere Organisatonen, nur 30% gaben an, dass bei ihnen mehr als 13 Personen hauptamtlich beschäftigt sind. Berücksichtigt man den zeitlichen Aufwand für Freiwilligenakquise, Einarbeitung und Betreuung der Engagierten, sind die verbesserten Rahmenbedingen vor Ort eine große Leistung.

Grafik 2.12: Betreuungsumfang für Freiwillige pro Woche

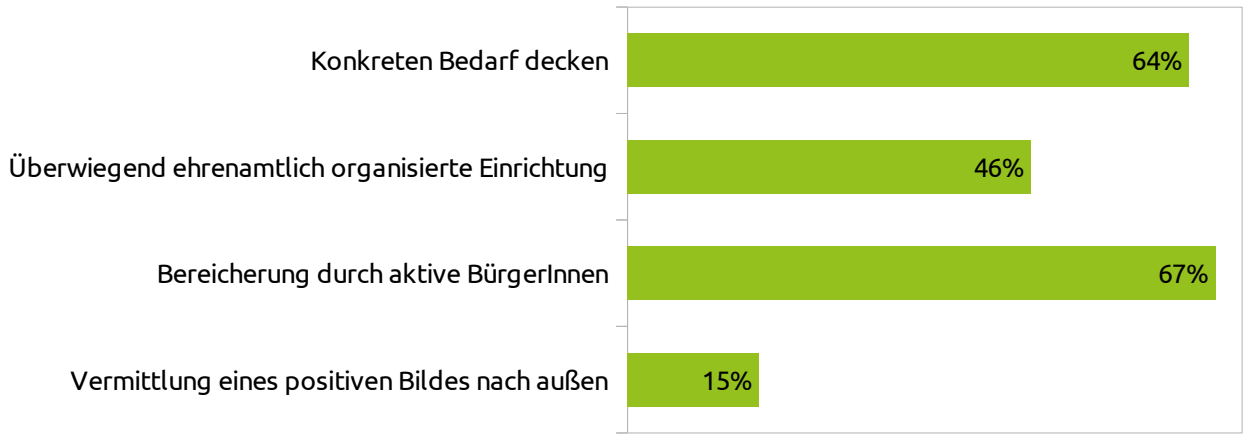


In die gleiche Richtung geht es bei der Frage zum Betreuungsumfang (Grafik 2.12): die Zeit für die Freiwilligenbetreuung hat sich im Vergleich zu 2019 ebenfalls deutlich

erhöht. 35% gab an, mehr als 3 Stunden Zeit in Ehrenamtsbetreuung zu investieren. 2019 gaben das nur 14% an. Im Jahr 2019 hatten über die Hälfte (57%) weniger als 45 Minuten pro Woche Zeit für ihre Freiwilligen. 2022 betrifft das nur noch etwa ein Drittel der Organisationen. Der gestiegene Betreuungsumfang bestätigt die gute Qualität des Freiwilligenmanagements in den Einrichtungen. Andererseits zeigt das aber auch, dass es Ressourcen braucht, um Ehrenamtliche einbinden zu können. Ehrenamt muss man sich also auch zeitlich und monetär leisten können.

Interessant ist die Veränderung der Motive der Einsatzorte für den Einsatz von Freiwilligen (Grafik 2.13). Die Bereicherung durch das Engagement von aktiven Bürgerinnen ist wichtiger geworden als die reine Deckung eines konkreten Bedarfs (Arbeitsentlastung bei bestehenden Aufgaben). 2019 war es noch andersherum. Der Mehrwert durch die Mitgestaltung freiwilliger Mitarbeiter/innen scheint an Bedeutung zu gewinnen. Das könnte an einer Entlastung bei den alltäglichen Kernaufgaben liegen oder an einer Sensibilisierung für geeignete Aufgaben für Ehernamtliche. Der Wert wird vermehrt darin gesehen, dass Freiwillige neue Perspektiven, Kompetenzen und Ideen einbringen. Spannend ist auch, dass sich die Anzahl der Einrichtungen, die überwiegend ehrenamtlich organisiert sind, stark erhöht hat. 2019 waren es 27%, 2022 sind es bereits 46% der Befragten, deren Organisation ohne Ehrenamtliche gar nicht existieren würden. Grund dafür könnten freie Hilfsprojekte und ehrenamtliche Initiativen sein, die in den letzten Jahren aus den Krisen der Pandemie und des Angriffskrieges in der Ukraine entstanden sind.

