

Im Spiegel der Freiwilligenagenturen:

## Das Engagement für und mit Flüchtlinge(n)

Herausforderungen und Gestaltungsmöglichkeiten



Analyse einer Umfrage der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen (bagfa e.V.)  
zum Themenfeld Flüchtlingshilfe in Freiwilligenagenturen  
Umfragezeitraum: 4. bis 20. September 2015  
Teilnehmende: 87 Freiwilligenagenturen

#### Impressum

Herausgeberin:  
Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen (bagfa) e.V.  
Potsdamer Str. 99, 10785 Berlin  
Tel.: 030 / 20 45 33 66  
Fax: 030 / 28 09 46 99  
bagfa@bagfa.de  
www.bagfa.de

Geschäftsführung: Tobias Kemnitzer (V.i.S.d.P.)

Autor/innen: Anne Knüvener, Tobias Kemnitzer  
Layout: Maria Kempfer  
Fotonachweis: Thomas Ziegler, Halle

ISBN 978-3-9817950-0-4

© bagfa, Januar 2016

## Einleitung

Die hohe Zahl der ankommenden Flüchtlinge bewegt viele Menschen und hat eine große Welle der Hilfsbereitschaft ausgelöst: Das bürgerschaftliche Engagement entfaltet seine Wirkung in den unterschiedlichsten Facetten – ob in der Kleiderkammer, in Patenschafts- und Mentoringprojekten, bei der Ämterbegleitung, beim Dolmetschen und Organisieren, in den Erstaufnahmestellen, in den Willkommensinitiativen und den „Ankommensstrukturen“.

Die Flüchtlingshilfe zeigt sich dabei als ein sehr dynamisches Feld, in dem Akteur/innen auf unterschiedliche aktuelle und langfristige Bedarfe reagieren und sich damit fortlaufend verändern und anpassen müssen. Alle Organisationen vor Ort stehen auch vor großen Herausforderungen, da es zwar viel Know-How, Kraft und Kreativität gibt, aber viele in den oftmals schlecht ausgestatteten Strukturen auch überfordert und überlastet sind von den sich täglich verändernden Rahmenbedingungen und der Vielzahl der Anfragen. Es fehlt an Informationsmanagement, Koordination und Ressourcen, so ein Hauptergebnis der Umfrage der bagfa unter 87 Freiwilligenagenturen im September 2015.

Ziel der Umfrage war es, eine realistische Situationsbeschreibung für die Freiwilligenagenturen in der Flüchtlingshilfe vorzunehmen und mögliche Handlungsoptionen aufzuzeigen. Leitend waren dabei vor allem folgende Fragestellungen: Was sind die Rollen von Freiwilligenagenturen und wie arbeiten sie mit anderen Akteuren zusammen? Wie bewältigen sie diese außergewöhnliche Situation? Was sind die Herausforderungen und wo gibt es Gestaltungsmöglichkeiten?

Zehn Prozent der Agenturen sind schon lange (mindestens fünf Jahre) im Bereich aktiv. Gleichzeitig haben viele Agenturen flexibel reagiert und angesichts des steigenden Bedarfs im vergangenen Jahr ihr Tätigkeitsfeld ausgeweitet (rund 45 Prozent sind seit einem Jahr im Feld). Die meisten Agenturen (59 Prozent) geben an, selbst die Initiative ergriffen zu haben, um in der Flüchtlingshilfe tätig zu werden.

Die Freiwilligenagenturen sind als engagementfördernde Infrastruktur besonders als Informations-, Vermittlungs- und Vernetzungsstellen in der Flüchtlingshilfe gefragt. Sie sind in der Regel gut vernetzt und kennen die relevanten Akteur/innen der Stadtteil- und Sozialarbeit. Sie kooperieren mit gemeinwohlorientierten Trägern und beraten interessierte Bürger/innen, die sich aktuell verstärkt mit dem Wunsch nach einem Engagement in der Flüchtlingshilfe melden.

Außerdem benötigen Ämter und Behörden, Vereine, Schulen und andere Einrichtungen ebenso wie Unternehmen und freie Initiativen aktuelle Informationen, welche Hilfe wann, wo und in welchem Umfeld benötigt wird. Besonders braucht es die Freiwilligenagenturen als Brückenbauer, die die unterschiedlichen Logiken in Verwaltung, gemeinnützigen Organisationen und Initiativen und auch Unternehmen zusammenführen und Austausch, Vernetzung oder gemeinsame Projektentwicklung anbieten.

## Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse

Freiwilligenagenturen sind als Informations-, Vermittlungs-, und Vernetzungsstellen in der Flüchtlingshilfe präsent. Außerdem entwickeln und bieten sie Projekte an, die das Engagement für Flüchtlinge fördern.

Bemerkenswert dabei ist, dass die Agenturen auch das Engagement von Flüchtlingen im Blick haben: 46 Prozent geben an, dass Flüchtlinge auch als Akteure in ihre Aktivitäten eingebunden sind.

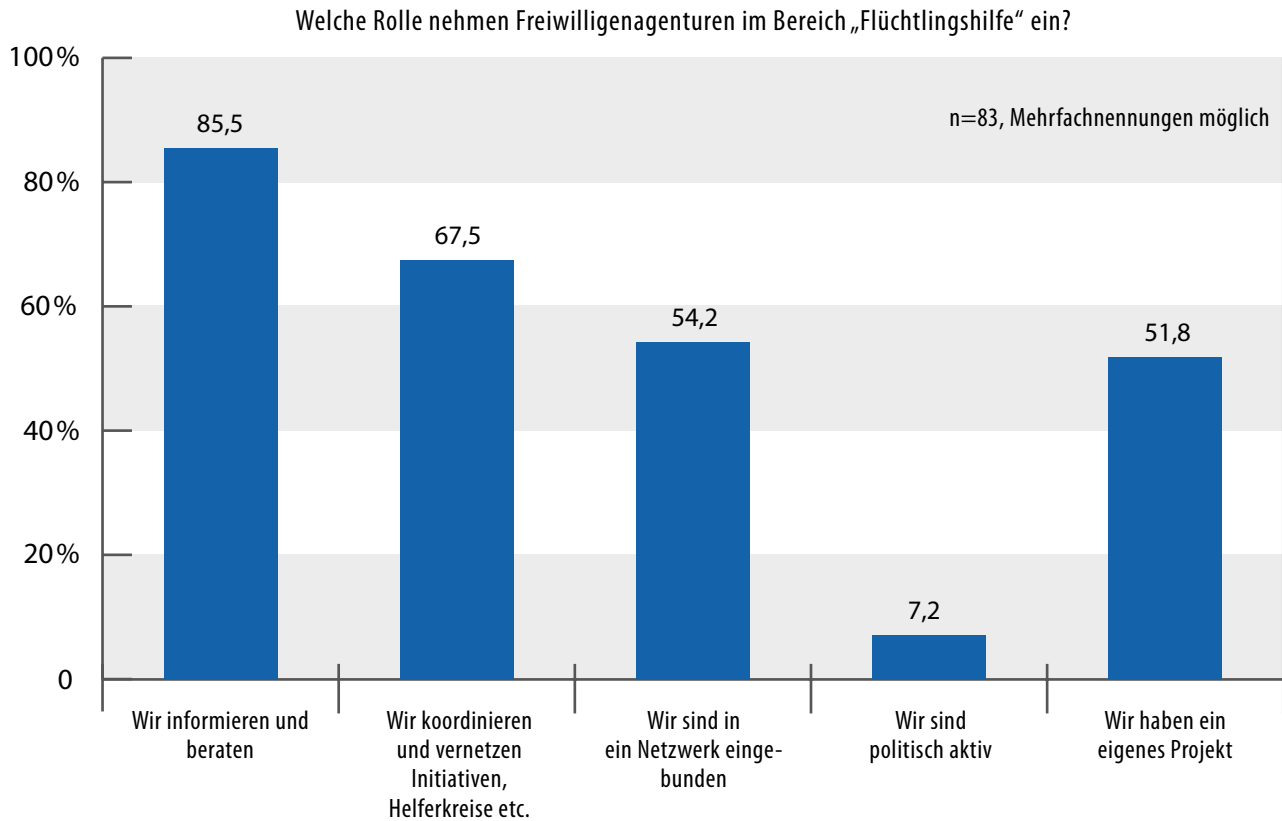
Allerdings fehlt es an Ressourcen (vor allem für Personal): Nur 36 Prozent der Freiwilligenagenturen erhalten für das Themenfeld zusätzliche finanzielle Mittel.

