

# ZAB-Evaluation 2022



Ergebnisse der Befragung der ZAB-Freiwilligen, der Einsatzstellen der Freiwilligenvermittlung und der Projekt- und Kooperationspartner

# Inhalt

Einleitung .....	3
1. Ergebnisse der Evaluation 2022 zu den Freiwilligen im ZAB .....	5
2. Ergebnisse der Evaluation zu den Einsatzstellen der Freiwilligenvermittlung .....	16
3. Ergebnisse der Evaluation 2022 zu den Projekt- und Kooperationspartnern .....	27

## Einleitung

Alle drei Jahre erfolgt im Zentrum Aktiver Bürger (ZAB) eine Evaluation der Arbeit mit dem Schwerpunkt auf der Zufriedenheit der Stakeholder. Hierzu werden die aktiven Freiwilligen in den ZAB-Projekten, die Projekt- und Kooperationspartner und die Einsatzstellen (Einrichtungen und Organisationen, die über das ZAB Freiwillige gewinnen) befragt. Im November 2022 war es wieder soweit: Die Freiwilligen und Projektpartner wurden bereits zum siebten Mal, die Einsatzorte zum vierten Mal befragt.

Den Schwerpunkt dieser Befragungen bildet grundsätzlich die Abfrage der Zufriedenheit mit dem ZAB als Projektplattform, Freiwilligenagentur und Kooperationspartner. Daneben steht die Erhebung der sozialen bzw. strukturellen Zusammensetzung der Befragungsgruppen. Bei den Freiwilligen in den ZAB-Projekten steht das Thema Anerkennungskultur im Fokus. Von den Projektpartnern und den Einsatzorten sollte in Erfahrung gebracht werden, inwiefern Bedarf im Hinblick auf die Unterstützung und Beratung rund um das Thema Freiwilligenmanagement besteht.

Die Datenerhebung wurde überwiegend auf elektronischem Wege mithilfe des Umfrage-Tools „LimeSurvey“ durchgeführt. Ein Teil der Freiwilligen in ZAB-Projekten erhielt einen Papier-Fragebogen. Bis auf ein paar kleinere Verbesserungen wurden die Fragebögen von 2019 beibehalten. Auf diese Weise konnte eine gute Vergleichbarkeit mit den Ergebnissen der letzten Evaluation hergestellt werden. Allerdings wurden die einrichtungsbezogenen Befragungsgruppen dieses Mal grundsätzlich gesondert ausgewertet. So wurden die Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung als eigene Befragungsgruppe behandelt und die Projektpartner erfuhren im Rahmen der Auswertung eine weitere Aufteilung in zwei Untergruppen: Einerseits in Projektpartner, die im Sinne von Einsatzorten aktiv mit Freiwilligen des ZAB zusammenarbeiten; andererseits in Kooperationspartner, die die Rahmenbedingungen und Infrastruktur-Aspekte von ZAB-Projekten unterstützen, ohne direkt mit Freiwilligen zu arbeiten.

Die Rücklaufquoten fielen im Vergleich mit der Umfrage 2019 niedriger aus: Die Befragung der Freiwilligen erreichte einen Rücklauf von 36 % (163 Teilnehmende bei

428 Einladungen), die Einsatzstellen der Freiwilligenvermittlung erreichten 45 % (106 Teilnehmende bei 224 Einladungen) und die Projektpartner lagen bei einer Quote von 21 % (86 Teilnehmende bei 379 Einladungen). Durch die Onlinebefragung kam es teilweise zu einem Abbruch der Umfrage, 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 erfolgte in erster Linie durch Lukas Binder, unterstützt wurde er durch das ZAB-Team und die Freiwilligen des Büroteams.

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

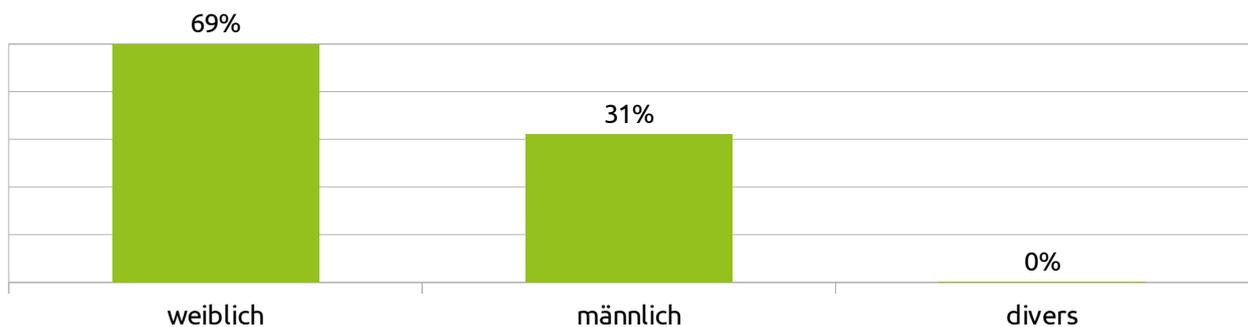
# 1. Ergebnisse der Evaluation 2022 zu den Freiwilligen im ZAB

Die Betreuung der freiwillig Engagierten sowie eine gelungene Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten sind wesentliche Gelingensfaktoren bei der Gestaltung der Engagementprojekte des Zentrums Aktiver Bürger. Dabei geht es v.a. um eine Sicherstellung der notwendigen Rahmenbedingungen für bürgerschaftliches Engagement. So wird dafür gesorgt, dass die Tätigkeiten für die Freiwilligen erfüllend sind und einen Mehrwert haben. Damit einher geht auch eine gut funktionierende Anerkennungskultur, um die Freiwilligkeit durch ernst gemeinte Wertschätzung in verschiedensten Formen zu honorieren.

Diese Aspekte wurden deshalb erneut in den Mittelpunkt der Freiwilligen-Befragung gestellt. Darüber hinaus konnte ein Überblick über Altersstruktur, Geschlechterverteilung und berufliche Situation der Freiwilligen, die sich an der Evaluation beteiligt haben, gewonnen werden. Ebenso wurden die Motive für die Ausübung der freiwilligen Tätigkeit sowie der zeitliche Umfang des Engagements und die Dauer der Zugehörigkeit zum ZAB in Erfahrung abgefragt.

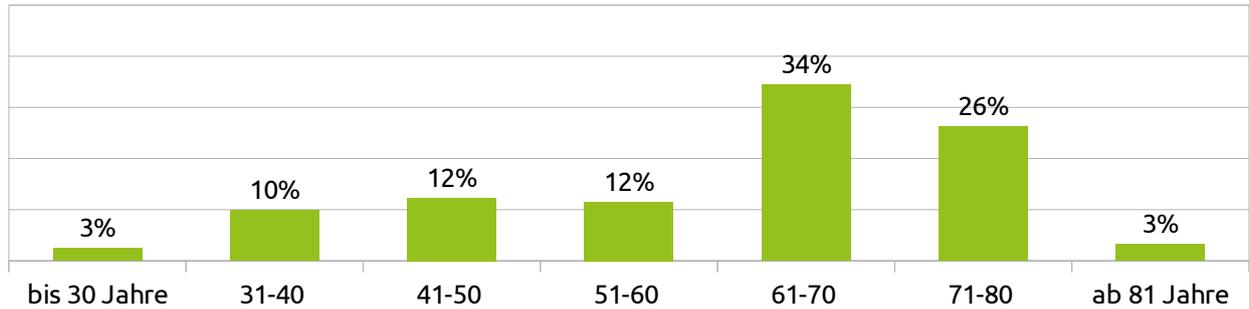
## 1.1 Die soziale Zusammensetzung der befragten Freiwilligen

**Grafik 1.1: Geschlechterverteilung der ZAB-Umfrageteilnehmer/innen**



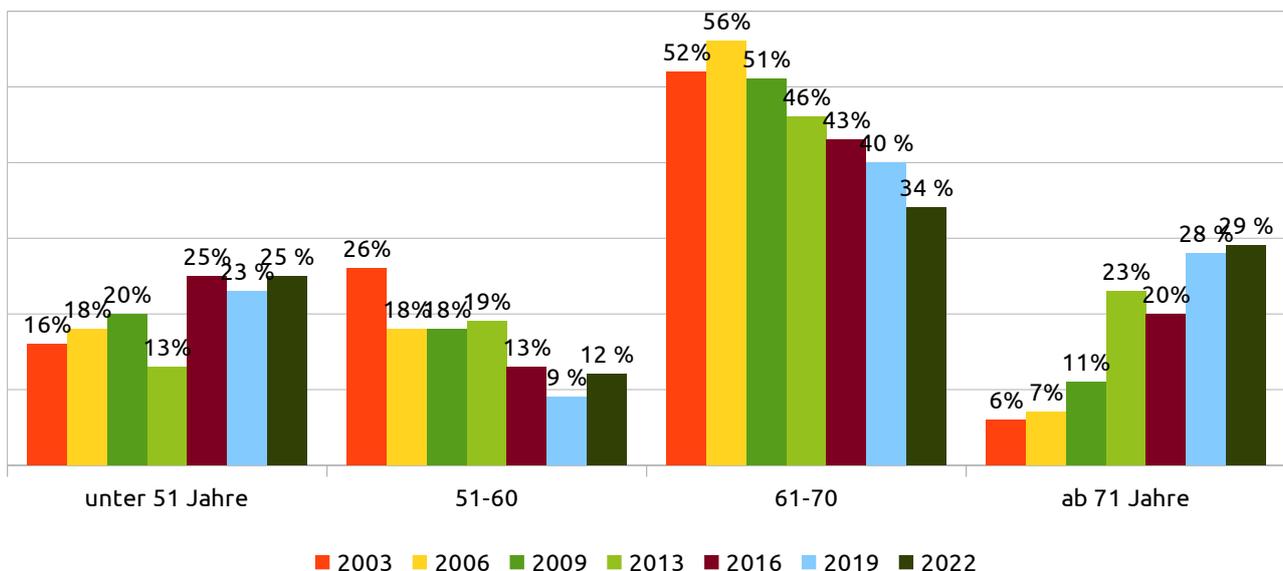
Nach wie vor ist das weibliche Geschlecht im ZAB stärker vertreten (Grafik 1.1): Der Frauenanteil unter den Befragten liegt bei 69%, die befragten Männer machen 31% aus. Dies entspricht auch dem Geschlechterverhältnis der letzten beiden Evaluationen. Das ist v.a. auf die Ausrichtung der im ZAB angesiedelten sozialen Projekte zurückzuführen, in denen Frauen grundsätzlich stärker vertreten sind als Männer.

**Grafik 1.2: Altersstruktur der befragten ZAB-Freiwilligen**



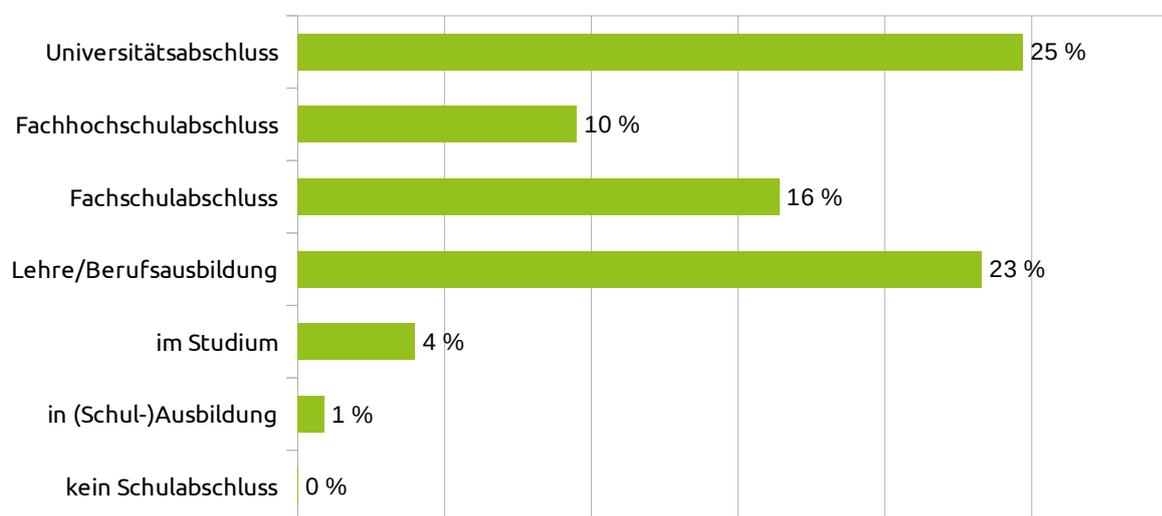
Ähnlich gleichbleibend ist die Altersstruktur der befragten Freiwilligen (Grafik 1.2). Die Gruppe der 61- bis 70-Jährigen bildet mit 34% ist (2019: 40%) erneut die größte Gruppe, gefolgt von den 71- bis 80-Jährigen mit 26%. Gemeinsam mit den über 80-jährigen Freiwilligen machen die Älteren 63% der Befragten aus. Hinsichtlich der Gruppen unter 61 Jahren gab es einen leichten Anstieg um 3%; die Beteiligung der Freiwilligen unter 51 Jahren an der Evaluation stieg insgesamt um 2 Prozentpunkte an. Im Zeitvergleich ist erkennbar, dass v.a. die Gruppe der Älteren über 71 Jahre angewachsen ist, was auf die steigende Gesundheit und Aktivität dieser Zielgruppe zurückzuführen sein dürfte.

**Grafik 1.3: Altersstruktur der Freiwilligen im Zeitvergleich**



Ähnlich wie in der Evaluation 2019 zeigt sich bei den Bildungsabschlüssen eine ausgewogene Mischung zwischen mittel- und hochqualifizierten Freiwilligen (Grafik 1.4):<sup>1</sup> 34,3 % und damit gut ein Drittel gaben an, einen Fachhochschul- (9,6 %) oder Universitätsabschluss (24,7 %) zu haben. Knapp 40 % haben eine abgeschlossene Lehre oder Berufsausbildung (23,3 %) oder einen Fachschulabschluss (16,4 %). Stark unterrepräsentiert ist die Gruppe an Freiwilligen, die noch in (Schul-)Ausbildung ist oder keinen Schulabschluss hat. Erstere liegt bei knapp unter einem Prozent und letztere ist gar nicht vertreten. Diese beiden Zielgruppen und auch aktuell Studierende (4%) könnten aufgrund ihrer Unterrepräsentanz und zugunsten der Chancengerechtigkeit zukünftig stärker in den Blick genommen werden.