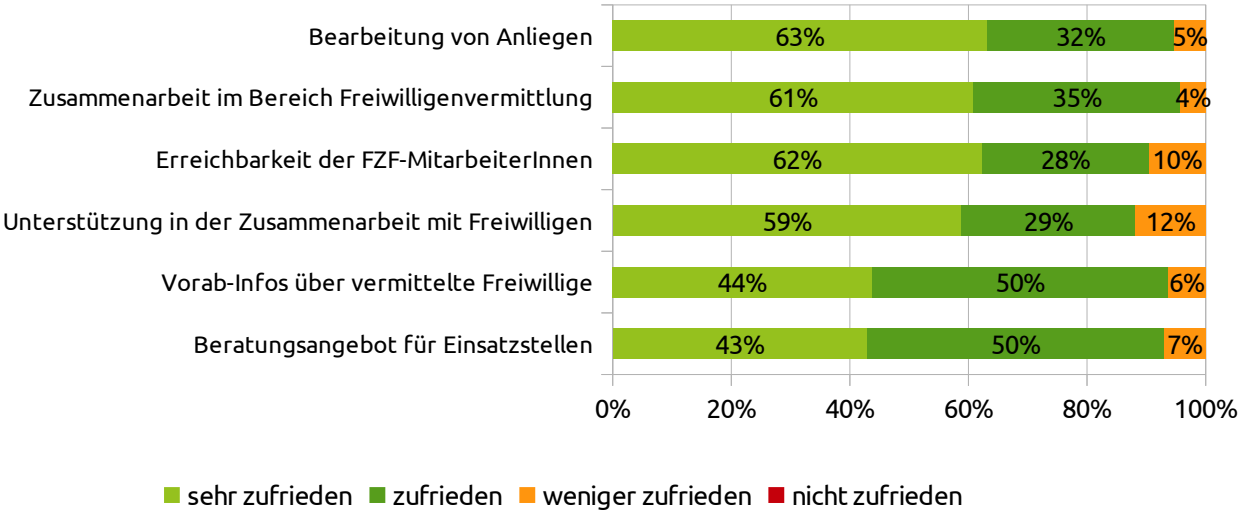
Grafik 2.13: Motive der Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung für den Einsatz von freiwilligem Engagement



2.3 Zufriedenheitsuntersuchung und Unterstützungsbedarf der Einsatzorte

Uns als Einrichtung interessiert im Hinblick auf die externen Einsatzorte v.a. deren Zufriedenheit mit unserer Zusammenarbeit und unserem Service. Hinzu kommt auch hier eine Abfrage hinsichtlich des Bedarfs an zusätzlichen Unterstützungsangeboten vom FZF. Zunächst soll es um die Zufriedenheit und die Bedeutung einiger der abgefragten Aspekte gehen:

Grafik 2.14: Zufriedenheitsabfrage Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung

