

# FÜR MEHR ZUSAMMENHALT VOR ORT

## FREIWILLIGES ENGAGEMENT FÖRDERN UND STÄRKEN

Empfehlungen für Profil, Aufgaben  
und Grundausstattung von  
Freiwilligenagenturen

## Impressum

Herausgeberin:

Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen e.V. (bagfa)

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.)

Text und Redaktion: Stefanie Fichter, Tobias Kemnitzer, Jannik Sohn

Layout: Atelier 124 | Maria Kempster

© bagfa, April 2024

Gefördert vom:



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

# EINFÜHRUNG

---

## Strukturempfehlungen der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen e.V. (bagfa) für das Leistungs- und Ausstattungsprofil von Freiwilligenagenturen

*„Die offene, engagierte Bürgergesellschaft ist ein wesentlicher Teil unseres demokratischen Gemeinwesens. Die Freiwilligenagenturen geben dazu in vielen Kommunen Impulse und helfen so mit, soziale Herausforderungen vor Ort zu gestalten, die Gemeinschaft zu stärken und Lebensqualität zu fördern.“*

Bundespräsident Frank-Walter Steinmeier, Schirmherr der bagfa

In den letzten 30 Jahren entwickelten sich die rund 400 Freiwilligenagenturen zu bedeutenden und effizienten Infrastruktureinrichtungen für freiwilliges Engagement in Deutschland.

Mit dem **QualitätsManagementSystem (QMS)**<sup>1</sup> der bagfa gibt es seit über 20 Jahren einen fachlichen Referenzrahmen, der inhaltliche und strukturelle Qualitätsstandards für die professionelle Arbeit in Freiwilligenagenturen definiert. Das Wirkungspotenzial der Agenturen hängt maßgeblich davon ab, über welche Ressourcen sie verfügen.

Das folgende Empfehlungspapier zum Leistungs- und Ausstattungsprofil von Freiwilligenagenturen dient als Orientierungshilfe – sowohl für die Neugründung als auch für den Ausbau und die Weiterentwicklung von bestehenden Freiwilligenagenturen. Es untermauert ihre Bedeutung für Kommunen und die Menschen vor Ort und zeigt Entwicklungs-

und Innovationsmöglichkeiten auf. Konkrete Ausstattungsmerkmale stellen, ausgehend von Erfahrungswerten und wissenschaftlichen Studien, wichtige Gelingensfaktoren dar.

Deutlich wird hierbei: Mit zwei Personalstellen, ansprechenden Räumlichkeiten und einer finanziellen Basisabsicherung gewinnt eine Freiwilligenagentur den notwendigen Handlungsspielraum, um Bürger:innen und Organisationen zu erreichen und Kooperationen einzugehen. Eine Freiwilligenagentur hat damit die Möglichkeit, ihr Profil als innovative Projektentwicklerin, als Netzwerkstelle und als handlungsfähige Unterstützungsstruktur in Krisensituationen auszufüllen. So kann sie dazu beitragen, mit bedarfsgerechtem Engagement vor Ort den gesellschaftlichen und kommunalen Zusammenhalt zu festigen sowie Vielfalt und Demokratie zu fördern.

---

1 Mehr Informationen zum bagfa-QMS sind hier zu finden: <https://bagfa.de/angebote/qualitatsmanagementsystem/>

# I. GUTE GRÜNDE FÜR FREIWILLIGENAGENTUREN VOR ORT

---

Freiwilligenagenturen informieren, beraten und qualifizieren Menschen auf ihrem Weg zu einem Engagement, das sowohl den eigenen Interessen und Talenten als auch den Bedarfen vor Ort entspricht. Als Engagement-Expertinnen kennen Freiwilligenagenturen die regionalen Gegebenheiten. Sie unterstützen Vereine und Organisationen in der Zusammenarbeit mit Engagierten, entwickeln Konzepte und Projekte zu freiwilligem Engagement und sind verlässliche Kooperations- und Netzwerkpartnerinnen in der Kommune. Freiwilligenagenturen gelingt es, dem bürgerschaftlichen Engagement in seiner Vielfalt einen Ort und eine Stimme zu geben.