Neben fehlenden Ressourcen (69 Prozent) sind die mangelnde Koordination vor Ort (74 Prozent) und fehlendes Informationsmanagement (48 Prozent) die größten Herausforderungen.

Die Zusammenarbeit (Kooperation) mit anderen zivilgesellschaftlichen Organisationen und der öffentlichen Verwaltung wird mehrheitlich mit gut bewertet.

Es zeigt sich, dass es für alle Beteiligten wichtig ist, die aktuellen Herausforderungen gemeinsam anzugehen. Diese Haltung sollte durch Ressourcen für Koordination und Informationsmanagement vor Ort dauerhaft gestärkt werden.

## Die Aufgabenfelder von Freiwilligenagenturen



86 Prozent der befragten Agenturen geben an, dass sie **informieren und beraten**. Einige präzisieren, dass sie (potenzielle) Freiwillige beraten, die sich für Flüchtlinge engagieren wollen. Weitere Agenturen betonen, dass sie auch Flüchtlinge beraten, die sich engagieren wollen und in Engagementfelder vermitteln (z.B. beim Freiwilligentag, bei Besuchsdiensten). Einige Freiwilligenagenturen ergänzen ihre Beratungsangebote durch Internetangebote (z.B. FAQ zum Thema, ständig aktualisierte Bedarfslisten für Sachspenden und/oder Zeitspenden), Information und Vernetzung über Soziale Medien oder Informationsmaterialien.

68 Prozent der Befragten **koordinieren und vernetzen** nach eigenen Angaben **Initiativen und Helferkreise**. Eine Agentur hat gemeinsam mit dem örtlichen Flüchtlingsrat ein „Willkommensforum“ für Flüchtlingsinitiativen ins Leben gerufen. Das Willkommensforum hat die Begleitung und Vernetzung der Initiativen (untereinander und mit Vertreter/innen aus der Verwaltung und Organisationen) zum Ziel und setzt dies durch Veranstaltungen, Qualifizierung, Supervision und einen Rundbrief um. Weitere Agenturen geben an, dass sie Helferkreise und Initiativen unterstützen und begleiten. Mehrere nennen konkrete Angebote wie Schulungen, Austausch und Supervision, die sie zur Unterstützung der Initiativen durchführen.

Eine Agentur hat beispielsweise mit der Stadt und dem Kirchenkreis eine Koordinierungsstelle für Flüchtlingsengagement aufgebaut, bei der die Beratung von Flüchtlingsinitiativen zur Einbindung von Ehrenamtlichen und die Unterstützung bei der Gewinnung dieser ein wichtiger Bestandteil der Arbeit ist. Darüber hinaus bietet die Koordinierungsstelle eine allgemeine Beratung von Ehrenamtlichen zum Engagement in der Flüchtlingshilfe an und eine Engagementberatung für Flüchtlinge, die sich engagieren wollen. Eine andere Agentur berät Kommunen und Kirchengemeinden beim Aufbau und bei der Vernetzung von Flüchtlingsinitiativen.

Insgesamt weisen die Beiträge darauf hin, dass der Ansatz der meisten Agenturen weniger die Koordination der Initiativen und Helferkreise beinhaltet, als vielmehr deren Unterstützung, Begleitung und Vernetzung. Thema ist darüber hinaus die Schulung und Begleitung von Freiwilligen auch außerhalb der Helferkreise. Angeboten werden Gesprächskreise/Erfahrungsaustausche und Qualifizierungen für Engagierte.

Zwei Agenturen setzen darüber hinaus auf Multiplikatorenfortbildungen:

*„Wir bieten Qualifizierungen in diesem Bereich an und haben gemeinsam mit der Flüchtlingskoordinatorin der Stadt (...) eine Schulung von Multiplikatorinnen durchgeführt, deren Aufgabe es ist, Gruppen von Freiwilligen zu betreuen, die in der Flüchtlingshilfe tätig sind.“*

**In ein Netzwerk eingebunden** sind 54 Prozent der befragten Agenturen. Benannt wurden zum Beispiel Netzwerke, Arbeitskreise oder Arbeitsgemeinschaften, Runde Tische, Plattformen zum Thema „Flüchtlingshilfe“ auf meist lokaler, in einigen Fällen auf regionaler Ebene, ein kirchliches Netzwerk, ein lokaler Arbeitskreis zum Thema Integration und Interkulturalität, ein regionales Antirassismuszusammenhang sowie die Landesarbeitsgemeinschaften der Freiwilligenagenturen. Neben den Agenturen mit eigenen Koordinierungsprojekten von Initiativen und Helferkreisen geben acht weitere Freiwilligenagenturen an, sich besonders aktiv in Netzwerke einzubringen. Sie fungieren als Initiatoren und/oder Koordinatoren, sind Teil des Leitungs- bzw. Organisationsteams oder haben spezielle Aufgaben übernommen, so z.B. die Betreuung einer Facebook-Gruppe zum Thema oder Bereitstellung der Kommunikationsplattform. Eine dieser Agenturen gibt an, Hilfe bei der Finanzierung zu leisten und für die Koordination der Freiwilligen sowie für die Organisation der Freiwilligentreffen, die in den Räumen der Freiwilligenagentur stattfinden, Verantwortung zu übernehmen. Eine weitere Agentur wird in beratender Funktion in die Arbeitskreise der Stadt einbezogen. Zwei Einrichtungen betonen ihre Funktion in der Freiwilligenberatung und -vermittlung für das Netzwerk.

Als im Themenfeld **politisch aktiv** bezeichnen sich 7 Prozent der befragten Freiwilligenagenturen. Die Aktivitäten beziehen sich z.B. auf die Mitarbeit in einem Bündnis gegen Rechts und die Mitgestaltung von Bildungswochen gegen Rassismus oder die Beteiligung bei Informationsabenden zum Start von Notunterkünften. Eine andere Agentur ist politisch aktiv, indem sie die Parteien über die Arbeit und den Bedarf der Freiwilligenagentur informiert und die politischen Forderungen der Freiwilligen an die Politik unterstützt.

52 Prozent der teilnehmenden Freiwilligenagenturen **führen eigene Projekte durch**. In der Regel bieten sie in den Projekten direkte Hilfe für Flüchtlinge an.

Am häufigsten benannt wurden Sprachförderprojekte (insgesamt zehn) darunter z.B.

- mehrere Sprachpatenprojekte;
- das Erlernen des Grundwortschatzes mithilfe von Bilderbüchern und einfacher Literatur aus der Stadtbibliothek;
- Sprachkurse;
- ein interkulturelles Sprachcafé;



- Deutsch für Flüchtlingskinder an Schulen;
- Deutschlernen durch gemeinsames Musizieren;
- die praktische Anwendung der Sprache in einer Nähstube, einem internationalen Kochkurs und auf der Spielplatzbaustelle;
- die Erstellung eines Handbuchs zur Sprachvermittlung für Ehrenamtliche.

Viele dieser Projekte finden in Bayern statt, was auf die Fördermöglichkeit im Rahmen des Projektes der lagfa Bayern „Sprache schafft Chancen“ zurückzuführen ist.

Auch zahlreiche sogenannte Lotsenprojekte, in denen Freiwillige die Flüchtlinge zu Behörden und anderen wichtigen Terminen (z.B. Arzt, Schule) begleiten, werden von Freiwilligenagenturen durchgeführt. Sie übernehmen die Ausbildung, Vermittlung und Begleitung der Lotsen oder einzelne dieser Aufgaben. In einem Fall bietet die Freiwilligenagentur eine Sprechstunde einer Behördenlotsin im Rathaus an. Eine weitere Agentur hat einen Dolmetscherpool eingerichtet. Eine Gruppe von ehrenamtlichen Vormündern für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge ist bei einer anderen Agentur im Aufbau, die dabei mit dem Jugendamt kooperiert.