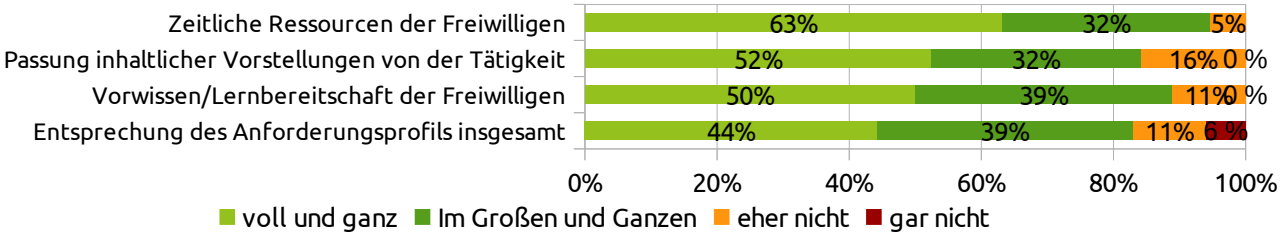


Nach wie vor ist die Zufriedenheit der Einsatzorte mit der Freiwilligenvermittlung (sehr) gut (Grafik 2.14). Etwas mehr Unterstützung wünschen sich einige Einsatzorte in der Zusammenarbeit mit ihren Freiwilligen. Darüber hinaus gaben 10% an, dass sie mit der Erreichbarkeit der FZF-Mitarbeitenden weniger zufrieden sind. Dies kann natürlich auch mit den eingeschränkten Öffnungszeiten und der Homeoffice-Regelung während der Pandemie zusammenhängen. An dieser Stelle wäre interessant zu erfahren, was sich die Einsatzstellen genau wünschen würden, damit wir auf diese beiden Bedarfe noch besser eingehen können.

Grafik 2.15 zeigt die Zufriedenheit der Einsatzorte mit den vermittelten Freiwilligen. 17% gaben an, dass die vermittelten Personen nicht in das Anforderungsprofil gepasst haben. Dies kann bedeuten, dass die Ansprüche an Freiwillige gestiegen sind und/oder ein Verbesserungsbedarf in der Qualität der Vermittlung vorliegt. Das Ergebnis zeigt, wie wichtig ein präzises Tätigkeitsprofil und eine anschauliche Beschreibung des

Projektes sind. In diesem Zusammenhang ist es für uns ganz wichtig, dass uns die Einrichtungen auf dem Laufenden halten, wenn sich Aufgaben und Bedarfe ändern, damit unsere Informationen stets aktuell sind. Auch die Einrichtungsbesuche des Beratungsteam dienen dazu, dass wir uns vor Ort einen lebendigen Eindruck von den Einsatzorten machen und mit den Ansprechpersonen austauschen, um Interessierte noch besser vorab informieren und passender vermitteln können. Dies werden wir weiterhin verfolgen.

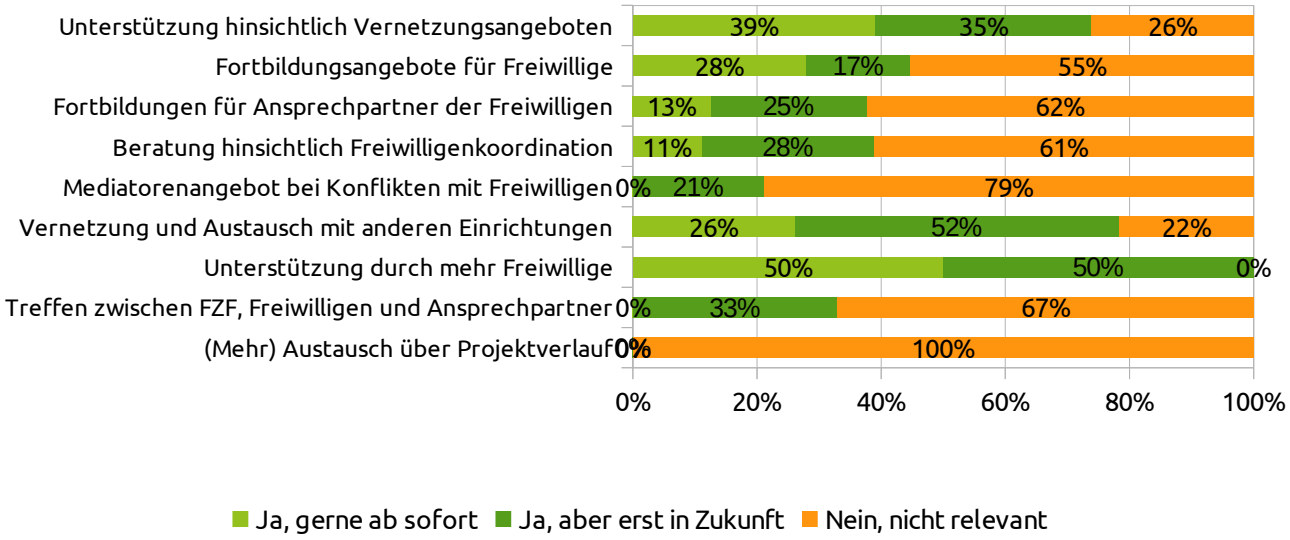
Grafik 2.15: Zufriedenheit der Einsatzorte mit den vermittelten Freiwilligen