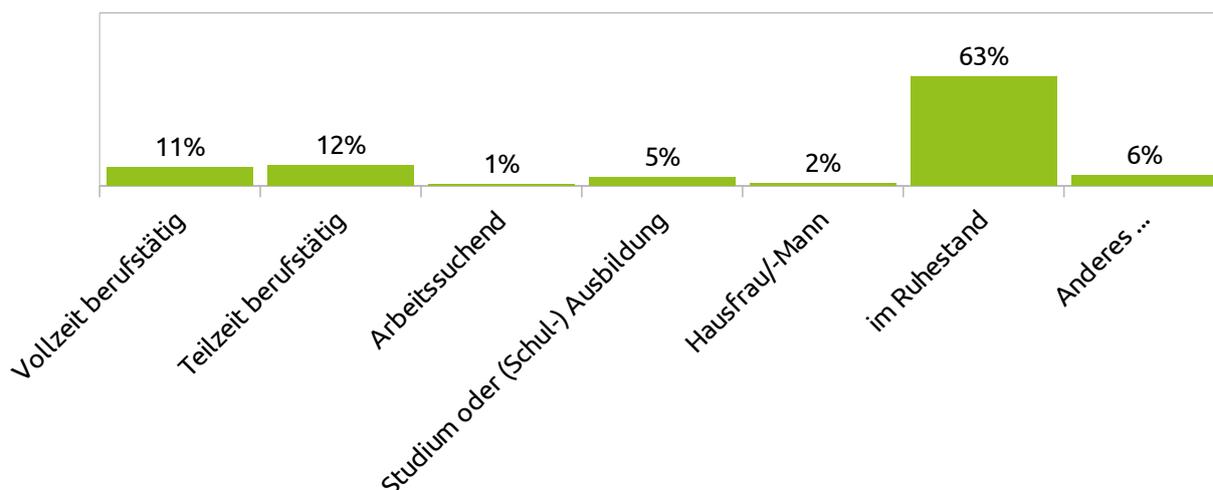
**Grafik 1.4: Bildungsabschlüsse der ZAB-Freiwilligen**



Die aktuelle berufliche Situation ist v.a. von Interesse, um zu sehen, inwieweit das freiwillige Engagement mit dem Beruf konkurrieren muss (Grafik 1.5). Da über die Hälfte der Befragten älter als 60 Jahre alt ist, befindet sich der Großteil (63 %) im Ruhestand. Immerhin 23 % der befragten Freiwilligen sind voll- oder teilzeitbeschäftigt. Rechnet man die Arbeitssuchenden hinzu, steht etwa ein Viertel dem Arbeitsmarkt zur Verfügung. Im Vergleich zu 2019 hat sich die Zahl der Ruheständler/innen unter den Befragten um 3 Prozentpunkte reduziert, während der Anteil der Voll- und Teilzeitbeschäftigten um 4 Prozentpunkte gestiegen ist.

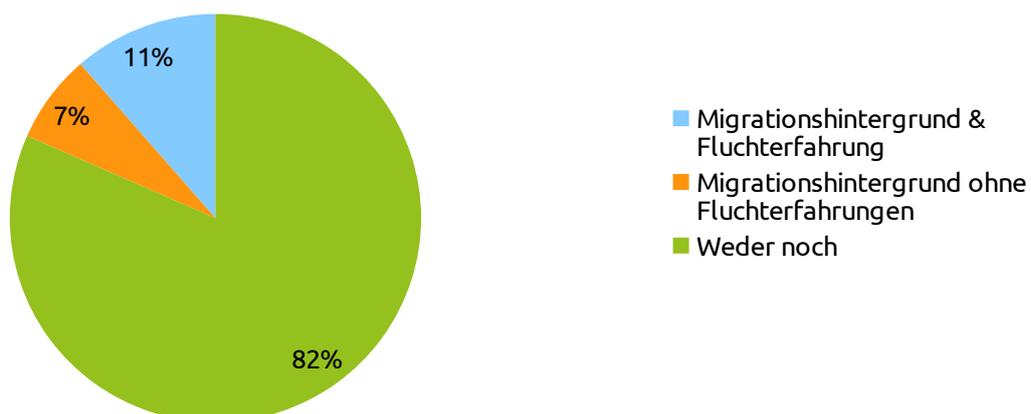
<sup>1</sup> Da in der Frage nach dem Bildungsabschluss eine Mehrfachnennung möglich war, ergeben die hier genannten Zahlen nicht 100 Prozent. Gleichzeitig ist nicht davon auszugehen, dass die hier Antwortenden alle auf sie zutreffende Angaben ankreuzten.

**Grafik 1.5: Aktuelle berufliche Situation der Freiwilligen**



Es sollte aber weiterhin über Strategien nachgedacht werden, wie berufstätige Menschen als Zielgruppe verstärkt gewonnen werden könnten. Nichtsdestotrotz ist es erfreulich, dass so viele Menschen ihre freie Zeit im Rahmen ihres Ruhestandes in die Projekte des ZAB investieren. Zumeist handelt es sich dabei um ein langfristig angelegtes Engagement. Dieses Engagement Älterer ist für die Einsatzorte von großem Wert, weil es mit Verlässlichkeit und einem großen Schatz an Erfahrungswissen einhergeht.

**Grafik 1.6: Migrationshintergrund & Fluchterfahrungen der ZAB-Freiwilligen**

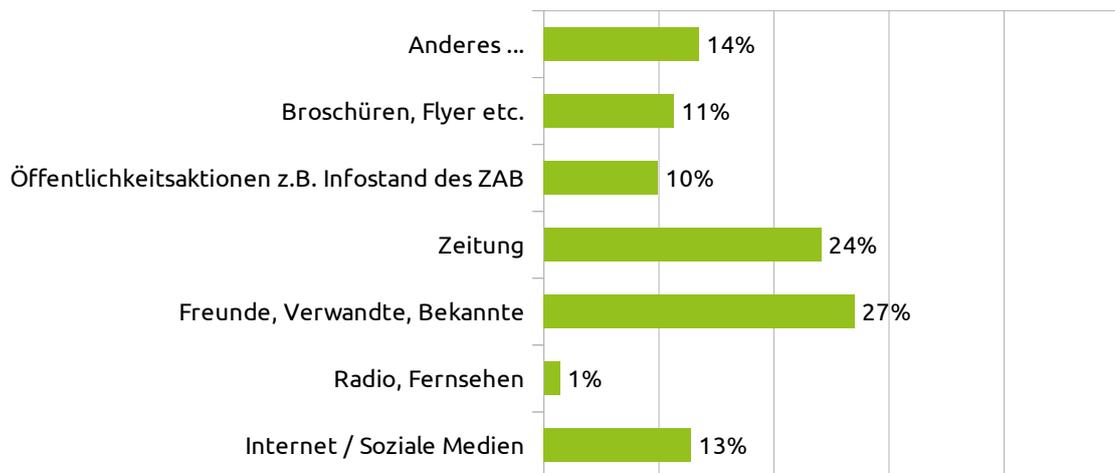


Auch in dieser Evaluation wurde nach Migrationshintergrund und Fluchterfahrungen der Freiwilligen gefragt. Es ist zu vermuten dass die realen Zahlen vermutlich höher ausfallen, doch besteht für diese Zielgruppe im Falle von schriftlichen Befragungen meist das Problem der Sprachbarriere. Dennoch zeigt das Ergebnis von insgesamt 16%,

dass das ZAB weiterhin als integrationsfördernde Einrichtung genutzt wird, indem sich zugewanderte Personen in den Projekten freiwillig engagieren.

## 1.2 Aufmerksam werden – Zugehörigkeitsdauer – Engagementumfang – Motive für die freiwillige Tätigkeit

**Grafik 1.7: Wie wurden Freiwillige auf das ZAB aufmerksam?**

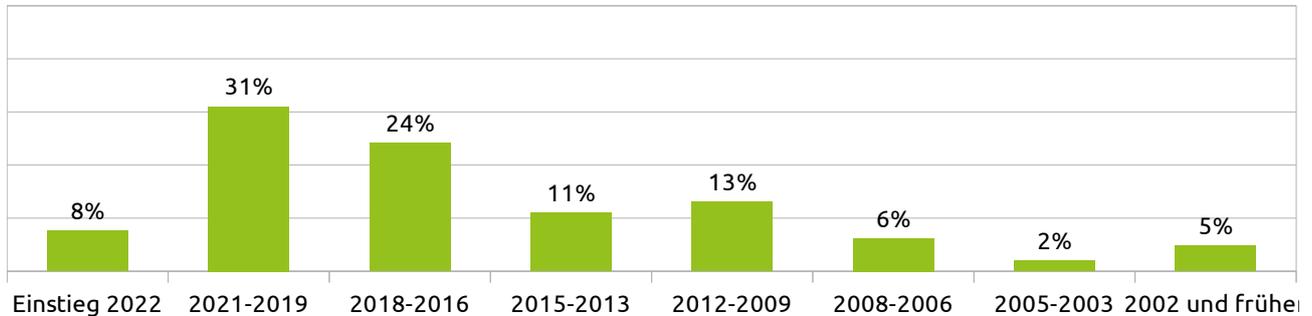


Gefragt wurde, wie die Freiwilligen auf das ZAB und dessen Projekte aufmerksam wurden (Grafik 1.7). Mund-zu-Mund-Propaganda hat immernoch einen entscheidenden Anteil an der Akquise neuer Freiwilligen und wurde mit 27% am häufigsten von den Befragten genannt. Auch das Medium Zeitung bleibt ein gutes Mittel, um auf Projekte des ZAB aufmerksam zu machen und liegt mit 24% auf dem zweiten Platz der Befragten. Internet und Soziale Medien haben mit 13% deutlich an Bedeutung gewonnen. Es ist davon auszugehen dass diese Medien in den nächsten Jahren noch wichtiger für die Gewinnung neuer Freiwilliger werden.

Die Zugehörigkeitsdauer der befragten Freiwilligen scheint sich im Vergleich zu der Befragung von 2019 kaum verändert zu haben. Damals wie heute sind 37% bereits fünf Jahre oder länger in den Projekten des ZAB aktiv. Dafür wurden seit 2019 weniger neue Freiwillige gewonnen werden, was auf die pandemiebedingte Pause in vielen Projekten zurückgeführt werden kann. So hatten in der Evaluation 2019 47 % der

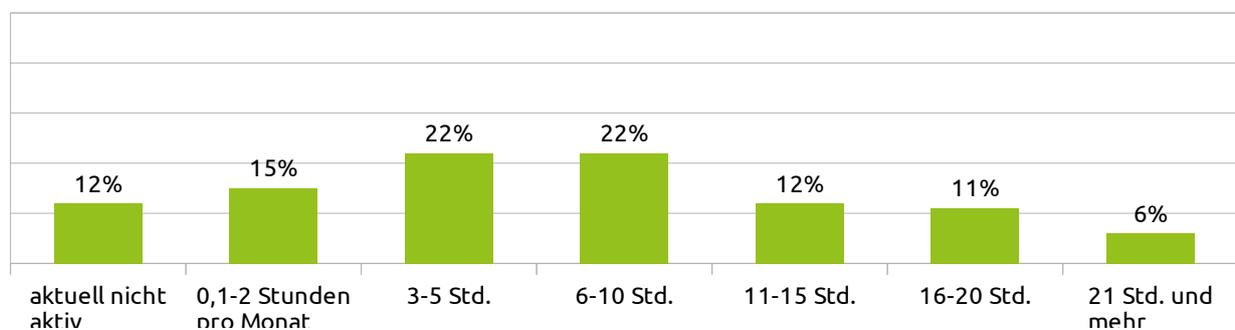
Befragten ihr Engagement zwischen 2020 und 2016 begonnen, seit 2020 kommen wir diesmal nur auf einen Wert von 39%.

**Grafik 1.8: Zugehörigkeitsdauer der Freiwilligen**



Über die Hälfte (51 %) der Befragten investieren pro Monat mehr als 5 Stunden in ihre freiwillige Tätigkeit (Grafik 1.9). Pandemiebedingt waren zum Zeitpunkt der Befragung 12% noch nicht wieder voll aktiv in ihren Einsatzfeldern tätig, was zeigt, dass unter den günstigeren Umständen größeres Potential vorhanden wäre.

**Grafik 1.9: Engagementumfang**

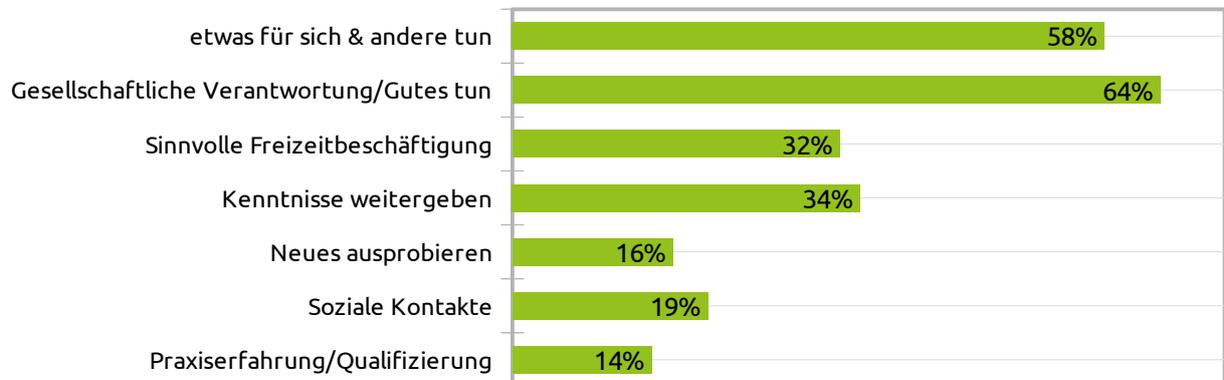


Bei den Motiven der Freiwilligen für ihr Engagement zeigen sich gegenüber den früheren Evaluationen nur leichte Veränderungen (Grafik 1.10). Auch in der Befragung von 2022 sind die Motive, etwas für sich und andere zu tun und dabei die Gesellschaft durch gute Taten zu unterstützen, ein weiteres Mal dominierend.<sup>2</sup> Diese Beweggründe

<sup>2</sup> Die Motive wurden als Mehrfachnennung abgefragt, da die drei am stärksten zutreffenden Motiven ausgewählt werden sollten. Deshalb weisen die einzelnen Prozentangaben in der Grafik den Anteil der 237 befragten Freiwilligen aus, die sich für das jeweilige Motiv entschieden haben. Sie sind also nicht als Prozent-Verteilung zu lesen, die zusammengerechnet 100 % ergeben.

verdeutlichen, dass es den befragten Freiwilligen sowohl um die Unterstützung anderer als auch um das eigene Wohlbefinden geht.