Mit ihrer Arbeit stärken Freiwilligenagenturen den gesellschaftlichen Zusammenhalt, der für jedes demokratische Gemeinwesen grundlegend ist. Sie ermöglichen Bürger:innen, Verantwortung zu übernehmen, das gemeinschaftliche Leben mitzugestalten und eigene Kompetenzen, Ideen und Erfahrungen einzubringen. Sie zeigen Haltung und stehen für eine demokratische und vielfältige Gesellschaft ein, in der jeder Mensch sich einbringen und an der alle teilhaben können. Die Bedeutsamkeit von engagementfördernden Strukturen für die **Bewältigung von Krisensituationen**<sup>2</sup> erfährt inzwischen eine breite gesellschaftliche und politische Anerkennung. Spontanhilfe bei Hochwasser, Nachbarschaftshilfen während der Corona-Pandemie

oder die Unterstützung von geflüchteten Menschen sind nur einige Beispiele. Sie zeigen: Freiwilligenagenturen sind in der Lage, der gesellschaftlichen Solidarität einen träger- und themenübergreifenden Rahmen zu geben und bieten Engagierten einen Raum, um Partizipation und Selbstwirksamkeit zu erfahren.

Freiwilligenagenturen sind Motoren für innovative Ideen. Sie spüren Trends des Engagements auf und stoßen neue Entwicklungen an. Durch ihre gute Vernetzung in alle Bereiche einer Kommune und ihre fachliche Expertise sind Freiwilligenagenturen wichtige Partnerinnen, um den drängenden Fragen des gesellschaftlichen Strukturwandels auch mit Unterstützung des freiwilligen Engagements zu begegnen. Dies macht Freiwilligenagenturen zu einer notwendigen und systemrelevanten Infrastruktur vor Ort.

Damit die Agenturen diesem Anspruch gerecht werden und in diesem Sinne arbeiten können, brauchen sie ein Mindestmaß an materieller und personeller Ausstattung. Entsprechend empfiehlt die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen e.V. (bagfa) konkrete (Mindest-) Standards für die Struktur und Ausstattung von Freiwilligenagenturen, um das folgende breite Aufgaben- und Leistungsprofil umsetzen zu können.

## 5 gute Gründe für eine Freiwilligenagentur vor Ort

- Freiwilligenagenturen fördern und entwickeln freiwilliges Engagement in seiner Breite und Vielfalt.
- Freiwilligenagenturen ermöglichen Ansprache und Teilhabe vieler Menschen.
- Freiwilligenagenturen sind verlässliche Partnerinnen für Zivilgesellschaft, Politik und Verwaltung in der Kommune vor Ort.
- Freiwilligenagenturen finden innovative Antworten auf gesellschaftliche Herausforderungen.
- Freiwilligenagenturen tragen zur Stärkung von Demokratie und gesellschaftlichem Zusammenhalt bei.

---

<sup>2</sup> Siehe hierzu: Roth, Roland (2023): Krisenengagement (crisis volunteering). Handlungsperspektiven für Freiwilligenagenturen. Verfügbar hier: [https://bagfa.de/wp-content/uploads/2023/12/2023\\_bagfa\\_Diskussionspapier\\_Krisenengagement.pdf](https://bagfa.de/wp-content/uploads/2023/12/2023_bagfa_Diskussionspapier_Krisenengagement.pdf)