Eigene Patenschaftsprojekte, bei denen die persönliche Beziehung von Mensch zu Mensch im Mittelpunkt steht und die einer intensiven Begleitung bedürfen, haben rund fünf Agenturen ins Leben gerufen. Die Zielgruppen sind: Flüchtlingsfamilien, Kinder aus Flüchtlingsfamilien und unbegleitete minderjährige Flüchtlinge. Hinzukommen weitere Flüchtlings-, Bildungs- und Integrationspatenschaftsprojekte. Einige weitere Projekte zur direkten Hilfe für Flüchtlinge sind Projekte in den Gemeinschaftsunterkünften, die vor Ort Übersetzer und Deutschkurse bereitstellen, einen Helferkreis aufbauen und ein Café international für die Bewohner/innen initiieren oder „sozialpädagogische Betreuung“ in den Flüchtlingsunterkünften anbieten. Andere haben die Vorbereitung auf das Arbeitsleben der Flüchtlinge im Fokus und unterstützen mit Bewerbungstraining und Hilfen zur Arbeitsaufnahme.

Vereinzelt aufgeführt wurden Projekte im Bereich Fundraising und Öffentlichkeitsarbeit. So ist eine Agentur Mitveranstalter eines Benefizkonzertes für Flüchtlinge, eine weitere organisiert Sachspendenaktionen (Spielzeug, Kleider) und eine dritte führt Informations- und Aufklärungsveranstaltungen (u.a. von Kindern für Kinder an Schulen) zur aktuellen Flüchtlingsproblematik durch. Darüber hinaus erwähnt eine Agentur Kooperationen mit Unternehmen, die sich in Form von social days im Bereich der Flüchtlingshilfe engagieren.

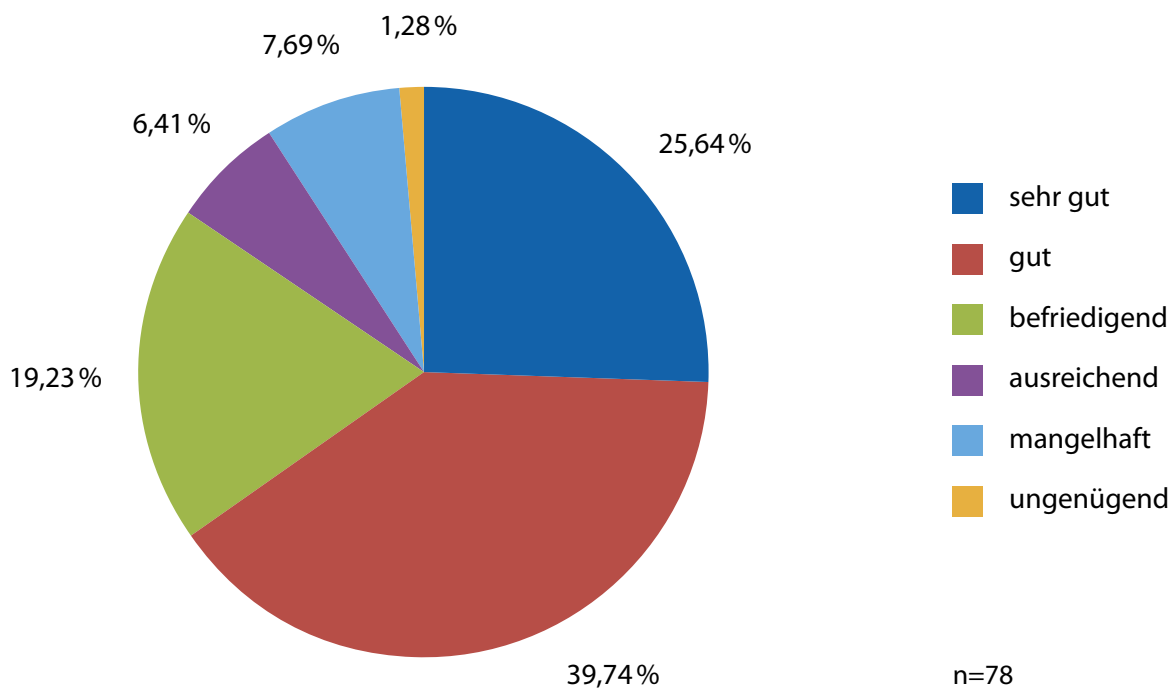
Zahlreiche Agenturen sind mehrfach vernetzt oder führen zeitgleich mehrere Maßnahmen durch, um auf verschiedene Herausforderungen zu reagieren. Das folgende Beispiel illustriert dies eindrücklich für eine Freiwilligenagentur im ländlichen Raum:

*„Im Landkreis L. engagieren sich im Augenblick 75 aktive Bürger in der Flüchtlingsbetreuung. Wir bieten tägliche Deutschlernkurse, Schreibtrainings, Einkaufsbetreuung, Kinderbetreuung (Spielepatenschaften) und vieles mehr. Weiterhin organisieren wir ‚Begegnungen‘. So zum Beispiel haben wir mit syrischen Flüchtlingen Kochkurse für deutsche Bürger oder Theaternachmittage für Deutsche und Flüchtlingskinder organisiert. Aktuell bereiten wir einen Asylkaffeenachmittag vor. Hier sollen deutsche Bürger mit den Flüchtlingen in Kontakt und ins Gespräch kommen.“*

## Sind Flüchtlinge selbst als Akteure eingebunden?

Bei vielen Freiwilligenagenturen (46 Prozent) sind Flüchtlinge selbst als Akteure ehrenamtlich aktiv. Die meisten sind als Übersetzer engagiert. Verbreitet ist auch die Beteiligung bei Veranstaltungen, z.B. als Referenten oder Musiker (in interkulturellen Workshops für Ehrenamtliche oder für Kinder in Kitas und Grundschulen oder in Kunsthandwerks- und Kochkursen). Drei Agenturen berichten, dass Flüchtlinge bei Veranstaltungen für die Bewirtung sorgen. Bei weiteren Agenturen sind Flüchtlinge als Behördenlotsen oder ehrenamtliche Koordinatoren in Gemeinschaftsunterkünften tätig. Bei einer Agentur wirkt ein Flüchtling als Berater mit, bei einer anderen als Mitarbeiter der Kommunikationsplattform. In einem „Lerncafé“, einer Hausaufgabenhilfe zum Deutschlernen für erwachsene Flüchtlinge, sind junge Flüchtlinge in die Kinderbetreuung und die Spendenverteilung eingebunden. Ebenfalls benannt wurden handwerkliche Tätigkeiten bzw. Handarbeiten wie die Gestaltung von Sozialräumen, die Mitarbeit in einem Repair-Café, Gartenbau, Stricken und Nähen, wobei sie die Produkte auch vereinzelt auf Märkten verkaufen. Zwei Agenturen erwähnten das Engagement ehemaliger Flüchtlinge im Beirat der Freiwilligenagentur und als Gründer einer Antirassismus-Facebook-Gruppe. Eine andere hebt hervor, dass sie ehemalige Flüchtlinge berät, die sich in der Flüchtlingshilfe engagieren wollen. Um das Engagement von Flüchtlingen zu fördern, bietet eine Agentur Engagement-Tandems an, eine weitere fragt die Engagementbereitschaft unter Flüchtlingen ab, eine dritte vermittelt Flüchtlinge bereits in Engagement. In einem Fall müssen sich Flüchtlinge, die einen Sprachpaten haben, im Gegenzug 15 Stunden ehrenamtlich engagieren. Bei drei Agenturen haben Flüchtlinge an Aktionen zum Freiwilligentag teilgenommen und eine Agentur hat in diesem Jahr gezielt Flüchtlinge zur Teilnahme an einem Sommercamp für junges Engagement angesprochen.

## Wie gut ist die Zusammenarbeit mit der öffentlichen Verwaltung?





Zwei Drittel der befragten Agenturen bewerten die Zusammenarbeit mit der öffentlichen Verwaltung als gut bis sehr gut. Kriterien für die gute Zusammenarbeit sind ein guter Informationsfluss durch regelmäßigen engen Kontakt und Austausch, Transparenz und klare, effektive Absprachen. Zwei Agenturen führen zusätzlich auch die finanzielle Förderung an. Wichtig ist darüber hinaus entgegengebrachte Wertschätzung. Dies zeigt sich in Aussagen, die betonen, dass *„der Erfahrungsaustausch auf Augenhöhe stattfindet“* oder *„die Kompetenz der Freiwilligenagentur wahrgenommen wird und die Kommune die Agentur nutzt (als Vermittler, Fortbildner für Multiplikatoren und Ehrenamtliche und als Berater)“*.