**Grafik 1.10: Motive für freiwilliges Engagement**

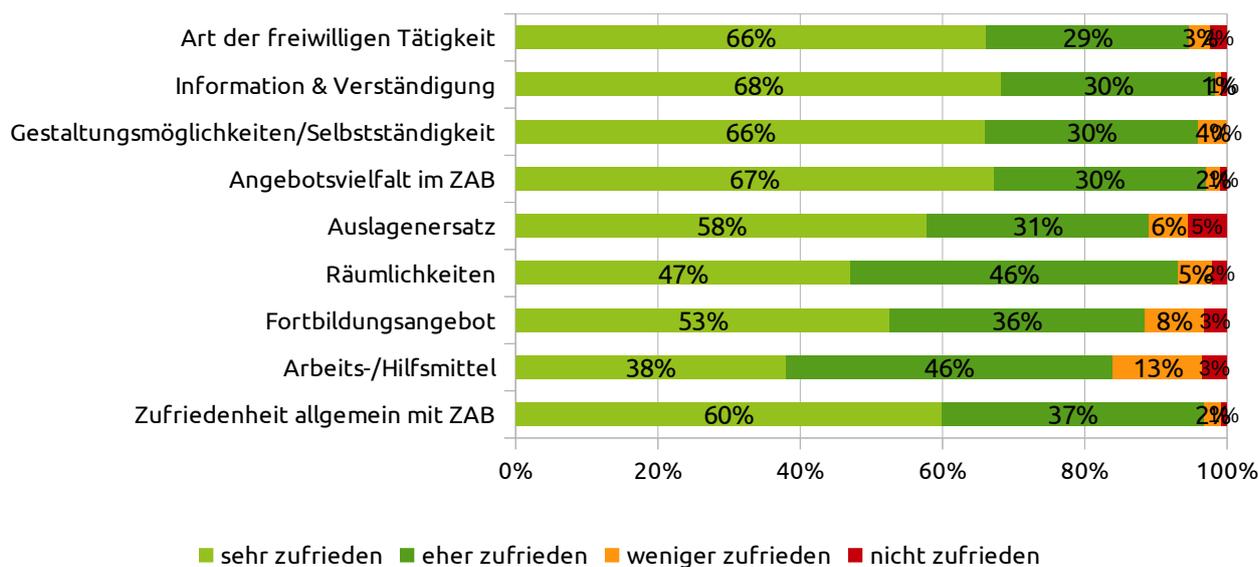


Das Motiv „Kenntnisse weitergeben“ legte im Vergleich zu 2019 um 6 Prozentpunkte zu. Das Motiv „Sinnvolle Freizeitbeschäftigung“ verliert im Vergleich zu 2019 8%. Im Vergleich zwischen Jüngeren und Älteren nutzen Jüngere das freiwillige Engagement vermehrt auch für Praxiserfahrung, Weiterqualifizierung, für neue Erfahrungen und soziale Kontakte.

### 1.3 Zufriedenheit der ZAB-Freiwilligen

Die Freiwilligen sind weiterhin überwiegend sehr zufrieden mit den Rahmenbedingungen im ZAB (Grafik 1.11). Die anhaltend hohe Zufriedenheit unterstreicht die gleichbleibende hohe Qualität der Projektkoordination sowie des Freiwilligenmanagements im ZAB. Im Vergleich zur Evaluation 2019 zeigen diesmal der Auslagenersatz und die Ausstattung mit Arbeits- und Hilfsmitteln die größten Verbesserungspotentiale. Auch wenn die Mehrheit die Möglichkeit der Auslagenerstattung für Fahrt- und Materialkosten nicht in Anspruch nimmt, ist diese Form der Anerkennung bedeutsam, da es dadurch auch finanziell weniger gut ausgestatteten Freiwilligen möglich ist, ihrem Ehrenamt nachgehen zu können.

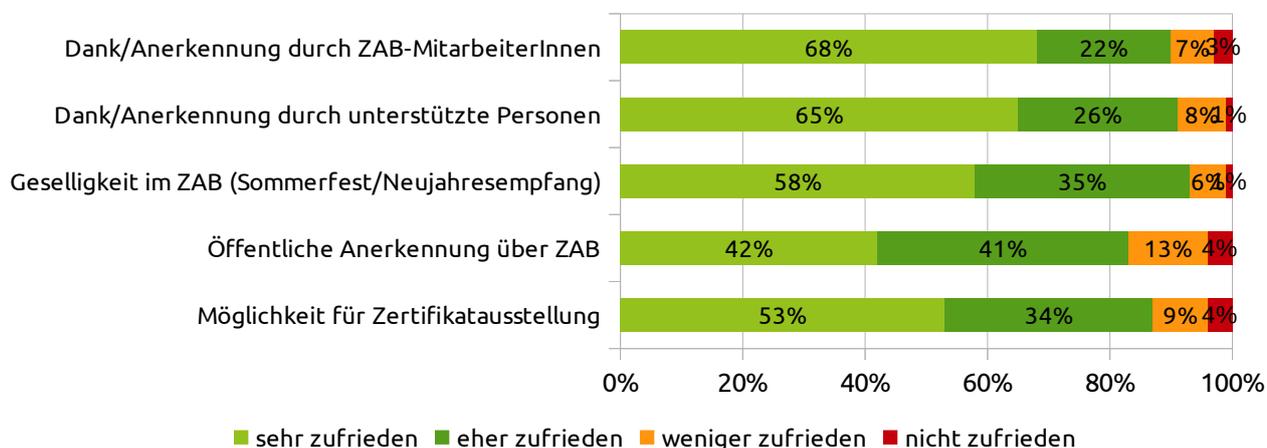
**Grafik 1.11: Zufriedenheit der Freiwilligen mit den Rahmenbedingungen im ZAB**



Bei den Fortbildungsangeboten wurden besonders eigene noch nicht berücksichtigte einzelne Interessen als Verbesserungsmöglichkeiten angegeben. Ein Teil der Rahmenbedingungen liegt außerhalb des Einflussbereichs der Projektkoordinator/innen, da das Engagement meist nicht in den Räumlichkeiten des ZAB, sondern in externen Einsatzstellen stattfindet, und die Arbeits- und Hilfsmittel nicht immer durch das ZAB selbst bereitgestellt werden.

Die Zufriedenheit mit dem ZAB insgesamt ist mit 97% bei „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ konstant im Vergleich zu den Vorjahren. Dies zeigt, dass die Qualität der Arbeit im ZAB auch während der Pandemie gehalten werden konnte.

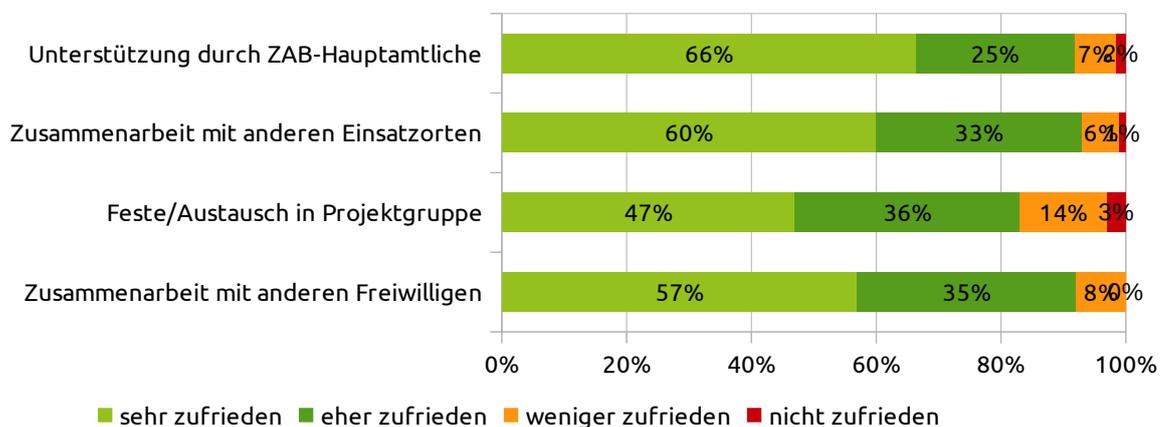
**Grafik 1.12: Zufriedenheit mit den Formen der Anerkennung**



Auch mit den verschiedenen Anerkennungsformen sind die befragten Freiwilligen überwiegend zufrieden (Grafik 1.12). Trotzdem ist festzustellen, dass die Unzufriedenheit („weniger zufrieden/nicht zufrieden“) in allen Bereichen um 1-2 Prozentpunkte zugenommen hat. Allerdings beurteilte die Mehrheit der Befragten v.a. das Item „Anerkennung durch unterstützte Personen“. Bei den anderen genannten Formen der Anerkennung wählten jeweils etwa die Hälfte der Befragten die Aussage „keine Angabe“ oder „betrifft mich nicht“.

Am meisten zufriedenstellend schneiden erneut die Formen der persönlichen und dankenden Anerkennung ab. Das weist auf einen wertschätzenden und menschlichen Umgang im ZAB hin.

**Grafik 1.13: Zufriedenheit mit dem sozialen Miteinander**

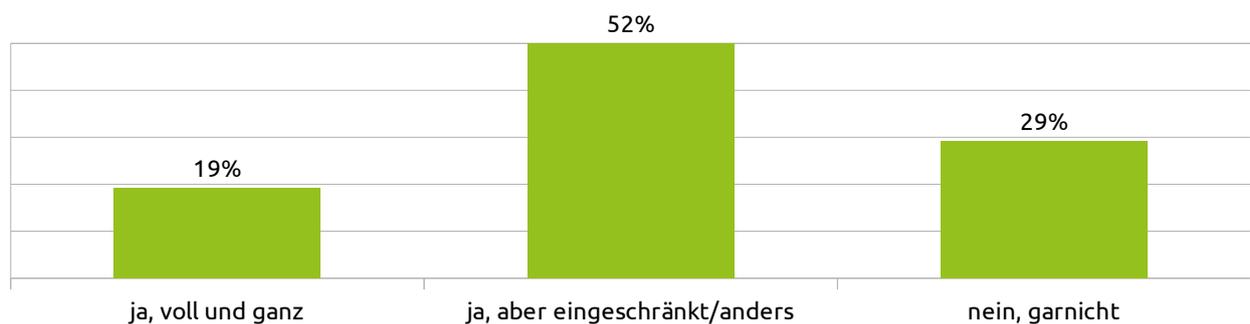


Beim sozialen Miteinander im ZAB zeigt sich ebenfalls eine hohe Zufriedenheit der Freiwilligen (Grafik 1.13). Hier sind es v.a. die hauptamtliche Unterstützung und die Zusammenarbeit in den Einsatzstellen, die einem sehr kleinen Teil der Freiwilligen verbesserungsbedürftig erscheinen. Lediglich die Geselligkeit innerhalb der Projektgruppe hat sich um 10 Prozentpunkte in der Unzufriedenheit verschlechtert. Es ist jedoch anzunehmen, dass dies besonders auf die veränderten und erschwerten Bedingungen während der Coronapandemie zurückzuführen ist, da in dieser Zeit wenig bis keine persönlichen Treffen und Feste durchgeführt werden konnten. Dies sollte nun wieder verstärkt in den Fokus gerückt werden.

## 1.4 Zufriedenheit mit den Maßnahmen während der Corona-Pandemie

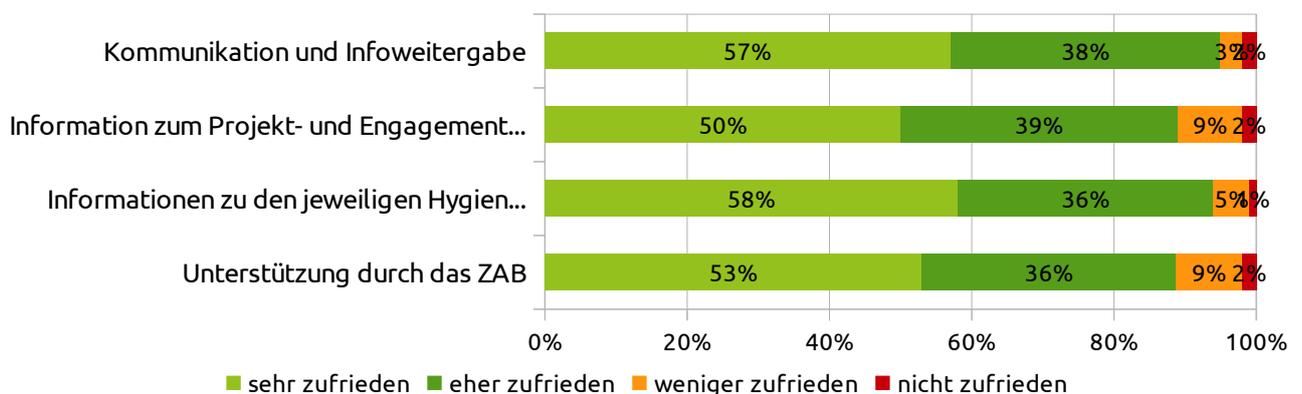
Schon in den vorhergehenden Abschnitten ist ein Einfluss der Coronapandemie wahrzunehmen. Uns interessierte, wie die konkreten Hygiene- und Infektionsschutzmaßnahmen während der Pandemiezeit und die Informationen darüber empfunden wurden.

**Grafik 1.14: Konnte das Engagement während der verstärkten Coronaschutzmaßnahmen stattfinden?**



Wie erwartet konnte nur ein kleiner Teil der Freiwilligen das Engagement uneingeschränkt fortführen (Grafik 1.14). Über die Hälfte der Befragten mussten ihr Engagement einschränken oder es in veränderter und angepasster Form ausüben, ein Drittel konnte das Engagement während der Coronazeit gar nicht ausführen.

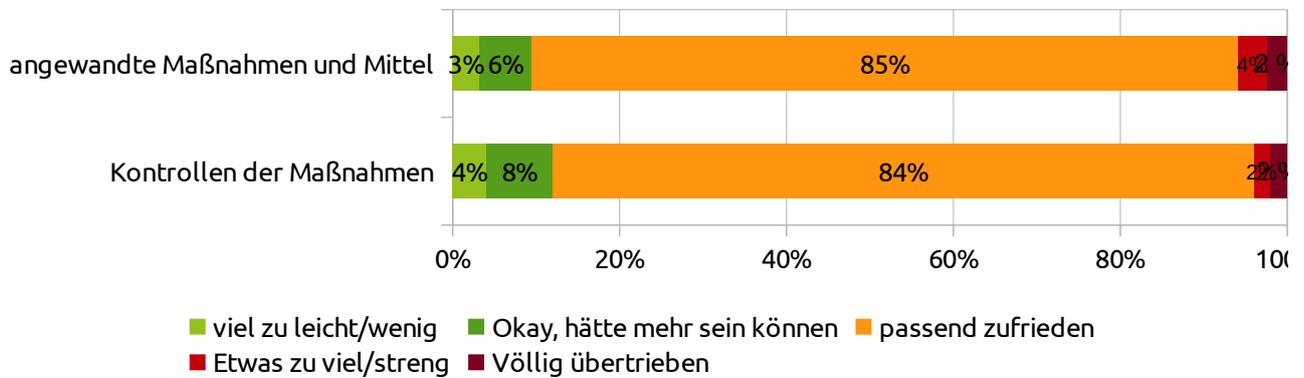
**Grafik 1.15: Zufriedenheit in der Zeit verstärkter Coronaschutzmaßnahmen**



Insgesamt wurden die Informationen und die Kommunikation zu den Coronathemen und den daraus resultierenden Anliegen als sehr bis eher zufriedenstellend rück-

gemeldet (Grafik 1.15). Trotzdem hätte eine weitergehende Unterstützung durch das ZAB in einzelnen Engagementprojekten noch Potential gehabt.