## II. PROFILE, AUFGABEN UND LEISTUNGEN VON FREIWILLIGENAGENTUREN

---

### Die über 400 Freiwilligenagenturen in Deutschland verbindet ein gemeinsames Grundverständnis ihrer Arbeit

#### Eine Freiwilligenagentur

- hat als zentrale Aufgabe die Förderung des bürgerschaftlichen Engagements in seiner Breite und Vielfalt,
- richtet sich grundsätzlich an alle Bevölkerungsgruppen (zielgruppenübergreifend) und an alle gemeinwohlorientierten Organisationen, Vereine und Initiativen (träger- und themenübergreifend),
- sichert ihr Leistungsspektrum durch fachlich qualifizierte berufliche und freiwillige Mitarbeiter:innen,
- ist regional oder lokal angebunden und persönlich erreichbar. Der geografische Zuständigkeitsbereich kann durch eine Verwaltungseinheit, einen festgelegten Sozialraum oder durch eine konkrete Einwohnerzahl definiert sein.

Freiwilligenagenturen dürfen und sollen individuelle Profile haben, um die Vielfalt des bürgerschaftlichen Engagements und die Besonderheiten und Themen ihrer Regionen abbilden zu können. Sie können sich aufgrund ihrer Entstehungsgeschichte, ihrer Trägerschaft und durch ihre jeweiligen Aufgabenschwerpunkte unterscheiden. Bei gesicherten Personal- und Finanzierungsausstattungen zeigt sich, dass sie vielseitige Projekte des bürgerschaftlichen Engagements für spezifische Zielgruppen und Handlungsfelder umsetzen können. Solche Projekte tragen maßgeblich zur Profilschärfung einer Agentur bei. Freiwilligenagenturen sollen also in ihrer Grundstruktur so ausgestattet sein, dass

sie ihre Basisaufgaben wahrnehmen, sich weiterentwickeln und für weitere Aufgabengebiete öffnen können.

Ein wachsendes Handlungsfeld mit Entwicklungspotenzial stellt die Digitalisierung dar. Neben etablierten Formen rückt **digitales Engagement**<sup>3</sup> vermehrt in den Fokus von Interessierten und Organisationen. Durch vielfältige technische Möglichkeiten können Freiwilligenagenturen sowohl als Anlaufstelle vor Ort wirken als auch online neue Zielgruppen erschließen, Barrieren im Alltag abbauen und innovative Engagementformen anbieten.

---

<sup>3</sup> Siehe hierzu: Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen e.V. 2023: Freiwilligenagenturen und digitales Engagement. Eine Handreichung. Verfügbar hier: [https://bagfa.de/wp-content/uploads/2023/11/2023\\_Handreichung\\_Freiwilligenagenturen-und-digitales-Engagement.pdf](https://bagfa.de/wp-content/uploads/2023/11/2023_Handreichung_Freiwilligenagenturen-und-digitales-Engagement.pdf)

## Folgende Aufgaben und Leistungen gehören zum allgemeinen Profil von Freiwilligenagenturen.

Die Aufzählungen in den drei zentralen Bereichen zeigen die Vielseitigkeit im Handeln der Agenturen:

### A

#### Beratung, Vermittlung und Qualifizierung

- Information über Einsatzfelder und spezifische Bedingungen des Engagements
- Beratung und Vermittlung von Interessierten zu Engagement und Einsatzstellen
- Beratung von gemeinwohlorientierten Organisationen, Vereinen, Initiativen, die mit Freiwilligen zusammenarbeiten möchten
- Information über die Rahmenbedingungen einer gelingenden Zusammenarbeit und Einbindung von Engagierten (Freiwilligenmanagement)
- Beratung von Unternehmen und Verwaltung sowie mögliche Vermittlung in passende Engagementformen (Team-Einsätze, Social Days etc.)
- Umsetzung von Austausch- und Qualifizierungsangeboten für alle Zielgruppen der Freiwilligenagentur

### B

#### Projektentwicklung und Kooperationen

- Entwicklung von Projekten und Ansätzen, wie bürgerschaftliches Engagement zur Lösung gesellschaftlicher Herausforderungen beitragen kann
- Umsetzung von eigenen Projekten oder in Kooperation mit anderen Akteuren
- Vernetzung und Zusammenarbeit mit gemeinnützigen Organisationen, (zivil-) gesellschaftlichen Projekten, Initiativen und staatlichen Einrichtungen, um das Feld des bürgerschaftlichen Engagements zu erweitern, neue Einsatzorte zu erschließen und den qualifizierten Umgang mit Freiwilligen zu fördern