Gründe für die gute Zusammenarbeit liegen oft darin, dass die Freiwilligenagentur selbst Teil der Verwaltung ist oder auf eine langjährige Zusammenarbeit mit der Verwaltung zurückblicken kann. Auch die Durchführung eines gemeinsamen Projekts wird zweimal positiv erwähnt. In einem Fall wird betont, dass die mit der Thematik befassten Ämter die Zusammenarbeit mit der Freiwilligenagentur explizit „gewollt“ haben. Eine andere Freiwilligenagentur arbeitet in einem engen Netzwerk, zu dem neben der Agentur die Stadt und andere Organisationen gehören.

Folgendes Beispiel stellt dar, wie eine gelungene Zusammenarbeit zwischen Freiwilligenagentur und Verwaltung gestaltet sein kann:

*„Wir haben regelmäßigen Kontakt mit dem Sozial-/Ausländeramt auf Landkreisebene und arbeiten ganz hervorragend zusammen. Gerade besagte Ämter hatten sich für diese Zusammenarbeit ganz stark gemacht und fördern auch finanziell. Mitarbeiter des Sozial-/Ausländeramtes sind auch in die Fortbildung von ehrenamtlichen Helfern eingebunden und referieren regelmäßig. Über die Behörde wird sowohl ein Stundenkontingent für die hauptamtliche Projektleiterin gefördert, als auch Fahrtkosten für Ehrenamtliche erstattet. Die Projektleiterin ist sofort bei der Ankunft der Flüchtlinge im Landkreis zusammen mit den Behördenmitarbeitern vor Ort und stellt sich und das freiwillige Angebot für die Flüchtlinge kurz vor.“*

Weitere Beispiele für gute Zusammenarbeit sind z.B. die vertraglich vereinbarte Beratung der städtischen Koordinatoren durch die Freiwilligenagentur, gemeinsame Veranstaltungen (z.B. eine Infomesse für Flüchtlinge) und die Einbindung von Verwaltungsmitarbeitern in die Treffen der Helferkreise oder – wie oben beschrieben – in die Fortbildung der Freiwilligen. Auch der Zugang zu den Flüchtlingen kann durch gute Kooperation erleichtert werden und ehrenamtliche Arbeit in den Gemeinschaftsunterkünften ermöglichen.

Auch bei jenen Agenturen, die zufrieden mit der Zusammenarbeit sind, werden einige Hindernisse benannt, so z.B. dass Absprachen über das laufende Geschäft zu kurz kommen oder dass man trotz kurzer Wege und großer Auskunftsbereitschaft der Kolleginnen und Kollegen nur auf Nachfrage Informationen bekommt.

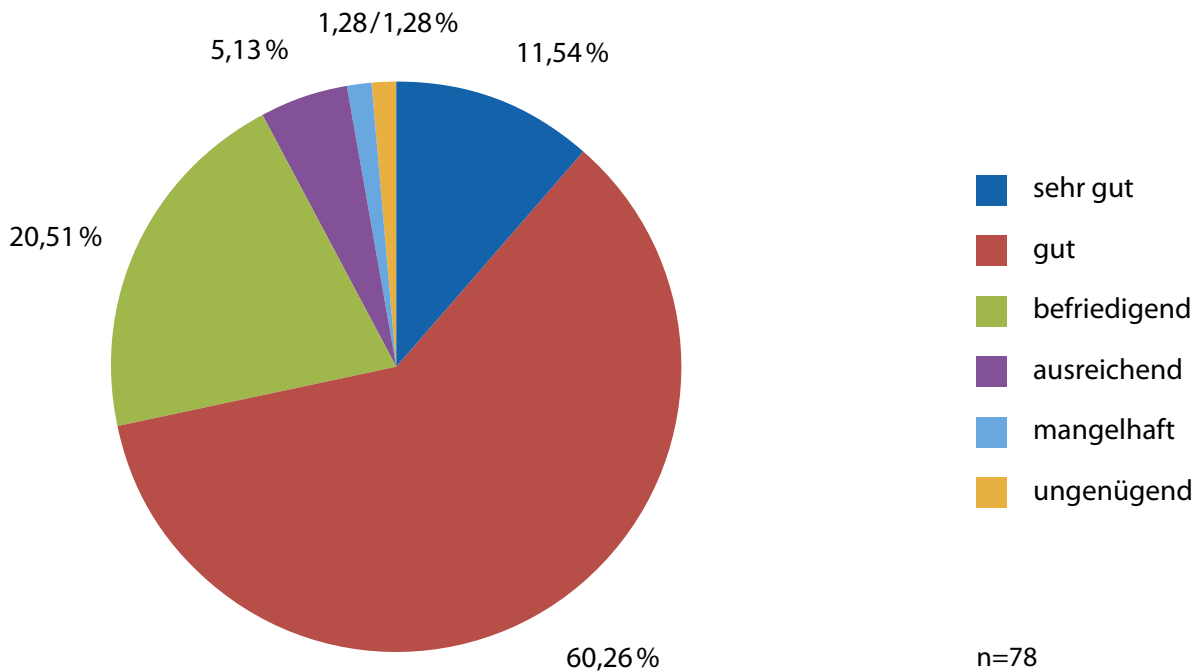
Es wird festgestellt, dass personelle Ressourcen fehlen, um die Begleitung, Vermittlung und Koordinierung der Ehrenamtlichen in der Flüchtlingsarbeit sicherzustellen. Agenturen, die die Zusammenarbeit mit der Verwaltung als weniger gut (befriedigend bis mangelhaft) beurteilen, geben an, dass die Verwaltung schwer erreichbar ist, man nur sporadisch in Kontakt steht und Informationen nur auf Nachfrage erhält. Wichtige Neuigkeiten, wie die Ankunft weiterer Flüchtlinge oder die Entstehung einer neuen Notunterkunft, werden teilweise trotz eines regelmäßigen Runden Tisches nicht mitgeteilt.

Folgendes Beispiel illustriert auftretende Probleme einer mangelhaften Zusammenarbeit noch einmal anschaulich:

*„Entscheidungen brauchen lange und zum Teil komplizierte Abstimmungswege in der Verwaltung. MitarbeiterInnen der Verwaltung haben keine Ahnung davon, was Ehrenamtliche leisten können und was nicht. Wenn auf unseren Druck hin jemand benannt wird, der angeblich ‚Schnittstelle‘ zwischen Verwaltung und Freiwilligenagentur sein soll, dann hat der/die keine Lust, keine Ahnung, keine Zeit oder alles nicht. Verwaltung hat Angst vor dieser furchtbar kreativen, lauten und fordernden Zivilgesellschaft mit eigenen Ideen, die auch noch über soziale Netze schnell verbreitet werden. Die Freiwilligenagentur darf keinen direkten Kontakt zu SozialarbeiterInnen in den Unterkünften haben (die auch sowieso permanent wechseln) – immer nur über ‚fünf Ecken‘ und das dauert dann ewig und kostet uns Energie und Zeit.“*

Viele begründen die Schwierigkeiten mit der starken Überlastung der städtischen Mitarbeiter. Zwei weitere Agenturen sehen die Ursachen der Probleme in der Unstrukturiertheit der Verwaltung und darin, dass ein stadtweites Netzwerk im Bereich Flüchtlingshilfe fehlt. Eine Agentur beobachtet, dass die Verwaltungslogik nicht zu den Anforderungen der aktuellen Situation passt. Eine weitere Agentur führt die Schwierigkeiten u.a. darauf zurück, dass die Kommunen nur die Unterbringung der Flüchtlinge leisten könnten und sich auch nur dafür zuständig fühlten. Eine andere Agentur macht die Erfahrung, dass die Zusammenarbeit mit dem Oberbürgermeister und der Referatsleitung sehr gut funktioniert, die Kommunikation mit den „niedrigen“ Hierarchieebenen jedoch sehr viele Probleme mit sich bringt und dort die Einstellung der Mitarbeitenden gegenüber Flüchtlingen bedenklich ist. Eine Agentur stellt ein grundsätzliches Desinteresse der Verwaltung an einer Einbindung der zivilgesellschaftlichen Akteure in die Planungen fest: *„Zivilgesellschaftliche Initiativen werden kaum in Arbeitskreise der Stadt eingebunden, Einbindung nur für kurzfristige Hilfefragen wie Möbelaufbau in Flüchtlingsunterkunft“.*

## Wie gut ist die Zusammenarbeit mit anderen zivilgesellschaftlichen Akteuren?



Die Palette der häufigsten Nennungen für eine gute Zusammenarbeit reicht von Wohlfahrtsverbänden über Vereine und freie Initiativen, Helferkreise bis hin zu Kirchengemeinden. Einzelne Agenturen nannten NGOs aus dem Flüchtlingsbereich und vor Ort Moscheen, Stadtteilnetzwerke, die örtliche Tafel und das Mehrgenerationenhaus. Eine pauschale Aussage, mit wem die Zusammenarbeit gut oder schlecht läuft, ist nicht möglich. Beispiele für Probleme in der Zusammenarbeit betrafen sowohl Wohlfahrtsverbände als auch, allerdings weniger oft, freie Initiativen.