**Grafik 1.16: Zufriedenheit mit der Umsetzung der Coronaschutzmaßnahmen durch das ZAB**



Auch die Umsetzung der Coronaschutzmaßnahmen im und durch das ZAB treffen beim größten Teil der Freiwilligen auf Zuspruch. Das Ergebnis spiegelt das gesamtgesellschaftliche Bild wieder: Der Großteil der Bevölkerung akzeptierte die allgemeinen Maßnahmen, aber kleinere Teile verlangen nach mehr oder eben weniger Maßnahmen und Kontrollen.

## **2. Ergebnisse der Evaluation zu den Einsatzstellen der Freiwilligenvermittlung**

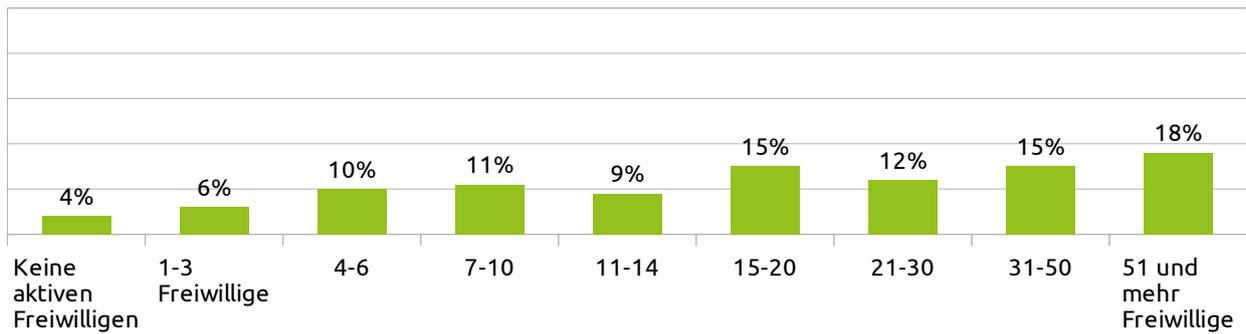
Eine der wichtigsten Aufgaben des Zentrums Aktiver Bürger in seiner Funktion als Freiwilligenagentur Nürnbergs ist die Kooperation mit den Einrichtungen, die auf das Angebot der Freiwilligenvermittlung zurückgreifen.

Die Freiwilligenvermittlung ist eine Dienstleistung für gemeinwohlorientierte Organisationen, die Bedarf an freiwillig Engagierten haben. Organisationen und Einrichtungen können ein Engagement-Angebot i. S. einer Stellenausschreibung für Freiwillige in die vom ZAB gepflegte Datenbank „Bürgernetz“ einstellen. Die Engagementberatung des ZAB stellt dann Interessent/innen, die sich freiwillig engagieren wollen, in einem Beratungsgespräch passende Angebote aus der Datenbank vor. Trifft diese Auswahl die individuellen Vorstellungen des/der Interessent/in, wird diese/r an den entsprechenden Einsatzort weitergeleitet. Im besten Fall entsteht hieraus ein aktives freiwilliges Engagement, das einen gemeldeten Bedarf in der jeweiligen Einrichtung deckt. Diese Beratungs- und Vermittlungstätigkeit wird im ZAB von freiwillig Engagierten der Freiwilligen-Info übernommen, die diese Tätigkeit mit hoher Professionalität ausüben.

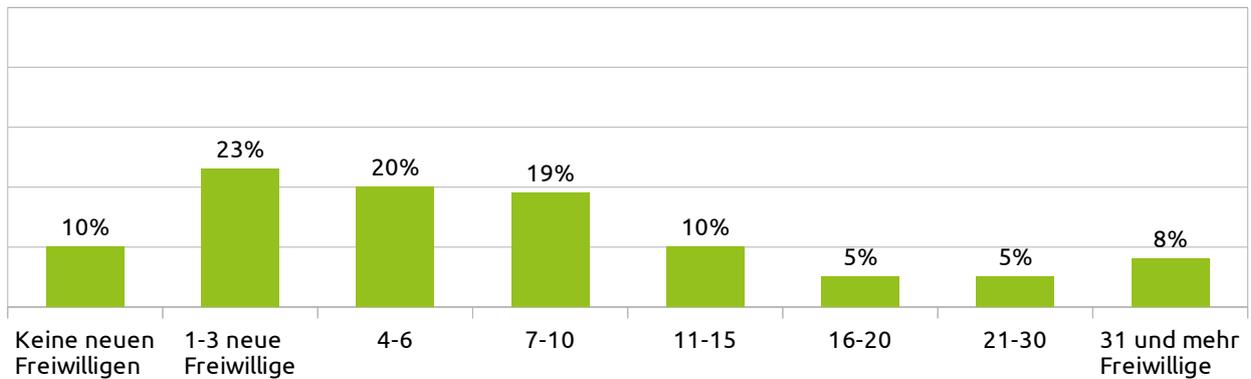
### **2.1 Ergebnisse rund um die Gewinnung von Freiwilligen**

In erster Linie interessiert, welche Bedeutung die Freiwilligenvermittlung des ZAB als Vermittlungsinstanz hat. So wurde unter anderem danach gefragt, wie viele Freiwillige in den Einsatzstellen aktuell 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 ZAB-Freiwilligenvermittlung akquiriert wurden:

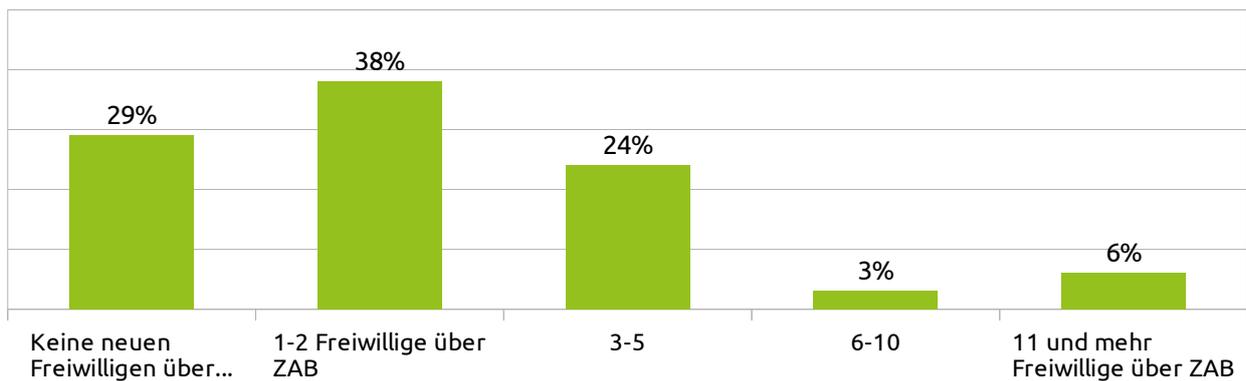
**Grafik 2.1: Aktuelle Anzahl an aktiven Freiwilligen pro Einsatzstelle**



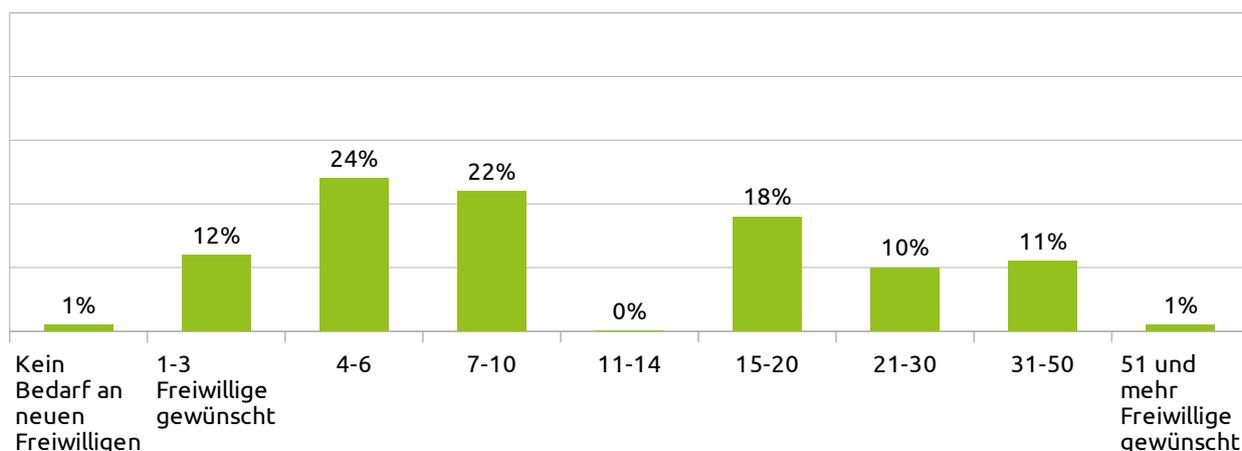
**Grafik 2.2: Anzahl aller gewonnenen Freiwilligen seit 2020 pro Organisation**



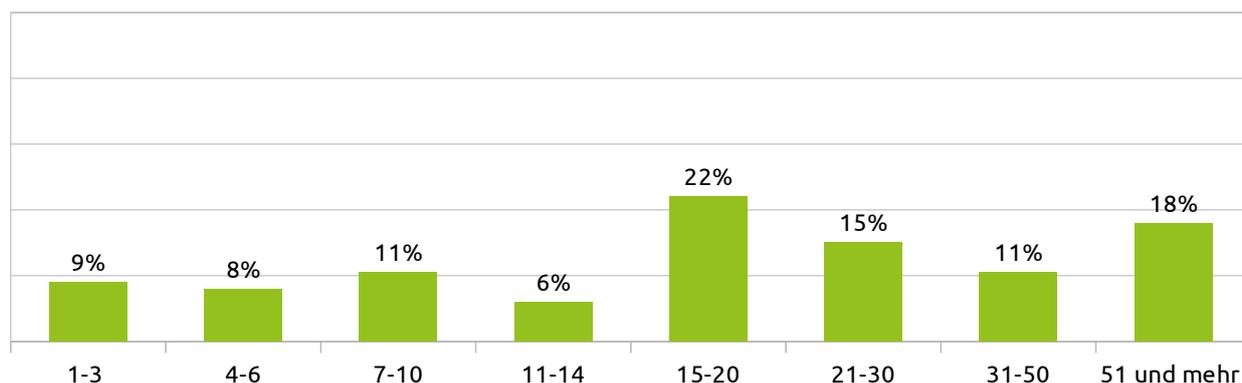
**Grafik 2.3: Anzahl der über das ZAB gewonnenen Freiwilligen seit 2020 pro Organisation**



**Grafik 2.4: Anzahl der gewünschten Freiwilligen pro Organisation**



**Grafik 2.5: Anzahl der gesamten Einsatzstellen pro Organisation**



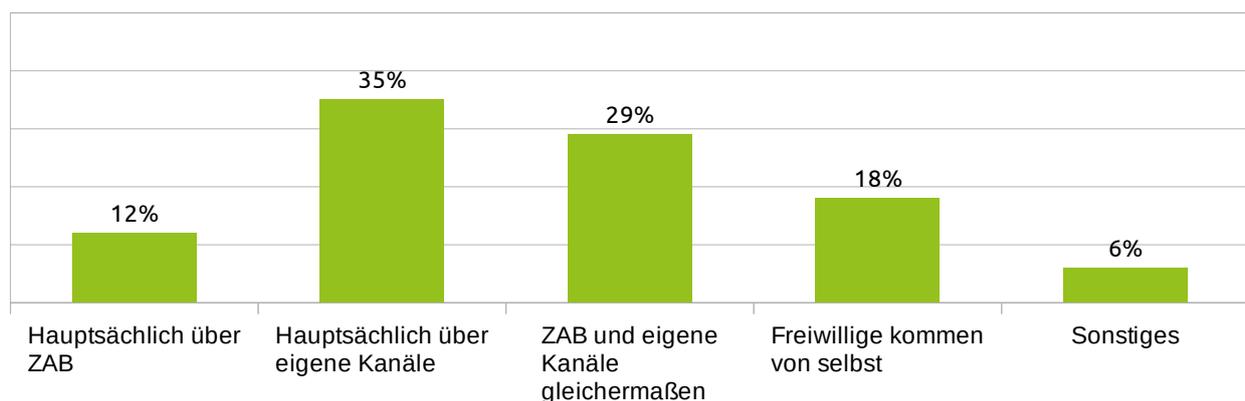
Die o.a. fünf Grafiken verdeutlichen, wie unterschiedlich groß die Organisationen sind, die über die Freiwilligenvermittlung bedient werden und wie unterschiedlich erfolgreich die Gewinnung von Freiwilligen ist. Dabei halten sich sehr große und verhältnismäßig kleine Einsatzorte die Waage, indem 18% der befragten Einrichtungen mehr als 51 Freiwillige aufweisen, während 16% von bis zu 6 ehrenamtlichen Kräften unterstützt werden (Grafik 2.1). 48% der Organisationen bieten zwischen 15 und 50 mögliche Einsatzstellen für Freiwillige an (Grafik 2.5) und immerhin binden 42% auch so viele Aktive in ihren Alltag ein (Grafik 2.1). Insgesamt beschäftigen die an der Umfrage teilnehmenden Organisationen 3648 aktive Freiwillige. Mit Blick auf die Auslastung der Einsatzstellen wird darüber hinaus der sehr hohe Bedarf an Freiwilligen deutlich, da

zwar Freiwillige neu gewonnen werden, jedoch nicht in dem Maße, in dem es besonders größere Einsatzstellen benötigen würden.

Insgesamt konnten die befragten Organisationen seit 2020 1221 Freiwillige neu gewinnen. Der Bedarf an neuen Freiwilligen der teilnehmenden Einrichtungen und Organisationen lag bei insgesamt 1757 Freiwilligen. Somit konnten immerhin 70% des Bedarfes der Einsatzstellen gedeckt werden. Das ZAB konnte hierzu mit 291 vermittelten Freiwilligen beitragen.<sup>3</sup> Damit liegt der Anteil des ZAB an der Rekrutierung der Ehrenamtlichen seit 2020 bei knapp 24%. Angesichts des hohen Bedarfsvolumens in der Nürnberger Engagementszene ist dieser Beitrag durch das ZAB nicht zu unterschätzen. So haben immerhin 71% und damit knapp dreiviertel der befragten Organisationen seit 2020 Freiwillige durch das ZAB vermittelt bekommen.