Auch bei der Passung der inhaltlichen Vorstellungen von der Tätigkeit ist mit nur 84% Zufriedenheit noch Luft nach oben (Garfik 2.15). Allerdings muss hier berücksichtigt werden, dass das FZF die Interessierten nur in einem etwa einstündigen Beratungsgespräch kennenlernt. Währenddessen können die Berater/innen einen guten ersten Eindruck bekommen und Erwartungen und Angebote abstimmen. Dass die potenziellen Freiwilligen voll und ganz den Erwartungen der Einsatzorte entsprechen - und umgekehrt - kann leider nie garantiert werden.

Wir nehmen das Ergebnis außerdem zum Anlass, die Tätigkeitsbeschreibungen in der Datenbank zu überprüfen, ob sie ausführlich über das Anforderungsprofil Auskunft geben oder Konkretisierungsbedarf besteht. Gleichzeitig werden wir auch darauf hinweisen, wenn wir Bedenken haben, ob bestimmte Anforderungsprofile für ein Ehrenamt tatsächlich geeignet sind. Die Erwartungen an die Ehrenamtliche sollten realistisch und gut umsetzbar sein. Erfreulicher Weise sind aber etwa 90% der Befragten mit den vermittelten Freiwilligen insgesamt zufrieden.

Grafik 2.16: Beratungs- und Unterstützungsbedarf der Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung

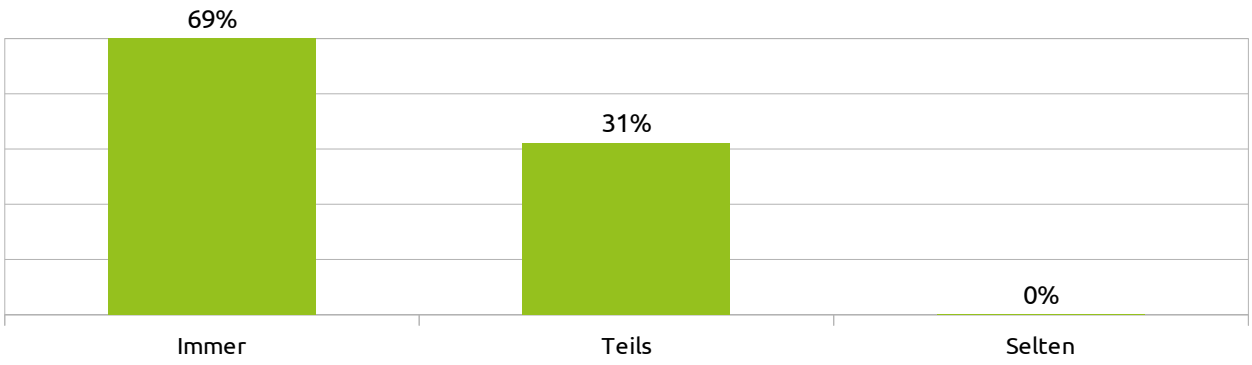


Die Abfrage des Bedarfs an verschiedenen Unterstützungsangeboten ergibt, das in fast allen Aspekten grundsätzlich weiterhin Bedarf besteht (Grafik 2.16). Nur ein Austausch über konkrete Projektverläufe wird von allen befragten Einrichtungen als nicht relevant angesehen. Am größten ist der Unterstützungsbedarf durch die Vermittlung weiterer Freiwillige. Außerdem fällt auf, dass Vernetzungs- und Austauschangebote sowohl unter den Einrichtungen, als auch mit Ehrenamtlichen und Kooperationspartner/innen besoders gefragt sind. Mehr als Dreiviertel der Befragten wünschen sich vom FZF Austausch- und Vernetzungsformate und Beratung zu entsprechenden Angeboten innerhalb der eigenen Einrichtung. Das gestiegene Interesse kann z.B. damit zusammenhängen, dass das Freiwilligenmanagement in den Einrichtungen immer besser wird uns sich der Unterstützungsbedarf deshalb verschiebt. Diese These wird auch dadurch unterstützt, dass der Bedarf an Beratung zum Thema Freiwilligenkoordination und Freiwilligenmanagement im Vergleich zu 2019 etwas nachgelassen hat. Trotzdem wünschen sich nach wie vor viele auch zu diesem Thema weiterhin Unterstützung durch das FZF. Fortbildungsangebote für Freiwillige und Hauptamtliche sind ebenfalls gewünscht. Der Bedarf ist seit 2019 jedoch auch etwas zurückgegangen. Dies kann daran liegen, dass das FZF seine Fortbildungen geöffnet hat oder auch daran, dass mehr Einsatzorte eigene Fortbildungen anbieten oder ihnen der Aspekt weniger wichtig ist. Die Ergebnisse bei dieser Frage sind mit denen von 2019 wegen veränderter Antwortmöglichkeiten allerdings nur bedingt vergleichbar (siehe Evaluationsbericht 2019).

3. Ergebnisse: Befragung der Kooperationspartner/innen

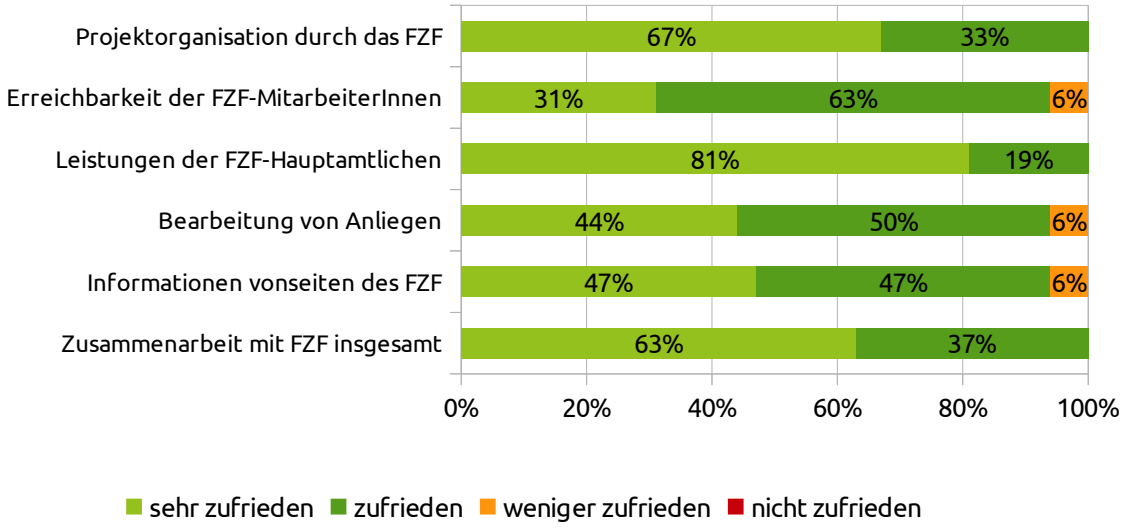
Dieses Kapitel widmet sich den Kooperationspartner/innen, die an den hauseigenen Engagementprojekten des Freiwilligenzentrums Fürth beteiligt sind. Unter die Kooperationspartner/innen fallen alle Organisationen, die mit dem FZF im Rahmen einzelner Projekte kooperieren und dabei als Einsatzorte dieser Projekte dienen bzw. in diesem Kontext direkt mit den Freiwilligen des FZF zu tun haben. Ein Beispiel hierfür sind die Grundschulen, an denen Freiwillige des FZF Hausaufgabenhilfe geben. Diese Projektpartner sind also selbst an der Betreuung und Unterstützung von Freiwilligen beteiligt. Zudem sind sie auch Einsatzorte wie die Einrichtungen, die über die Freiwilligenvermittlung Ehrenamtliche durch das FZF vermittelt bekommen.
Insgesamt 16 Koopeartionspartner/innen haben an der Evalutation teilgenommen. Das ist eine gute Rücklaufquote von 40%. Im Zentrum der Befragung stand neben der konkreten Zusammenarbeit, das Thema Zufriedenheit und welchen Unterstützungsbedarf die Kooperationseinrichtungen haben.