Funktionierende Zusammenarbeit zeigt sich z.B. darin, dass gute Einzelkontakte bestehen, man sich gegenseitig informiert und Absprachen getroffen und eingehalten werden. Einige erwähnen, dass Austauschtreffen stattfinden und dass man sich gegenseitig als Referenten bei Veranstaltungen einbindet. Positiv wird zudem wahrgenommen, dass seitens anderer Organisationen Zusammenarbeit angeboten wird und die Angebote der Agentur genutzt werden.

Als **Gründe für die gute Zusammenarbeit** werden z.B. ein bestehendes Netzwerk bzw. sogar „langjährige, vertrauensvolle und freundschaftliche, persönliche Kontakte der handelnden Personen“, klare Strukturen bei den Akteuren, persönliche Ansprechpartner, eine klare Rollendefinition der Freiwilligen (was können sie leisten, was nicht) und das Interesse an einer Zusammenarbeit auf beiden Seiten benannt. Positiv angeführt wird außerdem, dass momentan alle für die Arbeit mit und für Flüchtlinge(n) sensibilisiert sind. Bei der Zusammenarbeit mit Unterstützerkreisen wurde mehrmals betont, dass die Zusammenarbeit funktioniert, sobald es dort eine klare Verantwortlichkeit gibt. Am besten läuft die Kooperation laut einer Agentur mit Initiativen, die mit der Kommune und der Wirtschaft zusammen arbeiten.

Ein Beispiel zeigt, wie eine gute Zusammenarbeit aussehen kann:

„In unserem Netzwerk sind viele Organisationen beteiligt, die unterschiedliche Angebote für Flüchtlinge machen. Unsere Aufgabe ist es dabei, die Freiwilligen, die in den verschiedenen Organisationen tätig sind, zu begleiten, zu beraten und zu qualifizieren. Die Kirchengemeinden sind für die Unterstützung beim Spracherwerb zuständig. Eine Bürgerinitiative sammelt Sachspenden. Die Patenschaften sind angesiedelt in den Unterkünften. Hierfür ist die Stadt zuständig. Daneben gibt es gemeinsame Aktivitäten wie Feste und Benefizkonzerte. Diese Aufteilung hat sich sehr bewährt. Einige der Akteure sind Einzelkämpfer oder es ist keine Zusammenarbeit gewünscht. Man bedient sich aber gegenseitig der Angebote. Ansonsten sind einmal die Akteure i.d.R. sehr froh, wenn Sie mit unserem Know-How und der vorhandenen Infrastruktur unterstützt werden bzw. sie mitnutzen können. Ebenso können wir auf deren Infrastruktur zählen. Auch scheint mir der Solidaritätsgedanke als Wert in der Arbeit wichtig zu sein. Trotzdem gibt es Ausnahmen, die sich konkurrierend verhalten.“

Als **Hindernis** erweist sich die mehrfach benannte Überlastung vieler Stellen. Namentlich benannt wird die „*mangelnde Ausstattung der Flüchtlingsunterkünfte mit hauptamtlichen Sozialarbeitenden und [die] fehlende Koordination*“. Eine Agentur bringt es so auf den Punkt: „*alle Hilfestellen [sind] überlastet und [können] nicht noch zusätzlich Freiwilligenkoordination leisten...*“. Ein weiteres Hindernis ist die Konkurrenz zwischen den zivilgesellschaftlichen Akteuren. Eine Agentur beschreibt dies so: „*Der Bereich Migration/Flüchtlinge ist ein Markt, in dem jede/r Verein/Initiative seinen Platz beansprucht und sein Revier absteckt.*“ Eine andere Agentur ergänzt: „*Wir sind als neuer Partner eher angesehen als die, die auf einen Modetrend aufspringen, als als zusätzlicher Akteur in diesem Hilfebereich.*“

Dass diese Hindernisse jedoch zumindest teilweise überwunden werden können, zeigt sich in diesem Beispiel:

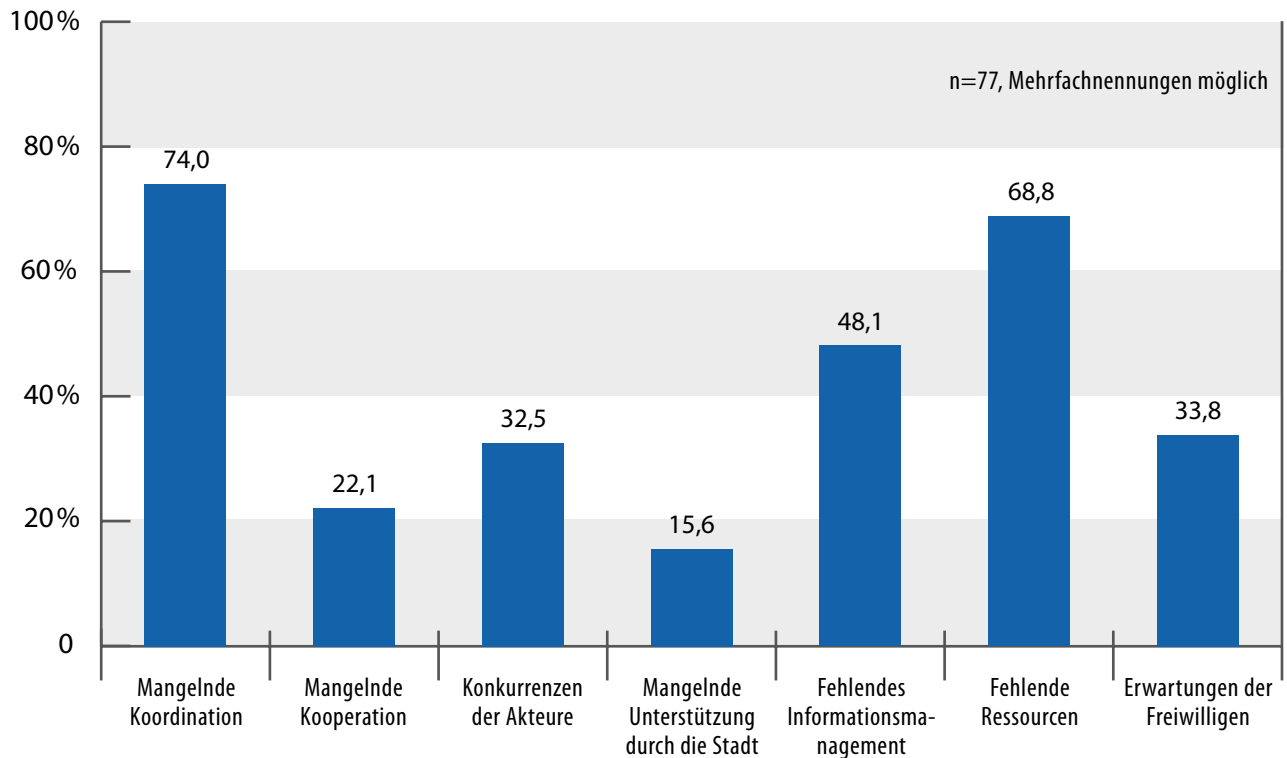
„Nach anfänglichen, sehr großen Schwierigkeiten mit anderen sozialen Einrichtungen, die aufgrund von Konkurrenzkampf und Neid (Stelle, kommunaler Zuschuss, herausgehobene zentrale Bedeutung der Flüchtlingskoordination in der Freiwilligenagentur) herrührten, hat sich die Lage gebessert. Träger der Asylsozialberatung sind mittlerweile froh, von uns unterstützt zu werden, die Aufgaben der Freiwilligenkoordination im Asylbereich nicht mehr alleine ausführen zu müssen und durch zusätzlich Freiwilligenprojekte Entlastung zu bekommen. Allerdings gibt es mit manchen Einrichtungen und Flüchtlingshilfe-Akteuren nach wie vor Spannungen.“

Auch unterschiedliche Herangehensweisen an die Arbeit mit Freiwilligen stellen ein Problem dar: So sehen in einem Fall die Träger der Asylsozialberatung engagierte Bürgerinnen und Bürger eher als Risiko denn als Chance. In einem anderen Fall setzen Wohlfahrtsverbände Ehrenamtliche mit Bezahlung ein. An manchen Orten sind auch die unterschiedlichen Logiken von freien Initiativen und „institutionalisierten“ Freiwilligenagenturen eine Herausforderung. Eine Agentur beschreibt dies folgendermaßen: „Viele Initiativen nutzen informelle Formen der Unterstützung und sind an Vernetzung nicht interessiert. Da steht das Helfen-wollen im Vordergrund – nicht immer zielführend und mit hohem Einsatz und ‚Verschleiß‘ der Engagierten ...“.