Grafik 2.6 veranschaulicht den Stellenwert der Freiwilligenvermittlung des ZAB als Rekrutierungsweg für die befragten Organisationen. Ein Viertel der Einrichtungen seine Freiwilligen scheinbar komplett eigenständig, drei Viertel, nutzen das ZAB als wichtige Stütze für diese Rekrutierungsaufgabe. 12% werden hierbei nahezu ausschließlich durch das ZAB bedient, für weitere 29% ist es ein gleichwertiger Rekrutierungsweg zusätzlich zu anderen Wegen, für 35% wiederum rekrutiert das ZAB zumindest ergänzend Freiwillige.

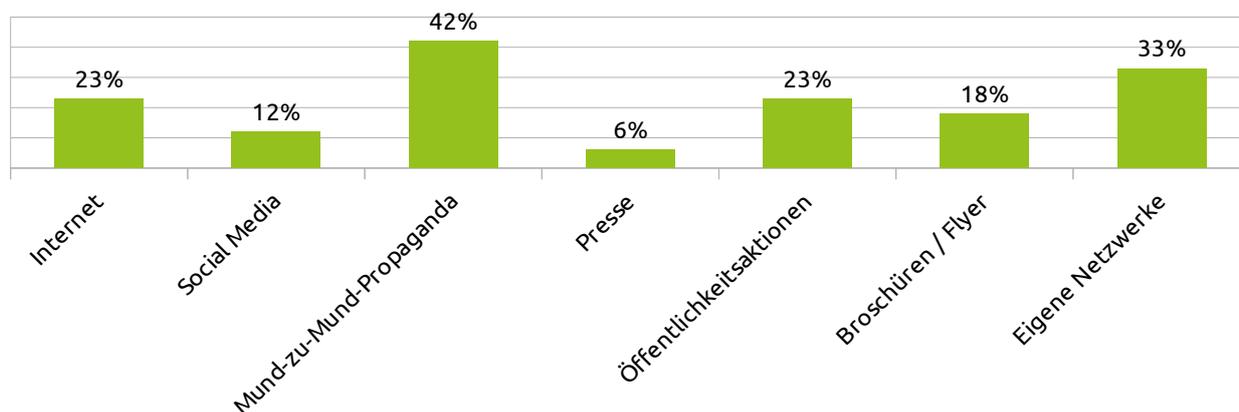
**Grafik 2.6: Übliche Wege zur Gewinnung von Freiwilligen**



<sup>3</sup> Im Vergleich zu den Ergebnissen von 2019 ist die Zahl der vermittelten Freiwilligen gesunken. Diese lag damals bei insgesamt 344 Vermittlungen. Berücksichtigt werden muss hier, dass die ZAB-Freiwilligeninfo von März 2020 bis September 2021 pandemiebedingt geschlossen hatte. Nach dem Umzug vom Thalia Buchhaus Campe an den neuen Standort im „Klara - Zentrum für Engagement und Beratung“ im Juli 2022 dauerte es ebenfalls bis in den Herbst hinein, bis der neue Standort angenommen wurde.

Diejenigen, die Freiwillige auch über eigene Kanäle gewinnen, wurden außerdem nach den für sie wichtigsten Rekrutierungswegen gefragt. Grafik 2.7 zeigt im direkten Vergleich der einzelnen Kanäle, dass Mundpropaganda immer noch am wirksamsten ist:<sup>4</sup>

**Grafik 2.7: Eigene Wege zur Gewinnung von Freiwilligen**



Wenn man Internet und Social Media als digitale Kanäle sowie Presse, Öffentlichkeitsaktionen und ausliegende Broschüren bzw. Flyer als Maßnahmen der konventionellen Öffentlichkeitsarbeit zusammenfasst, ergibt sich ein anderes Bild: Konventionelle Öffentlichkeitsarbeit steht mit 48% an der Spitze, während die digitalen Kanäle mit 35% auf dem dritten Platz rangieren. Im Vergleich zur letzten Umfrage 2019 hat die Verwendung digitaler Kanäle aber wieder zugelegt: Der Anteil der Organisationen, die über Soziale Medien Freiwillige werben, hat sich demnach von 7% auf 12% fast verdoppelt. Somit müssen diese digitalen Faktoren für die Zukunft strategisch berücksichtigt werden.

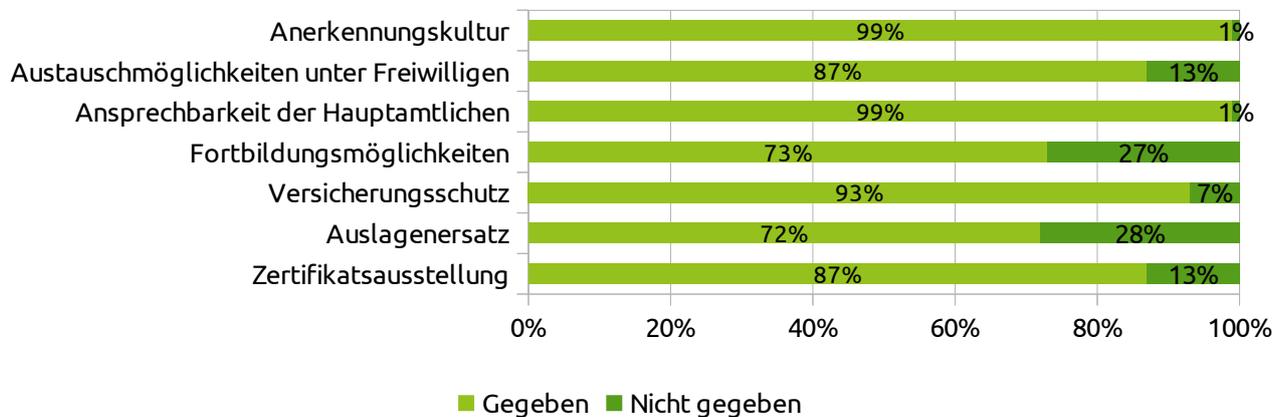
## 2.2 Rahmenbedingungen in den Einsatzstellen der Freiwilligenvermittlung

Wenn Freiwillige in ein Ehrenamt vermittelt werden, hängt es oft von den Rahmenbedingungen in der Einsatzstelle ab, ob es zu einem erfüllenden und Freude bereitenden Engagement kommt. Mit der Evaluation 2022 wurde nach unterschiedlichen Gestaltungsmöglichkeiten gefragt, um sich über die Rahmenbedingungen für

<sup>4</sup> Hierbei handelt es sich um eine mögliche Mehrfachantwort, sodass die Grafik nicht eine Verteilung von 100 % zeigt, sondern für jeden Kanal zur Gewinnung Freiwilliger der prozentuale Anteil aller Nennungen angegeben wird (N=107).

Freiwillige an den Einsatzstellen der Freiwilligenvermittlung ein Bild machen zu können. Auch zum Vermittlungsprozess wurden verschiedene Fragen gestellt.

**Grafik 2.8: Abfrage der Rahmenbedingungen für Engagement**



Die Ergebnisse zu den abgefragten Rahmenbedingungen (Grafik 2.8) zeigen eine insgesamt hohe Qualität in den meisten befragten Organisationen. Gegenüber der Umfrage von 2019 ist ein Rückgang festzustellen bei der Gewährung von Auslagenerstattungen (minus 5%) und dem Bereitstellen von Fortbildungsmöglichkeiten (minus 7%).

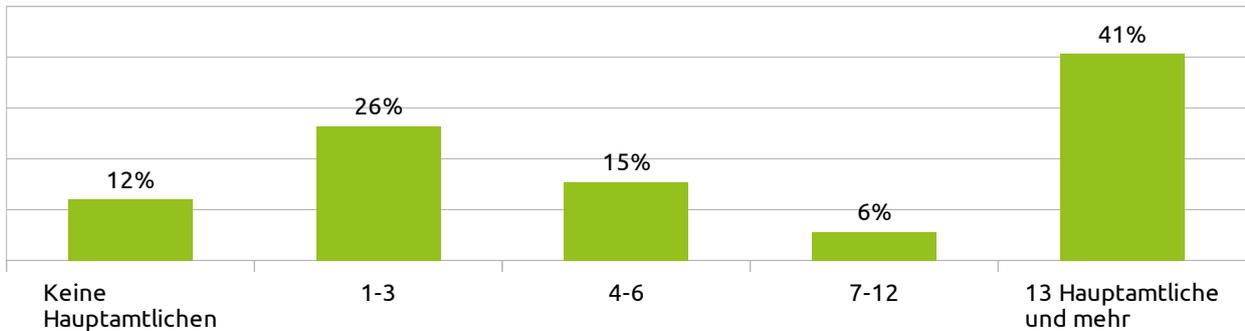
Fortbildungen und Austauschtreffen konnten während der Pandemie oft nicht in Präsenz durchgeführt werden. V.a. kleinere Träger und Initiativen verfügen oftmals nicht über die nötigen finanziellen und organisatorischen Ressourcen, um Auslagenerstattungen zu gewähren oder eigene Fortbildungen und Austauschtreffen anzubieten. Der Rückgang der Bereitstellung von Fortbildungsmöglichkeiten könnte auch damit in Verbindung stehen, dass die Stadt Nürnberg/Stabsstelle Bürgerschaftliches Engagement und Corporate Citizenship und das ZAB in den letzten drei bis zwei Jahren bestrebt sind ein übergreifendes Angebot zu schaffen, um die einzelnen Träger und Initiativen zu entlasten.

Allerdings sollte eine immaterielle Anerkennungskultur und auch der Versicherungsschutz genauso zum Standard jeder Einsatzstelle gehören wie die Ansprechbarkeit von Hauptamtlichen bzw. Koordinator/innen.

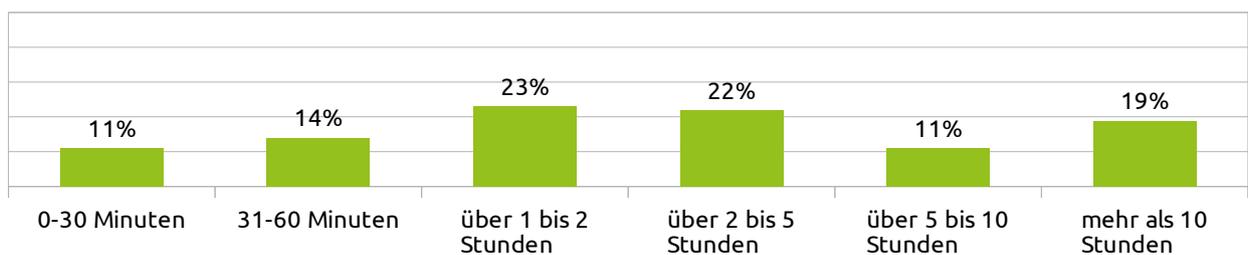
Dass sich die verschiedenen Einrichtungen jedoch alle darum bemühen eine Anerkennungskultur für ihre Freiwilligen zu schaffen und zu erhalten, zeigt der erste

Punkt „Anerkennungskultur“. Dahingehend ist zu überlegen, wie eine flächendeckende Sicherstellung dieser Rahmenbedingungen über die Freiwilligenvermittlung des ZAB unterstützt werden kann.

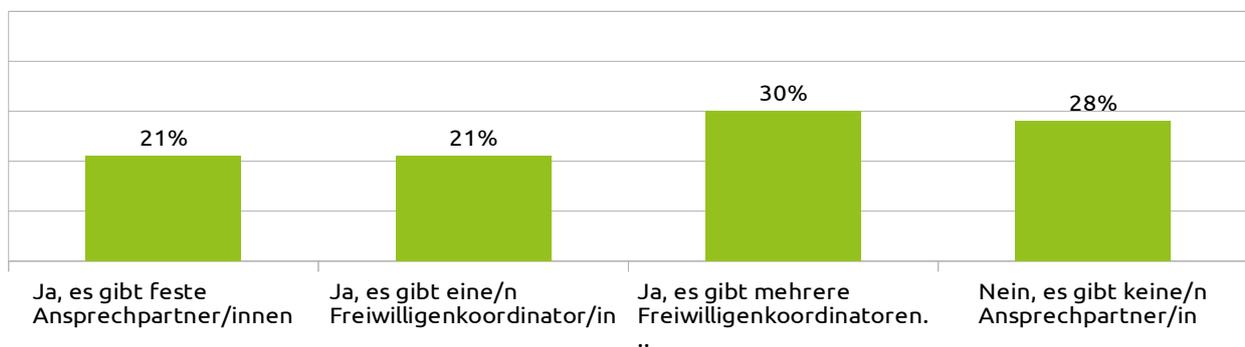
**Grafik 2.9: Anzahl der Hauptamtlichen vor Ort**



**Grafik 2.10: Betreuungsumfang pro Woche**



**Grafik 2.11: Ansprechpartner in den Einrichtungen**

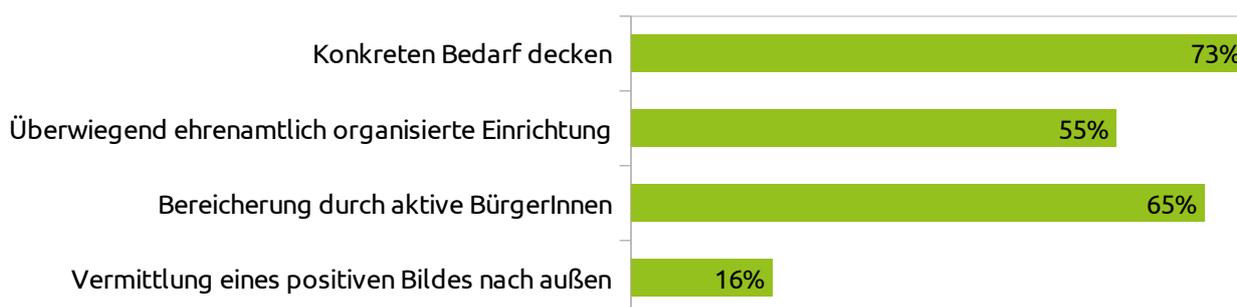


Das Bewusstsein für die Betreuung der Freiwilligen scheint nach wie vor präsent zu sein, wie auch die 99% hinsichtlich der abgefragten Ansprechbarkeit als

Rahmenbedingung für freiwilliges Engagement belegen. 75% der befragten Einrichtungen planen mehr als eine Stunde pro Woche für die Betreuung der Freiwilligen ein (Grafik 2.10). Der Anteil derjenigen, die über 5 Stunden in der Woche für die Betreuung der Freiwilligen einplanen, ist sogar um 5 Prozentpunkte gegenüber 2019 gestiegen. Das unterstützt die These, dass viele der Einsatzorte an der Verbesserung ihrer Rahmenbedingungen für das freiwillige Engagement arbeiten. Dieser Eindruck wird durch das Ergebnis, das bei der Frage nach festen Ansprechpartner/innen und Freiwilligenkoordinatoren/innen erzielt wurde, noch bekräftigt (Grafik 2.11): 72% der befragten Einrichtungen sehen demnach feste Ansprechpartner/innen für die Freiwilligen vor. Während 2019 28% der Einsatzorte explizit mit Freiwilligenkoordinator/innen gearbeitet hatten, gilt das diesmal sogar für insgesamt 51%. Dass es jedoch auch in 28% der Einrichtungen keine/n direkte/n Ansprechpartner/in für die Freiwilligen gibt, weist darauf hin, dass es für das ZAB auch eine wichtige Rolle sein kann für diese Personen als Ansprechpartner präsent zu bleiben und die Einrichtungen weiter auszuklären, wie wichtig ein/e direkte/r Ansprechpartner/in vor Ort ist.