Grafik 3.1: Rechtzeitige Informationsweitergabe bei gemeinsamen Projekten durch das FZF



Gut zwei Drittel gaben an, rechtzeitig Informationen betreffend gemeinsamer Projekte durch das FZF zu erhalten. Von einem Drittel der Kooperationspartner/innen ist eine genauere Abstimmung hinsichtlich des Informationsflusses gewünscht. Hier sehen wir dringenden Verbesserungsbedarf und werden mit den Projektpartner/innen klären, wir das besser gestalten können. Möglicherweise liegt es auch an Arbeitsverdichtung aufgrund von Kürzungen im Rahmen von Einsparungsmaßnahmen des FZF.

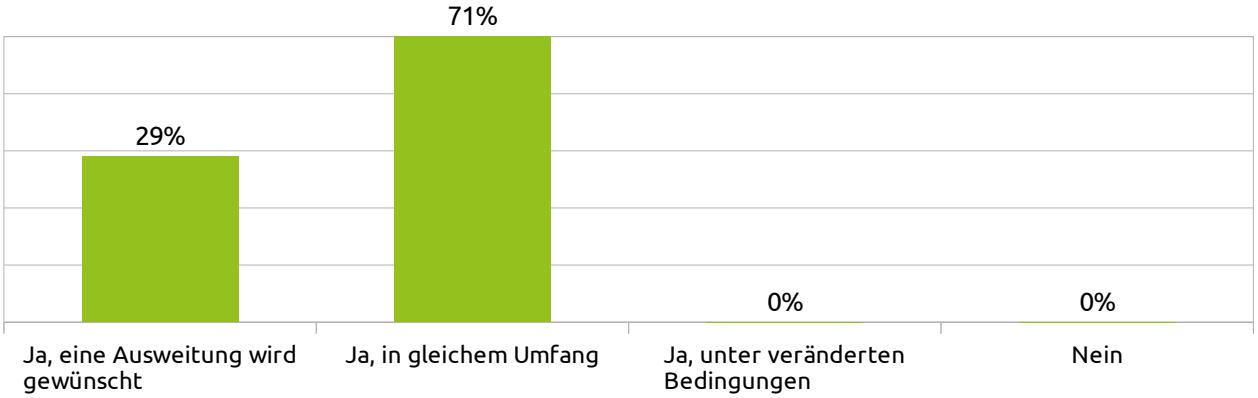
Grafik 3.2: Zufriedenheitsabfrage Kooperationspartner/innen



Die Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit mit dem FZF fällt jedoch sehr hoch aus. Trotz schwieriger Bedingungen kann das FZF eine gute und transparente Zusammenarbeit garantieren. Verbesserungspotenzial kann im Hinblick auf die Erreichbarkeit, den Informationsfluss und die Bearbeitung von Anliegen gesehen werden, da hier 6% weniger zufrieden sind (6% entspricht innerhalb dieser Befragung in ganzen Zahlen jedoch nur einer Stimme). Wir sind optimistisch, dass diese Aspekte nach den Pandemie-Einschränkungen noch besser funktionieren.