Mehrfach wird angesprochen, dass es bei der Aufgabe, die vielen hilfsbereiten Bürgerinnen und Bürger in Engagement zu vermitteln, Kooperationsschwierigkeiten gibt. So fehlen Strukturen zur Bedarfsermittlung: in einem Fall wissen viele Organisationen nicht, dass es die Freiwilligenagentur als Vermittler gibt und von dritter Seite wird bemängelt, dass eine Gesamtkoordination für alle Akteure fehlt. Ein Problem bei den jeweiligen Einsatzstellen sind deren begrenzte Kapazitäten für den Einsatz von Freiwilligen, so dass eine zeitnahe Vermittlung nicht immer möglich ist.

Insgesamt wird deutlich, dass noch viel in Bewegung ist. Zwischen den Zeilen in der Umfrage liest man Verständnis für die Schwierigkeiten in der gegenwärtigen Situation. Für die positive Beurteilung der Zusammenarbeit scheint also weniger das hundertprozentige Funktionieren der Vereinbarungen und Absprachen zu stehen, als vielmehr die gemeinsamen Anstrengungen, um dieses Ziel zu erreichen und die gegenseitige Wertschätzung. Das ist ein großes Kapital. Darüber hinaus bestehen bereits tragfähige Vernetzungsstrukturen, die in den vergangenen Jahren aufgebaut worden sind. Allerdings werden auch die Grenzen der Zusammenarbeit deutlich: Die hohe Arbeitsbelastung in allen Sektoren verleitet oftmals dazu, eingefahrene Wege und Kommunikationskanäle und damit auch Konkurrenzmuster zu bedienen.

## Woran mangelt es am meisten vor Ort im Feld der Engagementförderung und Flüchtlingshilfe? Was sind die drei größten Hindernisse?



Die vordringlichsten Probleme sind der Umfrage zufolge der Mangel an Koordination (74 Prozent) und fehlende Ressourcen (69 Prozent). Fehlendes Informationsmanagement wird von knapp der Hälfte der teilnehmenden Agenturen angeführt. Die Erwartungen der Freiwilligen und Konkurrenzen der Akteure nennen jeweils ein Drittel der Befragten als Problem. Für 22 Prozent ist mangelnde Kooperation ein Hindernis. Mangelnde Unterstützung durch die Stadt geben nur 16 Prozent als Schwierigkeit an.

Als größte Herausforderung beschreiben viele Freiwilligenagenturen, dass sie **zu wenige personelle Ressourcen** haben, um die Flut der Anfragen zu bearbeiten, diese zu beantworten und die Freiwilligen zu vermitteln. Eine Agentur beziffert, dass sich die Zahl der Beratungen und Vermittlungen mindestens verdoppelt habe und dass sie ihre personellen Ressourcen ausschließlich in der Flüchtlingsarbeit einsetzen könne. Mehrere Agenturen schreiben, dass die vielen Anfragen kaum noch reguläre Beratung und Arbeit möglich machten. Das folgende Beispiel zeigt die Dimension der überaus großen Hilfsbereitschaft noch einmal sehr anschaulich: „Es haben sich in X für die Mithilfe im Erstaufnahme-camp mehr als 600 Freiwillige gemeldet, die alle aktiv werden wollen. Eine so große Anzahl von Freiwilligen zu managen, stellt die Stadt und uns vor eine große Herausforderung...“.

Bei vielen Agenturen geht es jedoch um viel mehr als nur um die Anfragen. Laut einer Agentur sei es generell das Problem: „mit zu wenig Zeit befriedigende Ergebnisse bekommen zu können, zu informieren, zu schulen, zu koordinieren, zu betreuen, zu installieren, Öffentlichkeitsarbeit zu machen, städtisch und regional zu vernetzen, und vieles mehr.“



Auch dort, wo bereits zusätzliche Ressourcen eingesetzt werden, reichen diese nicht aus: „Obwohl unter dem Dach der Freiwilligen-Agentur eine halbe Personalstelle [...] geschaffen wurde, ist das nur ein Bruchteil der Ressource, die momentan zur Koordinierung wirklich gebraucht würde.“

Ein weiteres Problem sind die **fehlenden Ressourcen und Strukturen an anderen Stellen** – in den Verwaltungen, bei den Trägern der Unterkünfte und in den Initiativen. Viele Freiwilligenagenturen stellen eine große Überlastung und Überforderung der jeweiligen Ansprechpartner fest. Dort fehlt es an Kapazitäten, um den Bedarf für freiwilliges Engagement zu eruieren und um Freiwillige einzubinden und zu begleiten. Die Folge ist, dass trotz des großen Bedarfs, Freiwillige nicht einbezogen werden können und Einsatzstellen fehlen. Auch vorhandene Flüchtlingsprojekte, die Ehrenamtliche einsetzen, stoßen an ihre Grenzen.

Eine Agentur löst das Dilemma der fehlenden Einsatzstellen, indem sie selbst Helferkreise aufbaut und Freiwillige an diese vermittelt. Einige Agenturen präzisieren den Bedarf zusätzlicher, hauptamtlicher Personalressourcen in der Flüchtlingshilfe. So fehlen Hauptamtliche zur Betreuung der Flüchtlinge, die gleichzeitig den Bedarf an freiwilligem Engagement ausloten oder Hauptamtliche, die sich qualifiziert um traumatisierte Flüchtlinge kümmern.

Eine Agentur sieht den Bedarf für „...mehr Ressourcen an der Schnittstelle zwischen Freiwilligenkoordination und den Flüchtlingen [...] – Brückenbauer, z.B. in den Gemeinschaftsunterkünften und der Nachbetreuung, wenn sie in der eigenen Wohnung sind“ und eine weitere für „zeitliche und finanzielle Ressourcen [...] in der Stadtverwaltung für eine echte, kompetente Schnittstelle zur Zivilgesellschaft [...] zum anderen in den Stadtteilen, wo sich ehrenamtliche Willkommensbündnisse gebildet haben [...]“. Selbst in Kommunen, deren Arbeit die dortige Freiwilligenagentur als vorbildlich einschätzt, wären weitere Ressourcen notwendig.

Neben den fehlenden Ressourcen werden auch fehlende oder ungeeignete Strukturen als Problem gesehen. Benannt werden veraltete Strukturen oder dass die Strukturen, wie die personelle Ausstattung und die Koordinierung des Prozesses beim Betreiber der Flüchtlingsunterkünfte, nicht mit der rasanten Entwicklung neuer Einrichtungen Schritt halten könnten. Festgestellt wird auch, dass „durch fehlende Strukturen große zeitliche Ressourcen verbrannt“ würden. Oft ist die Situation sehr unübersichtlich: „Dezentrale Zuständigkeiten: je nach Stadtteil ist ein anderer Träger zuständig. Jede Willkommens-Initiative setzt sich historisch gewachsen ein bisschen anders zusammen...“.