Ebenfalls wurden wieder die Motive in Erfahrung gebracht, die die Einrichtungen zum Einsatz von Freiwilligen bewegen:<sup>5</sup>

**Grafik 2.12: Motive der Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung für den Einsatz von Freiwilligen**



Die meisten der befragten Einrichtungen decken über den Einsatz von Freiwilligen einen konkreten Bedarf innerhalb ihres Arbeitsfeldes. Interessant ist, dass alle Motive

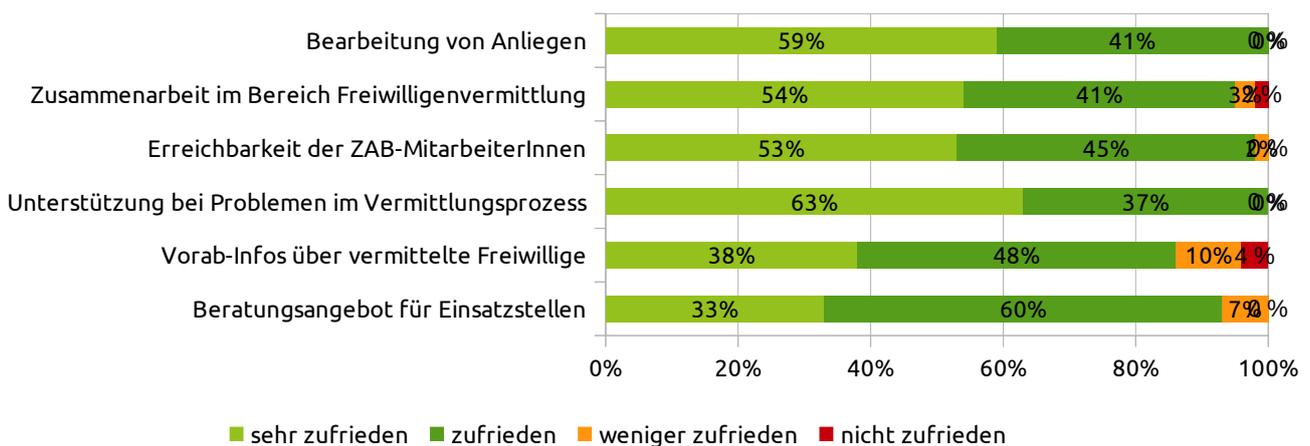
<sup>5</sup> Hierbei handelt es sich wieder um eine mögliche Mehrfachantwort, sodass die Grafik nicht eine Verteilung von 100 % zeigt, sondern für jedes Motiv der prozentuale Anteil aller Nennungen angegeben wird (N=107).

dieses Mal häufiger gewählt wurden.<sup>6</sup> Da mehrere Motive gewählt werden konnten, ist davon auszugehen, dass neben der Bedarfsdeckung, die immer mit der Gefahr einer Instrumentalisierung von Freiwilligen einhergeht, ein klares Bewusstsein dafür besteht, dass die freiwillige Bereitschaft von Bürger/innen als hohes Gut anzusehen ist, das eine Bereicherung darstellt. So ist es besonders erfreulich, dass fast zwei Drittel der befragten Organisationen diesen Aspekt als zentrales Motiv angaben. Der Anteil an überwiegend ehrenamtlich organisierten Organisationen unter den Befragten ist gegenüber 2019 um 1% gestiegen (Grafik 2.9). Dies kann auf zunehmendes selbstorganisiertes Engagement und vermehrte zivilgesellschaftliche Mitbestimmung in der Stadtgesellschaft hinweisen.

### 2.3 Zufriedenheit und Unterstützungsbedarf der Einsatzorte

Aussagen zur Zufriedenheit sowie zu Beratungs- und Unterstützungsbedarfen der befragten Einsatzorte sind für die Arbeit der ZAB-Freiwilligenvermittlung besonders wichtig. Sie geben Hinweise darauf, inwieweit neben dem konkreten Vermittlungserfolg Veränderungsbedarf besteht bei der Zusammenarbeit und bei zusätzlichen Serviceangeboten.

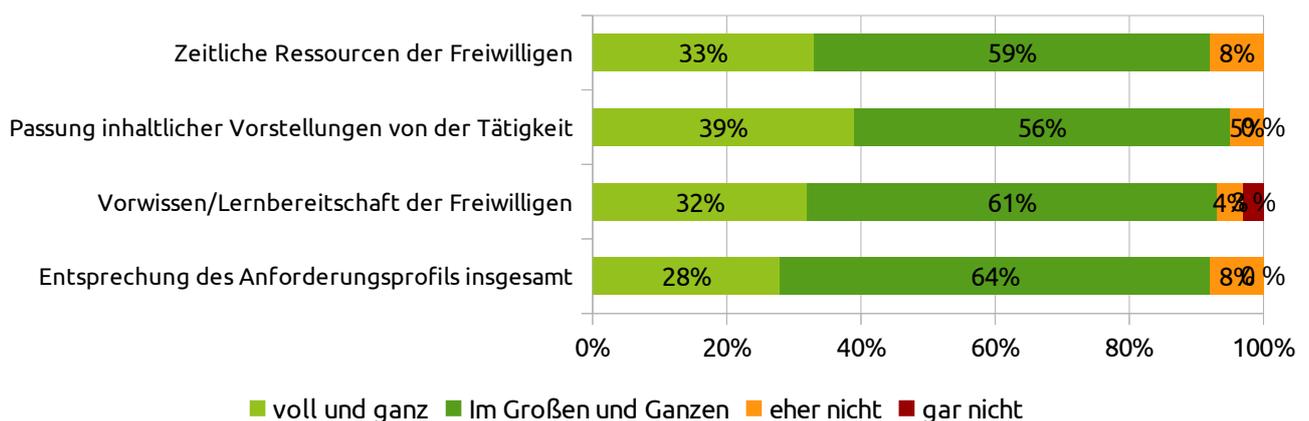
**Grafik 2.13: Zufriedenheitsabfrage Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung**



6 „Konkreten Bedarf decken“ Steigerung um 6 Prozentpunkte; „Überwiegend ehrenamtlich organisierte Einrichtung“ Steigerung um 9 Prozentpunkte; „Bereicherung durch aktive BürgerInnen“ Steigerung um 10 Prozentpunkte; „Vermittlung eines positiven Bildes nach außen“ Steigerung um 2 Prozentpunkte; .

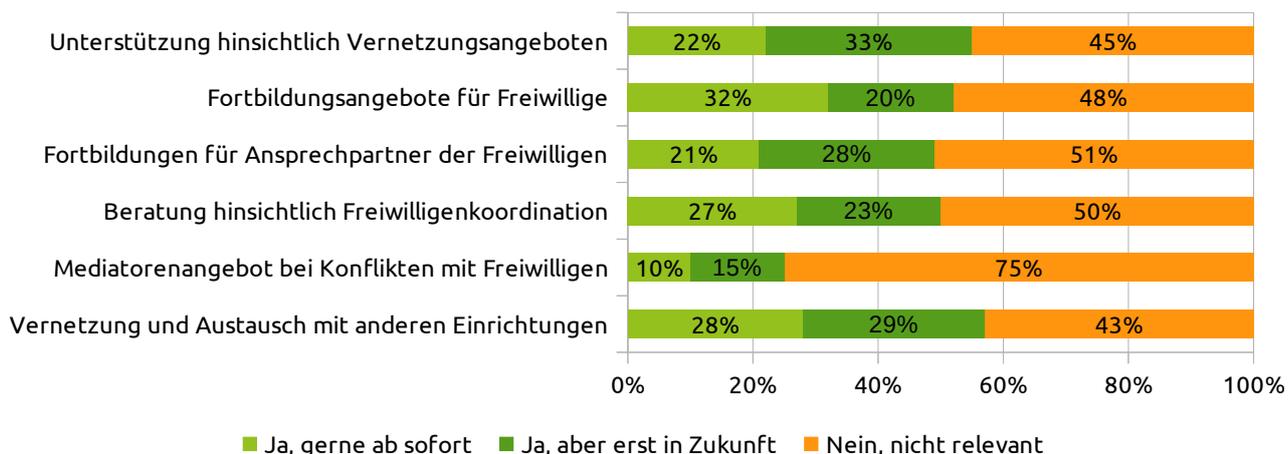
In allen Aspekten konnte im Vergleich zu 2019 der hohe Grad der Zufriedenheit der Einsatzorte gehalten werden, wobei sich die Verteilung in allen Aspekten hin zu „sehr zufrieden“ verschoben hat (Grafik 2.13). Einen Anreiz zur Verbesserung bietet allerdings weiterhin die Vorab-Information über die Freiwilligen, die vermittelt werden. Eine mögliche Erklärung könnte sein, dass sich Engagementinteressierte während der langen pandemiebedingten Schließzeit der Freiwilligeninfo vermehrt über die Engagement-datenbank „BürgerNetz“ direkt bei den Einsatzstellen meldeten, ohne vorher in die Freiwilligeninfo zur Beratung zu kommen. Dennoch sollte bei den Einsatzorten nachgefragt werden, um herauszufinden, wo angesetzt werden kann, um relevante Informationen übermitteln und gleichzeitig den Anforderungen des Datenschutzes genügen zu können.

**Grafik 2.14: Zufriedenheit der Einsatzorte mit den vermittelten Freiwilligen**



Die Ergebnisse zur Zufriedenheit der Einsatzorte mit den vermittelten Freiwilligen haben sich gegenüber 2019 positiv entwickelt (Grafik 2.14). Besonders ist anzumerken, dass nur noch im Bereich „Vorwissen/ Lernbereitschaft der Freiwilligen“ mit 3% teils keine Zufriedenheit besteht. Es sollte deshalb angestrebt werden, dass das Matching zwischen Interessenten/innen und Angeboten möglichst passend und präzise ist.

**Grafik 2.15: Beratungs- und Unterstützungsbedarf der Einsatzstellen der Freiwilligenvermittlung**



In Bezug auf den Beratungs- und Unterstützungsbedarf wurden verschiedene Serviceleistungen im Bereich der Freiwilligenvermittlung abgefragt, die prinzipiell bereits angeboten werden oder theoretisch möglich sind (Grafik 2.15). Dabei interessierte, ob diese Angebote überhaupt genutzt werden würden und ob der Bedarf in dieser Hinsicht bereits aktuell besteht oder erst in Zukunft relevant werden würde. Der Beratungs- und Unterstützungsbedarf der Einsatzorte hat sich im Vergleich zur Evaluation 2019 allgemein erhöht. Der Bedarf hinsichtlich des Mediatorenangebots ist am schwächsten ausgeprägt, obwohl auch dieser gestiegen ist. Dennoch wird dieser Punkt meist eher situativ als Bedarf wahrgenommen. Die Vernetzung und der Austausch mit anderen Einrichtungen ist als neuer und sehr interessanter Punkt hinzugekommen. Insgesamt zeigt sich, dass alle abgefragten Dienstleistungen von einem Teil der Organisationen als interessant eingestuft werden, sodass ihr zumindest testweiser Auf- bzw. Ausbau in jedem Fall lohnenswert erscheint.

### **3. Ergebnisse der Evaluation 2022 zu den Projekt- und Kooperationspartnern des ZAB**

Der dritte Teilbericht der Evaluation 2022 umfasst die Befragung der Projekt- und Kooperationspartner. Hier interessierte in erster Linie deren Zufriedenheit bei der Zusammenarbeit mit dem ZAB. Diese Befragungsgruppe lässt sich in zwei Untergruppen teilen: Als Projektpartner gelten Organisationen und Einrichtungen, in die neben der inhaltlichen Zusammenarbeit auch Freiwillige vermittelt werden oder die selbst mit den Freiwilligen arbeiten (z. B. im Falle der Kindertagesstätten-Projekte). Als Kooperationspartner zählen Einrichtungen und Organisationen, die einen rein strukturellen Beitrag zu den Projekten liefern (z. B. konzeptionelle Zusammenarbeit, zur Verfügung gestellte Räume oder Geldgeber für Projekte).

Da die Projektpartner selbst an der Betreuung und Unterstützung von Freiwilligen beteiligt sind, war deren Befragung umfangreicher angelegt als die der Kooperationspartner. Das Gros dieser zusätzlichen Fragen war angelehnt an die Befragung der Einsatzorte der Freiwilligenvermittlung.

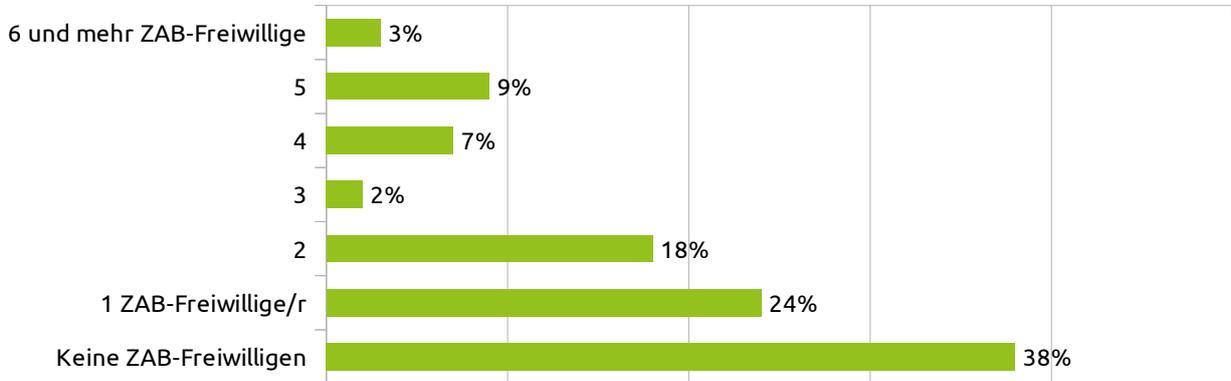
#### **3.1 Ergebnisse rund um die Gewinnung von Freiwilligen**

Bei den ZAB-Projekten und den damit verbundenen Einsatzorten der Projektpartner ist von Interesse, wie die Gewinnung von Freiwilligen gelingt und inwieweit das ZAB die Bedarfe der Projekt- und Kooperationspartner decken konnte. So wurde ebenso wie in der Befragung der Einsatzstellen der Freiwilligenvermittlung (Teilbericht 2) danach gefragt, wie viele Freiwillige aktuell tätig sind, wie viele Freiwillige die Organisationen gern vermittelt bekommen hätten und wie stark die Einsatzstellen der Projektpartner ausgelastet sind.