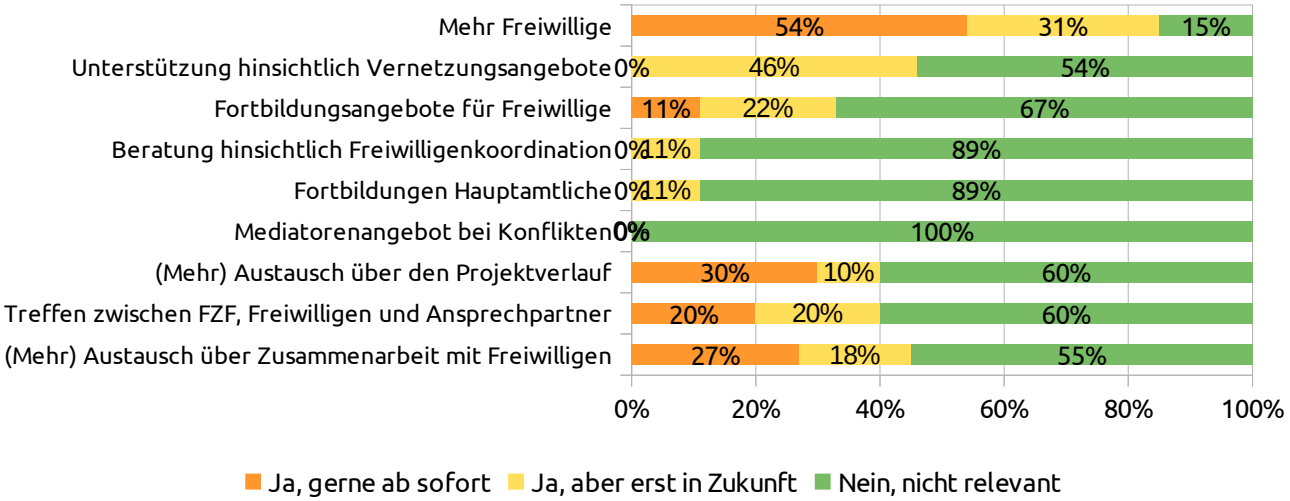
Besonders die hohe Zufriedenheit mit den Leistungen der FZF-Hauptamtlichen, der Projektorgansisation durch das FZF und der Zusammenarbeit insgesamt nehmen wir als großes Lob wahr.

Grafik 3.3: Weitere Zusammenarbeit mit dem FZF gewünscht?



Alle der teilnehmenden Kooperationspartner/innen wünschen sich weiterhin eine Zusammenarbeit mit dem FZF und wünschen sich dafür keine veränderten Bedingungen. Ein Drittel wünscht sich sogar eine noch intensivere Zusammenarbeit. Wir arbeiten stets sehr gerne im Rahmen von Kooperationsprojekten mit Einrichtungen zusammen und sehen den Austausch als großen Gewinn, um uns als Einrichung weiterentwickeln zu können.

Grafik 3.4: Beratungs- und Unterstützungsbedarf



Unterstützung erwarten sich unsere Kooperationspartner/innen in nahezu allen Angeboten. Auch hier zeigt sich der Bedarf an Freiwilligen sehr deutlich. Keinen Bedarf haben sie bei Mediatorenangeboten bei Konflikten. Fast die Hälfte der Befragten wünschen sich in Zukunft Vernetzungs- und Austauschformate. Diese haben wir in letzter Zeit bereits ausgebaut und wollen hier noch weitere Formate entwickeln. Auch der Wunsch nach Austausch über den Projektverlauf und über die Zusammenarbeit mit Freiwilligen wird von vielen geäußert. Die angegebenen Unterstützungsbedarfe und der Wunsch an weiteren Kooperationen und Austausch deuten auf einen gestiegenen Anspruch an Freiwilligenmanagement. Außerdem scheinen die Einrichtungen vor neuen Herausforderungen zu stehen, da sich das gesellschaftliche Bild von „Ehrenamt“ verändert, hin zu mehr Flexibilität, Kurzfristigkeit und (Un)verbindlichkeit. Die Ergebnisse der Befragung bestärken unsere Schlüsselrolle als Freiwilligenzentrum, bei dem alle Stränge im Bereich Freiwilligenmanagement (Informieren, Beraten, Vermittleln, Entwickeln, Qulaifizieren und Vernetzen) zusammenlaufen.