Es braucht daher eine gute **Koordinierung**. Dass diese fehlt, wird von vielen Agenturen bemängelt. So beschreibt eine Agentur, dass es viele Angebote für Freiwillige in der Flüchtlingshilfe (Austauschtreffen, Fortbildung, Vernetzung) gibt, jedoch nicht genügend Information darüber und kein gemeinsames, strukturiertes Vorgehen. Eine andere Agentur stellt fest, dass jegliche Koordination fehlt und noch nicht einmal eine Übersicht aller Beteiligten und ihrer Aktivitäten existiert. Für Freiwilligenagenturen, die selbst koordinierend tätig sind, bestehen Herausforderungen z.B. in der „Vernetzung der einzelnen Behörden und Arbeitsgruppen und [dem] Suchen nach Schnittpunkten“ und darin, „...eine Struktur zu entwickeln, die einen Überblick ermöglicht, ohne die Spontaneität und die Motivation der Freiwilligen zu hemmen.“

In einem Fall wird kritisch angemerkt, dass von der entscheidenden Ebene keine Datenbank für die Koordination zur Verfügung gestellt wird und ehrenamtliche Helfer viel Zeit mit der Verwaltung von selbst erstellten Listen verlieren. In einem anderen Fall wehrt sich eine weitere Agentur gegen die Erwartung, dass es in einer Großstadt eine Koordination für alle Ehrenamtlichen geben könne: „Alle, die das ehrenamtliche Engagement nur vom „Hörensagen“ kennen (u.a. Stadtverwaltung) wünschen sich eine Koordination für alle Ehrenamtlichen (was natürlich in einer Großstadt ‚Quatsch‘ ist), gleichzeitig wollen sie aber nichts aus der Hand geben (wie den direkten Draht zu Mitarbeitern in Gemeinschaftsunterkünften).“

Eine andere große Herausforderung besteht für ebenfalls viele Freiwilligenagenturen darin, sich einen **Überblick** über die im Feld tätigen Akteure und den Bedarf für den Einsatz freiwilliger Helfer zu verschaffen und diesen zu behalten. In einer Zeit, in der vieles in Bewegung ist (neue Unterkünfte und neue Initiativen entstehen, neues Personal eingestellt wird) und sich Strukturen erst noch sortieren müssen, ist meist die Frage: Wer macht was und wo sind freie Einsatzstellen bzw. wo ist weiterer Bedarf für freiwilliges Engagement? Freiwilligenagenturen müssen regelmäßig zu verschiedensten Stellen (meist Stadt, Träger der Asylsozialarbeit, Helferkreise) Kontakt halten, um auf dem neusten Stand zu sein und eine qualifizierte Engagementberatung in diesem Bereich anbieten zu können. Der Informationsfluss zwischen den Beteiligten leidet dabei oft durch fehlende oder wechselnde Ansprechpartner, unvollständige Informationen oder keine bzw. stark verspätete Antworten. So z.B. in einem Fall mit der Stadt, mit der es keinen regelmäßigen Austausch gibt und die auch dem vereinbarten Informationstransfer nur ungenügend nachkommt oder in einem anderen Fall mit Helferkreisen, die zwar Engagementangebote melden, nicht jedoch, ob noch Freiwillige gesucht werden.

Einige Freiwilligenagenturen machen es sich daher explizit zur Aufgabe, das Informationsdefizit zu beheben. Sie sammeln und aktualisieren alle relevanten Informationen systematisch und stellen sie z.B. auf ihrer Internetseite zur Verfügung.

Auch die **Erwartungen der Freiwilligen** mit der realen Situation in Einklang zu bringen, bedeutet für einige Agenturen eine große Herausforderung. Als Erwartungen beschreiben die Agenturen, dass die Freiwilligen möglichst schnell aktiv werden wollen – dem steht entgegen, dass es aus verschiedensten Gründen oft nicht genügend Einsatzstellen gibt und es zu Wartezeiten bis zur Vermittlung kommt. Außerdem wollen Freiwillige meist „*mitmachen und helfen*“ – gebraucht werden jedoch an verschiedensten Stellen Menschen, die selbst die Initiative ergreifen und z.B. Kurse etc. organisieren.

Eine Agentur beschreibt daher die „*Befähigung von Engagementbereiten, eigene Projekte aufzubauen*“ als eine der größten Herausforderungen. Auch „*unrealistische Vorstellungen von Ehrenamtlichen, was Zeit, Möglichkeiten und Lebenssituation von Flüchtlingen betrifft*“ oder Selbstüberschätzung sind ein Problem. Zwei Agenturen geben als größte Schwierigkeit an, die Ansprüche der Freiwilligen mit denen der „*Leistungsbehörden (Sozialamt, Hausverwaltungen, Gemeinden)*“ oder – wie im anderen Fall ausgedrückt – die „*Emotionen des Ehrenamts mit der Sachlichkeit der Hauptamtlichen*“ zu verbinden. Zusammenfassend formuliert eine Agentur, dass es darum geht, die „*Ansprüche und Wünsche der Ehrenamtlichen so zu steuern, dass keine Frustration ankommt*“.

Mehrere Agenturen betonen in diesem Zusammenhang, dass eine gute **Aufklärung der Freiwilligen**, über das was sie erwartet, wichtig sei. Damit einher geht die von weiteren Freiwilligenagenturen benannte Notwendigkeit der **Begleitung der Freiwilligen**, welche die beiden folgenden Aussagen gut illustrieren:

*„Die größte Herausforderung ist ein sauber geführtes Management für die Ehrenamtlichen. Die Erwartungen der Ehrenamtlichen und die Ansprüche an das eigene Engagement sind sehr groß. Es kommt daher schnell zu Selbstüberforderung, wenn das Engagement länger dauert. Dringend werden mehr Austauschforen und Workshops benötigt. Möglichkeiten zur Konfliktberatung und Fortbildungen zum besseren Verständnis der aktuellen Situation [...]“*

*„Ich finde es unverantwortlich, dass von der Stadt, aber auch einigen Organisationen und Initiativen Ehrenamtliche ohne Vorbereitung bzw. Begleitung auch in sensible Engagementbereiche (wie z.B. Begleitung und Betreuung), wirft und die Leute keinen Ansprechpartner, keine Supervision etc. haben. Und die Menschen sind dann nicht vorbereitet, mit traumatisierten Menschen umzugehen, auch nicht mit dem Thema ‚Grenzen setzen‘. Das Thema zieht aber auch*

*„problematische‘ Ehrenamtliche an, die wiederum grenzüberschreitend agieren. Und das führt auch unter den Ehrenamtlichen oft zu Streit und Problemen. Und dann muss jemand da sein, der einem schwierigen Ehrenamtlichen auch ‚nein‘ sagt bzw. ggfs. auch ausschließt. Es braucht einfach eine gute Begleitung und Betreuung der Ehrenamtlichen und eine feste Anlaufstelle, die auch erreichbar ist.“*

Eine Agentur bemängelt in diesem Kontext fehlende Mittel, um die Begleitung selbst in die Hand nehmen zu können, eine andere vermisst „vom Kreis oder Land/Bund entwickelte ‚Schulungsmaßnahmen‘ für die Engagierten im Bereich der Flüchtlingshilfe [...]“. Drei Agenturen thematisieren die Stimmung in der Bevölkerung und teilweise unter den Ehrenamtlichen als Problem, unter denen mehr und mehr „Vorurteile“ und „Stammtischparolen“ zu hören sind. Zwei Agenturen nennen als Hoffnung und Aufgabe, das Engagement und die Engagementbereitschaft auf Dauer zu erhalten.

Trotz der unterschiedlichen Gegebenheiten vor Ort sind die Beschreibungen der Herausforderungen ähnlich. Auffallend ist auch, dass rund 60 Prozent der Freiwilligenagenturen angeben, dass sie über 25 Prozent ihrer Ressourcen in dem Bereich Flüchtlingshilfe investieren und dabei die anderen Arbeitsbereiche vernachlässigen, obwohl 64 Prozent keine finanzielle Unterstützung für den Bereich „Flüchtlingshilfe“ erhalten. Diese Vorleistung ist eindrucksvoll, allerdings nicht dauerhaft leistbar. Es braucht dauerhafte Strukturförderungen, die über kurzfristige Projektunterstützungen hinausgehen.

## Schlussbemerkungen

Die Umfrage unterstreicht das Bild einer sehr bewegten und bewegenden Situation in der Flüchtlingshilfe, in der sich Strukturen erst noch finden müssen und gleichzeitig die Weichen für die Zukunft gestellt werden. Freiwilligenagenturen sind dabei vor Ort in vielfältiger Weise involviert: Fast alle informieren und beraten, zwei Drittel unterstützen und begleiten Initiativen, über die Hälfte beteiligt sich in verschiedener, teilweise auch federführender Funktion an Netzwerken und fast ebenso viele führen eigene Projekte, insbesondere Sprach-, Lotsen- und Patenschaftsprojekte sowie (Multiplikator/innen-) Fortbildungen für Freiwillige in der Flüchtlingshilfe durch.