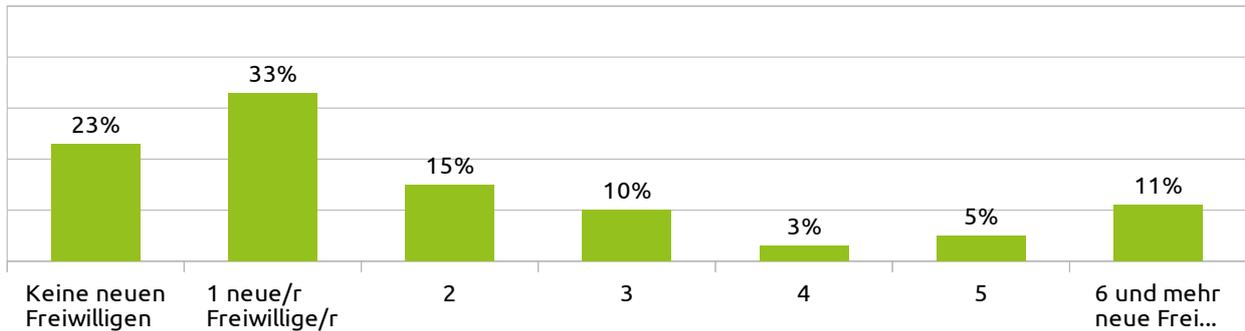
Die Grafiken 3.1 bis 3.4 zeigen, dass im Befragungszeitraum bei der Mehrheit von 62% der Projektpartner nur eine kleine Zahl an ZAB-Freiwilligen aktiv war. 44% möchten es auch bei dieser Größenordnung belassen. Der grundlegende Bedarf an neuen Freiwilligen konnte bei den Projektpartnern trotz der pandemiebedingten Einschränkungen gedeckt werden, wenn auch nicht alle gewünschten Stellen besetzt

werden konnten: 16% konnten ihren Bedarf zumindest teilweise decken, der Rest hingegen konnte ihn voll decken (Grafiken 3.2 und 3.3). Insgesamt deckten die ZAB-Freiwilligen den Großteil der Einsatzstellen ab (Grafiken 3.1 und 3.4)

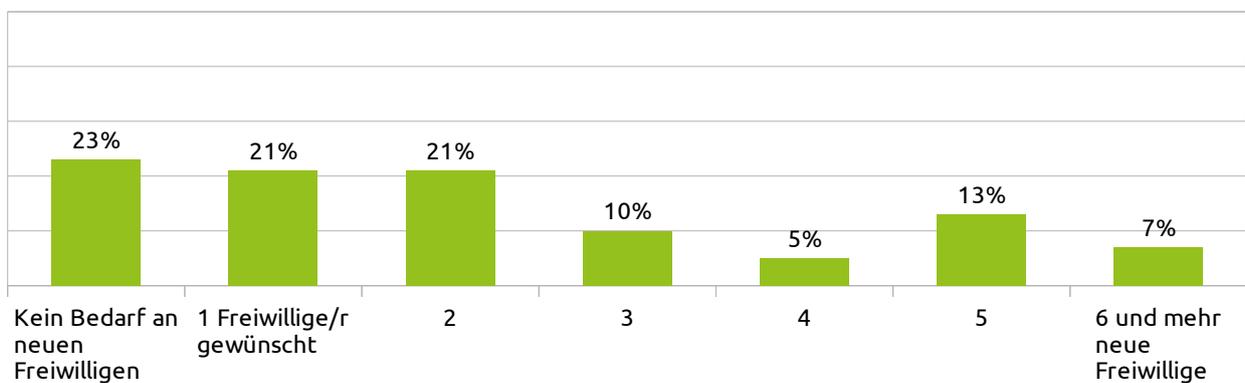
**Grafik 3.1: Aktuelle Anzahl an ZAB-Freiwilligen pro Projektpartner**



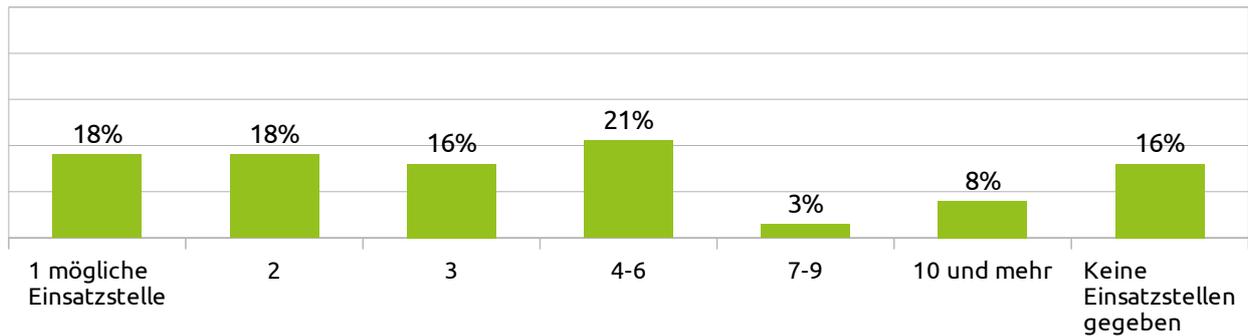
**Grafik 3.2: Anzahl der gewonnenen Freiwilligen seit 2020 pro Projektpartner**



**Grafik 3.3: Anzahl der gewünschten Freiwilligen pro Projektpartner**

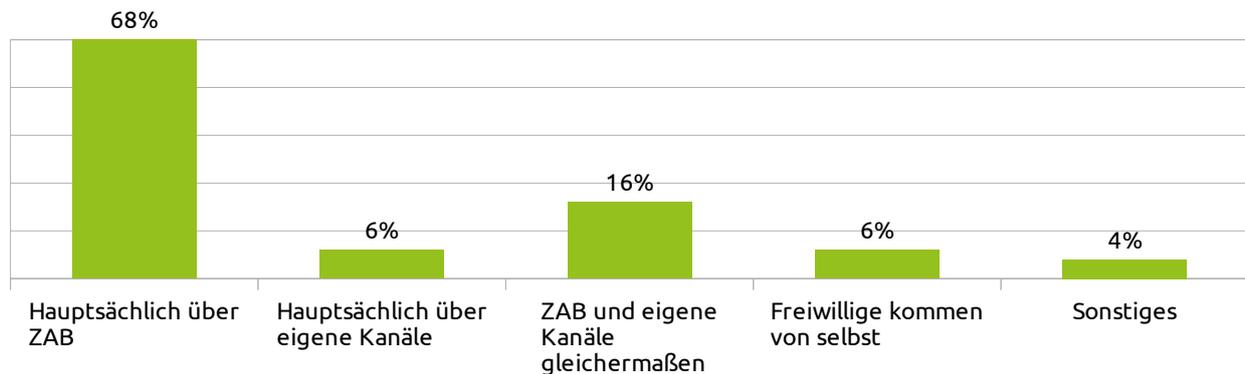


**Grafik 3.4: Anzahl der möglichen Einsatzstellen pro Projektpartner**



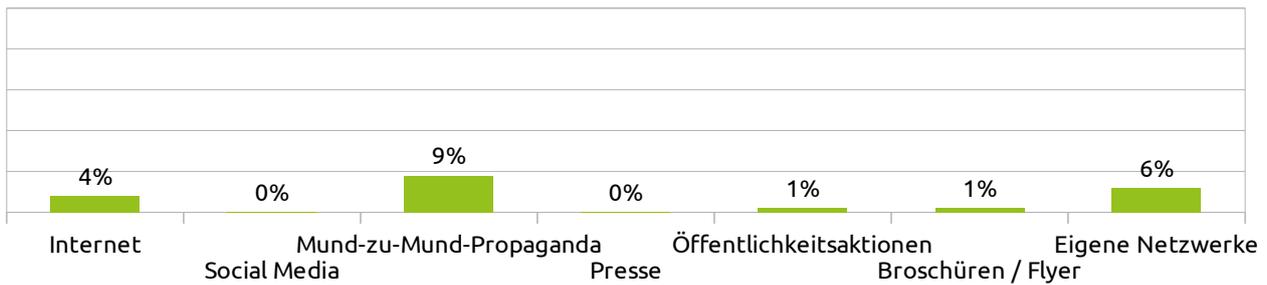
Für 68% der Projektpartner war das ZAB im Befragungszeitraum der wichtigste Partner bei der Gewinnung neuer Freiwilliger, von weiteren 16% wurde das ZAB zusätzlich zu eigenen Kanälen genutzt (Grafik 3.5). Lediglich 6% nutzen überwiegend eigene Kanäle. Im Vergleich zu 2019 hat hier die Vermittlung von Freiwilligen durch das ZAB bei den Projektpartnern an Bedeutung gewonnen.

**Grafik 3.5: Wege zur Gewinnung von Freiwilligen**



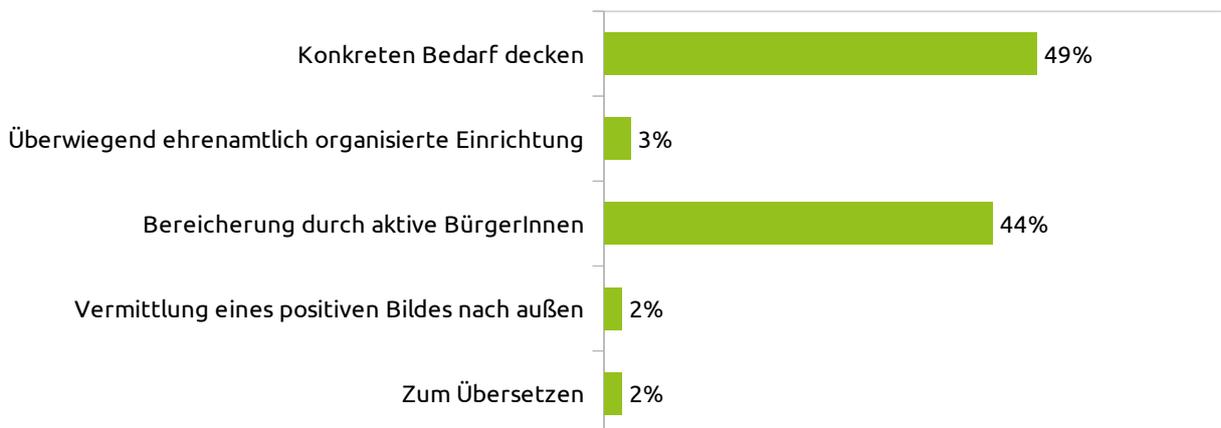
Nutzen sie eigene Wege der Freiwilligengewinnung, greifen die Projektpartner v.a. auf Mund-zu Mund-Propaganda und die eigenen Netzwerke zurück. Soziale Medien, Öffentlichkeitsaktionen und Printwerbung spielen hier nur eine untergeordnete Rolle.

**Grafik 3.6: Eigene Wege zur Gewinnung von Freiwilligen**



Die wichtigsten Motive der Projektpartner für den Einsatz von Freiwilligen sind der konkrete Bedarf an deren Leistungen und die allgemeine Bereicherung durch Freiwillige (Grafik 3.7). Dies entspricht auch den Hauptnennungen bei den Einsatzstellen der Freiwilligenvermittlung (s. Teil 2).

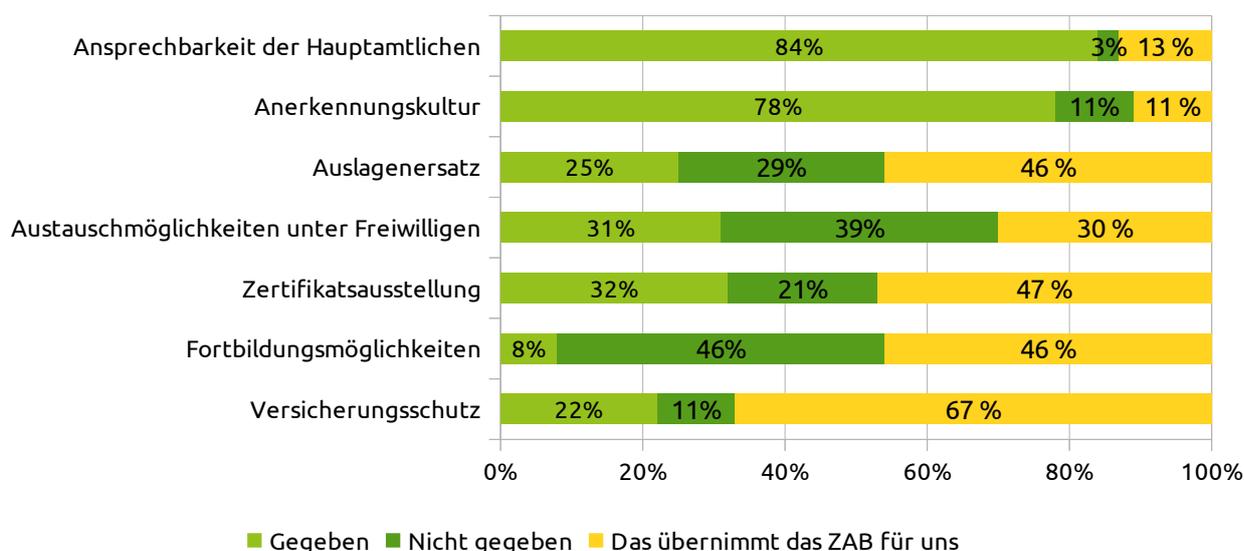
**Grafik 3.7: Motive der Projektpartner für den Einsatz von Freiwilligen**



### 3.2 Rahmenbedingungen in den Einsatzstellen der Projektpartner

Aussagen zu den Rahmenbedingungen für die Freiwilligen in den Einsatzstellen der Projektpartner sind von besonderem Interesse, da hier das ZAB einen höheren Einfluss auf die Gestaltung hat als bei den Einstzstellen der Freiwilligenvermittlung.