### C

#### Interessenvertretung für das bürgerschaftliche Engagement

- Beteiligung an politischen und fachlichen Diskursen zur Förderung und Etablierung des bürgerschaftlichen Engagements in allen gesellschaftlichen Feldern
- Vernetzung von Akteuren aus Zivilgesellschaft, Politik, Verwaltung und Wirtschaft zur Weiterentwicklung der Engagementkultur vor Ort
- Schaffung von Räumen für Diskussionen, um die Bedeutung des bürgerschaftlichen Engagements für die Gesellschaft sichtbar zu machen

### **Exkurs:**

#### **Erkenntnisse aus wissenschaftlichen Untersuchungen zu Freiwilligenagenturen**

In den letzten Jahren lieferten Studien und gezielte Untersuchungen ein empirisches Fundament, um allgemeine Aussagen über die Struktur und nötige Ausstattung von Freiwilligenagenturen zu treffen. Besonders die dritte **quantitative Wiederholungsbefragung**<sup>4</sup> von Prof. Dr. Karsten Speck, Dr. Holger Backhaus-Maul und Maud Krohn aus dem Jahr 2020 liefert wichtige Erkenntnisse über die Entwicklung von Freiwilligenagenturen. Die Befunde zeigen, dass die Agenturen eine hohe Resilienz auszeichnet, „ohne aber in schlichte Routinen und Strategien der Bestandssicherung“ zu verfallen.

*„Deutlich wird erstens die Vielfalt der Leistungen von Freiwilligenagenturen. Zweitens zeigt sich, dass sich die Leistungen von Freiwilligenagenturen im Vergleich der Arbeitsbereiche deutlich unterscheiden. [...] Drittens wird erkennbar, dass die Leistungen der Freiwilligenagenturen in hohem Maße von der personellen Ausstattung abhängen. In der Regel gilt: Je besser die personelle Ausstattung, umso mehr Leistungen können erbracht werden.“*

Speck; Backhaus-Maul; Krohn 2020: 46

In diesem Zusammenhang ist auch die **„Evaluation der strukturellen Förderung von Freiwilligenagenturen in den zwölf Berliner Bezirken“**<sup>5</sup>, vorgelegt von Prof. Dr. Martina Wegener im Jahr 2023, besonders relevant. Die Förderung für jede Agentur betrug zum Zeitpunkt der Evaluation 95.000 € vom Land Berlin zzgl. 30% Eigenmittel, die die Bezirke mindestens zusteuern müssen. Die Evaluation verdeutlicht exemplarisch die Wirkung der Förderung durch das Land Berlin für bezirkliche Freiwilligenagenturen in der Hauptstadt.

*„Es zeigt sich in allen Interviews, dass die strukturelle Förderung in den Freiwilligenagenturen eine große Veränderung und Weiterentwicklung bewirkt hat, die unter dem Begriff der Professionalisierung zusammengefasst werden kann. [...] Ihre Sichtbarkeit und Attraktivität als Akteur:innen, die ein wichtiges Thema vertreten und dafür ausgestattet werden, hat sich stark erhöht.“*

Wegener 2023: 27

Es wird deutlich, dass Freiwilligenagenturen mit einer einfachen Ausstattung bereits große Wirkung in der Kommune entfalten können. Mit einer verbesserten Grundausrüstung lassen sich allerdings noch größere Entwicklungspotenziale nutzen, welche die Profilbildung, Flexibilität und Resilienz als zuverlässige kommunale Partnerin beträchtlich steigern. Oder in konkreten Zahlen ausgedrückt: Mit zwei vollzeitäquivalenten Personalstellen lassen sich verstärkt Wirkungspotenziale entfalten.