Unbestritten ist, dass die Engagementbereitschaft und Solidarität in der Bevölkerung eine große gesellschaftliche Chance darstellen. Es wollen sich mehr Menschen engagieren, darunter viele die von Freiwilligenagenturen bisher nicht erreicht wurden. Außerdem sind bereits jetzt Flüchtlinge selber aktiv, was eine gute Möglichkeit für deren Teilhabe und Integration sein kann.

### Nachhaltigkeit des Engagements als Herausforderung

Freiwilligenagenturen mahnen, dass achtsam mit der Ressource Engagement umgegangen werden muss, um die Engagementbereitschaft langfristig zu erhalten. Dazu gehört, dass in der Umfrage beschriebene Defizite im Informationsmanagement, in der Koordination und in der Vorbereitung und Begleitung der Freiwilligen beseitigt werden müssen. Gute Information und Beratung von Freiwilligen durch Freiwilligenagenturen können dazu einen wesentlichen Beitrag leisten. Die Bearbeitung der Vielzahl von Anfragen hilfsbereiter Bürger/innen und aus den unterschiedlichen Netzwerken ist jedoch schwierig, insbesondere vor dem Hintergrund, dass knapp zwei Drittel der Agenturen keine zusätzlichen Ressourcen zur Verfügung stehen. Insgesamt nehmen die Aktivitäten im Bereich Flüchtlingshilfe bei einem Großteil der Agenturen über 25 Prozent der personellen und zeitlichen Ressourcen in Anspruch, bei nicht wenigen sogar über 50 Prozent.

### Die Chancen für Freiwilligenagenturen

Die Chancen für Freiwilligenagenturen zeigen sich v.a. in den Kooperationsbeziehungen mit Verwaltungen und anderen Organisationen: die Kompetenz von Freiwilligenagenturen wird gebraucht, von vielen Seiten gesehen und wertgeschätzt. Dies hat zur Folge, dass sich viele Verwaltungen und Organisationen für die Zusammenarbeit mit Freiwilligenagenturen öffnen und Freiwilligenagenturen sich stärker als bisher als gleichberechtigte Partner wahrgenommen fühlen.

Freiwilligenagenturen sollten die aktuellen Herausforderungen nutzen, um die eigene Rolle als lokale/regionale Informations-, Beratungs- und Netzwerkstelle für bürgerschaftliches Engagement zu stärken, indem sie

- ihre Netzwerkbeziehungen aktualisieren, ergänzen und stärken.
- Informationen zu Möglichkeiten und Rahmenbedingungen ehrenamtlichen Engagements für Flüchtlinge sammeln, aufbereiten und (tages)aktuell veröffentlichen.
- Reflexionsraum bieten und trägerübergreifende Veranstaltungen für Fortbildung, Austausch und Projektentwicklung initiieren und mitgestalten.
- (neue) Partner und Akteure identifizieren, die an langfristigen Strategien zur Integration von Flüchtlingen mitwirken können und wollen, um gemeinsame Vorhaben anzuschließen.

Wichtig ist, dass es Freiwilligenagenturen gelingt, trotz der Herausforderungen des Alltags die langfristigen Ziele des eigenen Tuns im Blick zu behalten und Strategien zu entwickeln, die unter Inklusions- und Diversity-Gesichtspunkten aus der oftmals spontanen Willkommenskultur eine Inklusionskultur entfalten. Dadurch besteht für Freiwilligenagenturen die Chance, ihre besonderen Fähigkeiten, Kompetenzen und Leistungen sichtbar zu machen und die Bedeutung als zentrale Infrastruktur für freiwilliges Engagement vor Ort zu betonen.

## Die bagfa

Die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen (bagfa) e.V. ist der bundesweite Dach- und Fachverband der Freiwilligenagenturen, Freiwilligenzentren, Ehrenamtsbörsen, -büros und -zentralen in Deutschland. Sie wurde im Jahr 1999 als gemeinnütziger, partei- und konfessionsunabhängiger Verein von Vertreter/innen lokaler Freiwilligenagenturen gegründet. Bundespräsident Joachim Gauck ist Schirmherr der bagfa.

Ziel der bagfa ist es, Freiwilligenagenturen in ihrer Rolle als lokale Experten und Anlaufstellen des bürgerschaftlichen Engagements zu stärken. Sie will damit einen Beitrag zum Aufbau einer Bürgergesellschaft leisten, in der sich Bürger/innen, Organisationen, Vereine, Unternehmen und Kommunen für eine solidarische Gesellschaft engagieren.

### Aufgaben der bagfa sind daher:

- Austausch und Fortbildung ermöglichen: Die bagfa begleitet Freiwilligenagenturen bei der inhaltlich-konzeptionellen Weiterentwicklung durch zahlreiche Vernetzungs- und Fortbildungsaktivitäten. So ist die Jahrestagung die (Informations-)Plattform für Freiwilligenagenturen in Deutschland. Darüber hinaus werden kontinuierlich Fachthemen in Thementagen, Workshops und Arbeitsforen behandelt.
- Qualität fördern: Die bagfa unterstützt die Qualitätsentwicklung von Freiwilligenagenturen durch ein Qualitätsmanagementsystem und macht gute Qualität durch das bagfa-Qualitätssiegel sichtbar.
- Anerkennung und Öffentlichkeit schaffen: Die bagfa würdigt den Reichtum an kreativen und innovativen Potenzialen von Freiwilligenagenturen durch den Innovationspreis. Sie informiert über Freiwilligenagenturen und die Aktivitäten des Bundesverbands durch kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit.
- Projekte entwickeln: Gemeinsam mit ihren Mitgliedern entwickelt die bagfa eigene Projekte oder beteiligt sich an bundesweiten Modellprojekten zur Erprobung neuer Ansätze, um gesellschaftliche Herausforderungen, z. B. in den Feldern „Inklusion“, „Willkommenskultur“ und „Integration“ mitzugestalten.
- Interessen vertreten: Die bagfa vertritt die Interessen von Freiwilligenagenturen auf Bundesebene. Darüber hinaus bringt sie die Erfahrungen von Freiwilligenagenturen im Dialog mit Politik, Verwaltungen, Unternehmen und Wissenschaft sowie mit Stiftungen und anderen Organisationen in die gesellschaftliche Debatte ein.

### Freiwilligenagenturen tragen als kompetente Engagement-Experten zur Nachhaltigkeit des Engagements vor Ort bei, indem sie:

- Menschen begeistern, ermutigen und beraten, sich mit ihren vielfältigen Fähigkeiten für die Gesellschaft zu engagieren,
- gemeinnützige Organisationen, Verwaltung und Wirtschaft unterstützen, sich Engagierten zu öffnen, deren Potenziale besser zu nutzen und geeignete Rahmenbedingungen für deren Engagement zu schaffen,
- Kontakte zwischen Freiwilligen und potenziellen Einsatzstellen knüpfen, Freiwillige vermitteln und den Einsatz begleiten,
- sich an bestehenden Netzwerken vor Ort beteiligen und ggf. neue initiieren,
- die Veränderungen in der Gesellschaft beobachten und maßgeschneiderte Projekte für den Bedarf vor Ort entwickeln und initiieren sowie
- weitere Partizipationsmöglichkeiten und Anerkennung für Freiwillige schaffen.

Mitglieder der bagfa sind lokale Freiwilligenagenturen. Die bagfa verfügt über einen ehrenamtlichen Vorstand und eine Bundesgeschäftsstelle mit Sitz in Berlin. 15 Landesarbeitsgemeinschaften (lagfas) vertreten die Freiwilligenagenturen in ihren jeweiligen Bundesländern. Um eine Mitgliedschaft sowohl in der bagfa als auch in der entsprechenden lagfa kann sich jede Freiwilligenagentur in Deutschland bewerben.

Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend fördert die Geschäftsstelle der bagfa als Projekt.



[www.bagfa.de](http://www.bagfa.de)  
[www.bagfa-inklusion.de](http://www.bagfa-inklusion.de)

ISBN 978-3-9817950-0-4