**Grafik 3.8: Rahmenbedingungen in den Einsatzstellen der Projektpartner**



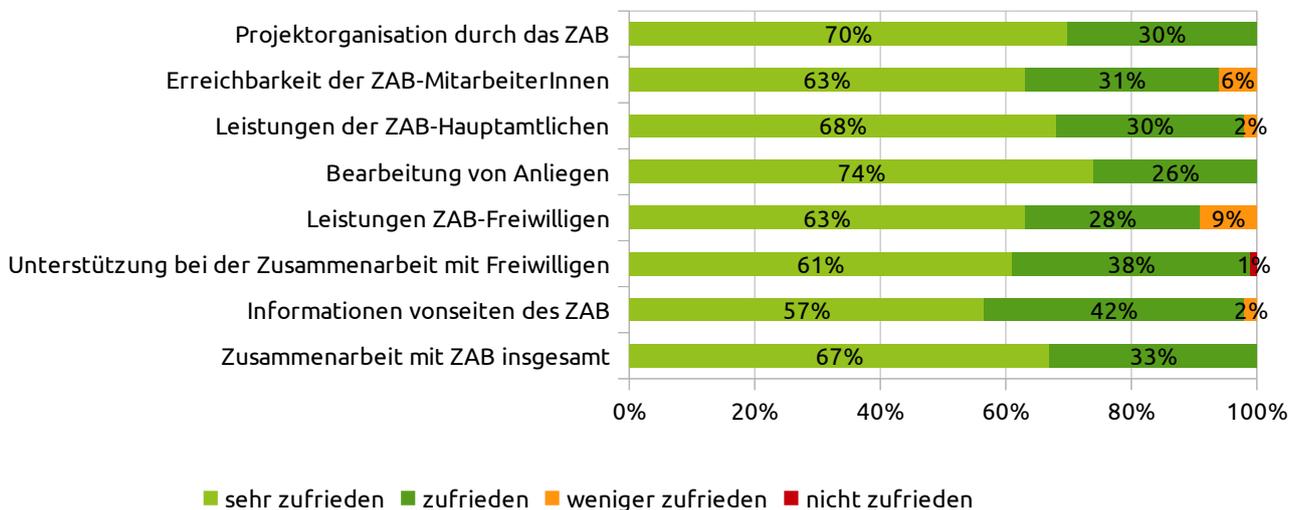
Während die Ansprechbarkeit der Hauptamtlichen und die Gestaltung einer Anerkennungskultur vor Ort bei deutlich über drei Vierteln der Projektpartner gegeben sind, greifen diese bei eher administrativen Aspekten wie Versicherungsschutz, der Erstattung von Auslagen und Fahrtkosten sowie der Organisation von Fortbildungen und Austauschveranstaltungen meistens auf das ZAB zurück. Trotzdem gaben teilweise über 40% der Befragten an, dass einzelne Rahmenbedingungen nicht gegeben sind. Hier bedarf es Absprache, ob das ZAB diese gezielt übernehmen soll/kann oder ob es den Projektpartnern evtl nur nicht bekannt ist, dass das ZAB in diesen Bereichen Aufgaben übernimmt.

### 3.3 Zufriedenheit und Unterstützungsbedarf der Projektpartner

Die Projektpartner sind mit der Arbeit des ZAB überwiegend sehr zufrieden oder zufrieden (Grafik 3.9). Im Vergleich zur Evaluation 2019 konnte die Zufriedenheit im Bereich „sehr zufrieden“ um durchschnittlich 4 Prozentpunkte verbessert werden, wogegen die Unzufriedenheit um durchschnittlich 3% gesunken ist. Vor allem im Bereich des Informationsflusses und der Erreichbarkeit konnte trotz eingeschränkter persönlicher Ansprechbarkeit während der Pandemie eine Verbesserung bei „weniger

zufrieden“ um 12% (Informationssfluss) bzw. bei „sehr zufrieden“ um 19% (Erreichbarkeit) festgesellt werden.

**Grafik 3.9: Zufriedenheit der Projektpartner**



Diese Ergebnisse sollten Ansporn sein, weiterhin offen und transparent mit den Projektpartnern zusammenzuarbeiten und deren Bedürfnisse stets im Blick zu haben.

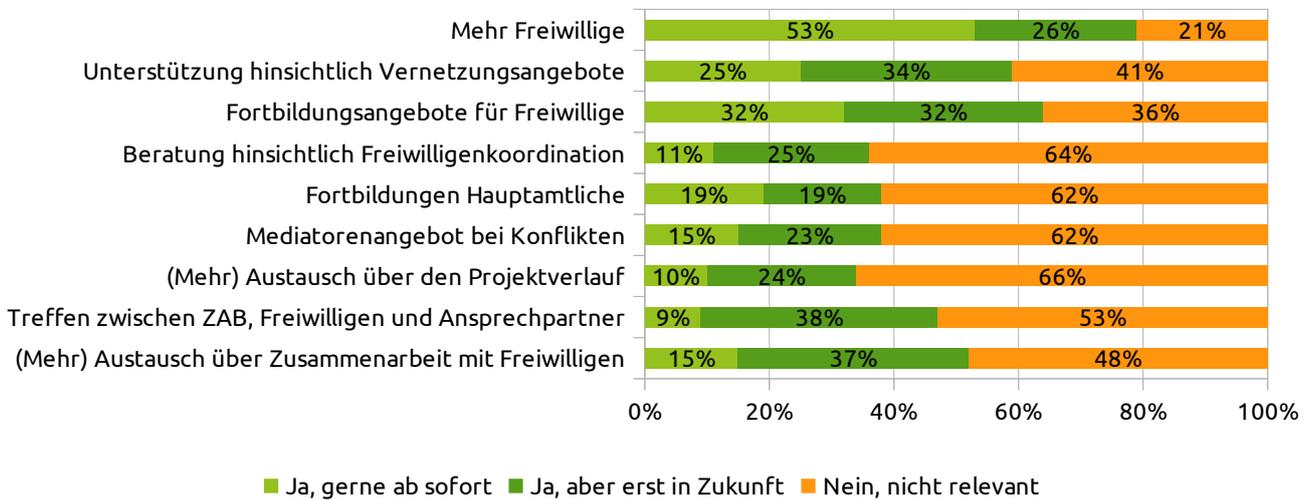
Der größte Unterstützungsbedarf bei den Projektpartnern liegt bei der Gewinnung von Freiwilligen: 53% gaben an, hier sofort Unterstützung zu benötigen (Grafik 3.10). Dies könnte daran liegen, dass ein Teil der Freiwilligen nach der Auszeit während der Coronapandemie sein Engagement nicht wieder begonnen hat. Die Gewinnung von Freiwilligen für die Projektpartner wird somit auch in den nächsten Jahren eine der Hauptaufgaben des ZAB sein.

Die Bedarfsmeldungen zu Vernetzungs- und Beratungsangeboten und Fortbildungen für Hauptamtliche sind bei der Antwortoption „sofort“ im Vergleich zu 2019 um durchschnittlich 6% gestiegen. Das könnte ein Indiz dafür sein, dass nach der Coronapandemie Strukturen in den Einrichtungen wieder neu aufgebaut werden müssen.

Der überdurchschnittliche Anstieg um 11% beim Bedarf an Fortbildungen für Hauptamtliche unterstützt diese Einschätzung ebenso wie der um 7% gestiegene

Bedarf an Mediation bei Konflikten mit Freiwilligen. Beide Werte haben sich nahezu verdoppelt im Vergleich mit der Evaluation 2019.

**Grafik 3.10: Beratungs- und Unterstützungsbedarf der Projektpartner**



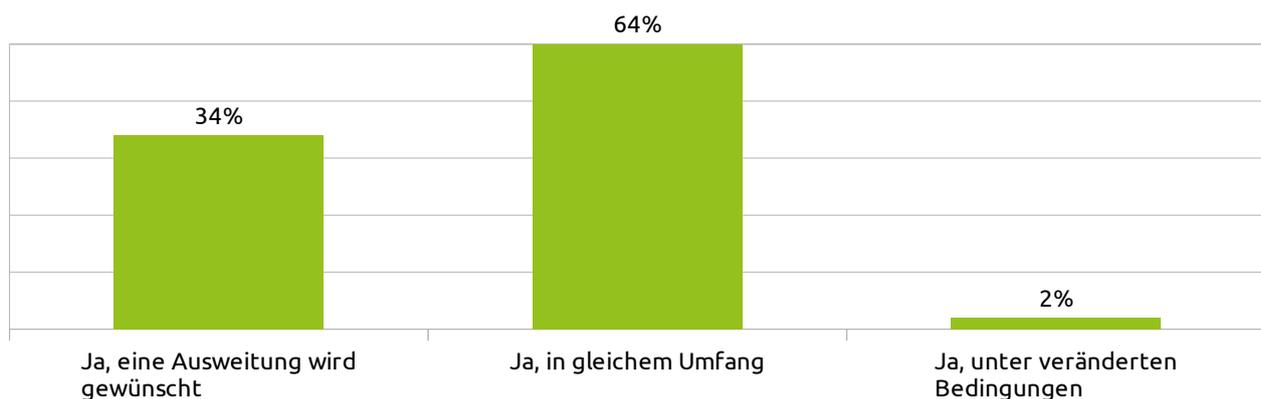
Nicht angestiegen, aber nach wie vor in den Antwortoptionen „sofort“ und „in Zukunft“ von jeweils einem Viertel bis Drittel der Befragten genannt wurde der Bedarf nach Fortbildungen für Freiwillige und nach Vernetzungsangeboten. Das kann als Hinweis darauf gedeutet werden, dass die im Befragungszeitraum im Rahmen der „Vereins- und Ehrenamtsakademie“ der Stabsstelle Bürgerschaftliches Engagement und Corporate Citizenship sowie im Rahmen des ZAB-Projektes „Kompetenzzentrum Bildung und Bürgerschaftliches Engagement“ erfolgten Fortbildungsangebote auch für die nächsten Jahre eine wesentliche Unterstützung für die Einsatzstellen sein werden. Da diese Formen der Unterstützung auch von über der Hälfte der Einsatzstellen der Freiwilligenvermittlung gewünscht werden, sollte dieser Bedarf besonders wahr- und ernst genommen werden.

Neu aufgenommen wurden Fragen nach verschiedenen Formen des Austauschen zwischen ZAB und Projektpartnern. 34% würden sich hier sofort oder in Zukunft einen intensiveren Austausch über den Verlauf des jeweiligen Projektes wünschen. Deutlich mehr Bedarf besteht bei der gemeinsamen Betreuung der Freiwilligen: 47% wünschen sich sofort oder in Zukunft gemeinsame Treffen von Freiwilligen, Ansprechpartner/innen der Einsatzstellen und ZAB-Koordinator/innen, 53% einen Austausch über die Zusammenarbeit mit den Freiwilligen. Dies korrespondiert mit den

gestiegenen Bedarfen bei Fortbildungen für Hauptamtliche und Mediationsangeboten bei Konflikten. Dies könnte ein Hinweis auf gestiegene Ansprüche der Freiwilligen an die Einsatzstellen, die allgemein gesunkene Verbindlichkeit angesichts komplexerer Lebenswelten der Freiwilligen sowie auf den Trend zu kurzzeitigeren Engagementformen sein. Dies stellt die Einsatzstellen vor neue Herausforderungen, bei deren Bewältigung die Unterstützung durch Infrastruktureinrichtungen wie das ZAB an Bedeutung gewinnt.

Dies zeigen auch die Antworten auf die Frage nach der zukünftigen Zusammenarbeit: Perspektivisch erscheint die Arbeit des ZAB für die Projektpartner von zentraler Bedeutung (Grafik 3.11) zu sein. 64% wollen die Zusammenarbeit im gleichen Umfang beibehalten, 34% wünschen sich sogar eine Ausweitung.

**Grafik 3.11: Weitere Zusammenarbeit mit dem ZAB gewünscht?**

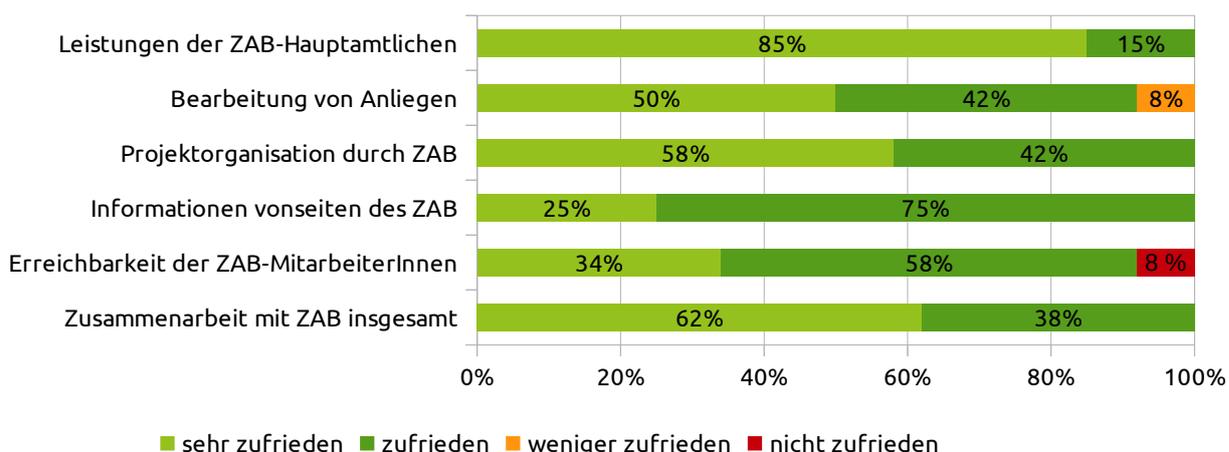


### 3.4 Zufriedenheit der Kooperationspartner

Im Zentrum der Befragung der Kooperationspartner stand die Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit (Grafik 3.12).

Insgesamt ist festzustellen, dass die Zufriedenheit der Kooperationspartner zwar immer noch sehr hoch ist, doch im Vergleich mit den Ergebnissen von 2019 eine Verschiebung der Werte von „sehr zufrieden“ nach „zufrieden“ um durchschnittlich 13% stattgefunden hat.

**Grafik 3.12: Zufriedenheit der Kooperationspartner**



Beim Item „Zusammenarbeit insgesamt“ konnten zwar die 4% bei „weniger zufrieden“ aus 2019 abgebaut werden, doch dafür gab es eine deutliche Verschlechterung beim Item „Erreichbarkeit der ZAB-Mitarbeiter/innen“ mit einem Anteil von 8% bei „nicht zufrieden“. Ein Grund dafür könnte in der Arbeitsplatzorganisation im ZAB während und nach der Coronapandemie zu finden sein: Alle ZAB-Mitarbeiter/innen arbeiten seit Frühjahr 2021 nicht mehr ausschließlich an den Büroarbeitsplätzen, sondern auch im Homeoffice. Auffallend ist hier, dass die Entwicklung der Zufriedenheit der Kooperationspartner nicht mit den deutlichen Verbesserungen korrespondiert, die sich bei der Zufriedenheit der Projektpartner gezeigt haben. Grundsätzlich gilt es Maßnahmen zu treffen, um trotz flexibler Arbeitsplatzgestaltung wieder zuverlässiger erreichbar zu sein.

Ebenso wie die Projektpartner wünschen sich 33% der Kooperationspartner eine Ausweitung der Zusammenarbeit mit dem ZAB, 67% wollen die Zusammenarbeit im bisherigen Umfang durchführen (Grafik 3.13).

**Grafik 3.13: Weitere Zusammenarbeit mit dem ZAB gewünscht?**