4 Speck, Karsten; Backhaus-Maul, Holger; Krohn, Maud (2020): Freiwilligenagenturen in Deutschland. Die Befunde der dritten quantitativen Wiederholungsbefragung. Verfügbar hier:

[https://bagfa.de/wp-content/uploads/2022/01/2021\\_Befunde\\_Freiwilligenagenturen\\_in\\_Deutschland\\_Druckversion.pdf](https://bagfa.de/wp-content/uploads/2022/01/2021_Befunde_Freiwilligenagenturen_in_Deutschland_Druckversion.pdf)

5 Wegener, Martina (2023): Evaluation der strukturellen Förderung von Freiwilligenagenturen in den zwölf Berliner Bezirken.

Verfügbar hier: [https://bagfa.de/wp-content/uploads/2023/04/2023\\_Evaluation\\_strukturelle-Foerderung.pdf](https://bagfa.de/wp-content/uploads/2023/04/2023_Evaluation_strukturelle-Foerderung.pdf)

# III. GRUNDAUSSTATTUNG EINER FREIWILLIGENAGENTUR

---

Erst mit einer gesicherten Grundausrüstung ist es einer Freiwilligenagentur möglich, ihr umfangreiches Aufgabenprofil umzusetzen. Auf Grundlage der wissenschaftlichen Untersuchungen wird folgende Grundausrüstung als Mindestanforderungen empfohlen.

## A Personal

Das Team aus hauptamtlichen Mitarbeiter:innen einer Freiwilligenagentur realisiert die umfassende Leistungs- und Angebotsstruktur, übernimmt die Kernaufgaben und schafft die Grundlage für weitere Aktivitäten (u.a. Akquise von Drittmitteln, Umsetzung von Projekten). Die Personalstellen zeichnen ein umfangreiches Erwartungs- und Anforderungsprofil aus. Daher wird empfohlen, dass die hauptamtlichen Mitarbeiter:innen über einen Hochschulabschluss oder vergleichbare Qualifikationen verfügen und eine entsprechende Vergütung angelehnt an die Tarifverträge des öffentlichen Dienstes erhalten. Der vielseitige und verantwortungreiche Rahmen der Tätigkeit erfordert eine entsprechende Eingruppierung. Hier gilt zumindest die Entgeltgruppe 11 im entsprechenden Tarifvertrag des Landes.

Die Studienergebnisse und Erfahrungen aus den Agenturen zeigen, dass mindestens zwei vollzeittäquivalente Personalstellen notwendig sind, um das Aufgabenprofil einer Agentur wirksam und sichtbar umsetzen zu können. Folgende Arbeitsbereiche werden von den beiden hauptamtlichen Stellen (anteilig) realisiert:

- Leitung
- Projektentwicklung
- Öffentlichkeitsarbeit
- Freiwilligenberatung und -koordination
- Kooperationen und Vernetzung
- Büroorganisation und Verwaltung
- Qualifizierungsangebote

Ergänzen lässt sich das Team durch Freiwillige, die in Kernbereichen der Freiwilligenagentur mitwirken. Entsprechende Mittel für ein professionelles Freiwilligenmanagement (z.B. Betreuung, Auslagenersatz, Anerkennung) müssen hierfür eingeplant werden. Mit Schwerpunktsetzungen und wachsendem Umfang des gewählten Profils steigt der Bedarf an hauptamtlichen Mitarbeiter:innen und Freiwilligen.

## B Standort und Räume

Der Standort einer Freiwilligenagentur ist zentral und gut erreichbar, die Räume barrierearm und gut ausgeschildert. Eine innenstadtnahe oder zentrale Lage einer Freiwilligenagentur verbessert die Sichtbarkeit für Bürger:innen sowie Organisationen und Vereine. Dies ist auch bei der finanziellen Ausstattung zu berücksichtigen. Der Bedarf an Räumen und Ausstattung wächst mit der Erweiterung des Agenturprofils und den damit verbundenen Aufgaben. Grundsätzlich werden mindestens ein Büroraum mit Arbeitsplätzen, ein separater, einladend gestalteter Beratungsraum und Sanitärräume empfohlen. Für regelmäßig stattfindende Qualifizierungen sind weitere Besprechungs- und Sozialräume notwendig, die auch gemeinschaftlich mit anderen Organisationen genutzt werden können.



## C Erreichbarkeit

Zum Profil einer Freiwilligenagentur gehört die Erreichbarkeit an allen Wochentagen per Telefon und E-Mail. Hinzu kommen Öffnungszeiten mit fest eingeplanten Terminen für individuelle Beratungen von Freiwilligen, Organisationen, Vereinen und Initiativen. Auch regelmäßige Beratungstermine außerhalb der üblichen Geschäftszeiten sind zu empfehlen, um berufstätige Menschen zu erreichen. Dazu kommt die digitale Erreichbarkeit, etwa durch Messengerdienste. Auch die Beratung an gut zugänglichen Orten außerhalb der Freiwilligenagentur ist möglich, um niedrigschwellig für viele Menschen erreichbar zu sein.

## D Öffentlichkeitsarbeit

Zur Mindestausstattung einer Freiwilligenagentur gehört eine nutzerfreundliche und barrierearme Webseite, auf der aktuelle Engagementangebote und Veranstaltungshinweise veröffentlicht werden. Wichtig ist zudem die Präsenz in sozialen Medien und auf lokal relevanten Internetplattformen. Nicht zu vergessen sind auch Materialien zur Ansprache verschiedener Zielgruppen (z. B. Plakate, Flyer, Broschüren).

## E Digitale Angebote und Arbeitsorganisation

Die digitale Engagementvermittlung zählt zu einem wachsenden Aufgabenbereich in Freiwilligenagenturen. Dazu gehören digitale Sprechstundenformate, die Bewerbung von digitalen Engagementformen oder die Nutzung von nutzerfreundlichen Vermittlungsplattformen, wie der Engagement-Plattform der Aktion Mensch. Außerdem sollte eine Freiwilligenagentur eine moderne Online-Datenbank und zeitgemäße Verwaltungssoftware und -technik nutzen.

### **Hinweis:**

Die bagfa-Geschäftsstelle bietet eine optionale Musterrechnung, welche die Umsetzung des dargestellten Aufgaben- und Leistungsprofils mit konkreten Summen unterlegt.

Diese kann unter [bagfa@bagfa.de](mailto:bagfa@bagfa.de) angefordert werden.

## Über die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen e.V. (bagfa)

Die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen (bagfa) e.V. ist der bundesweite Fach- und Dachverband lokaler und regionaler Freiwilligenagenturen. Sie ist ein parteipolitisch, weltanschaulich und konfessionell unabhängiger gemeinnütziger Verein. Ziel der bagfa ist es, Freiwilligenagenturen in ihrer Rolle als lokale Experten und Anlaufstellen des bürgerschaftlichen Engagements zu stärken.

Mehr Informationen: <https://bagfa.de/ueber-die-bagfa/>

Diese Strukturempfehlungen wurden vom Vorstand der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen e.V. (bagfa) im März 2024 verabschiedet.

Folgende Landesarbeitsgemeinschaften der Freiwilligenagenturen (lagfa) zeichnen die Empfehlungen im April 2024 mit:

lagfa bayern e.V. / LAGFA Berlin e.V. / lagfa Brandenburg / lagfa Hamburg / LAGFA Hessen e.V. /

LAGFA Niedersachsen e.V. / lagfa NRW e.V. / lagfa Rheinland-Pfalz / lagfa Sachsen / lagfa Sachsen-Anhalt e.V. /

lagfa Schleswig-Holstein / LAGFA Thüringen / FreiwilligenAgentur Bremen.



lagfa Sachsen



