

## Ihr Kontakt zur Redaktion:

Franz Josef Scheeben, Michael Rottmann  
Telefon: 0 44 41/93 88-0  
E-Mail: vechta@dialogverlag.de

## Ihr Kontakt zum Verlag:

Bistumszeitung Münster Verlagsgesellschaft  
Telefon: 0 23 61/5 82 88 34  
E-Mail: aboservice@bmv-verlag.de

Kirche, Leben  
13. April 2014 | Nr. 15

Offizialatsbezirk Oldenburg

## Gemeinde + Leben

## Vom Pfarrbüro zum Servicecenter

**UMSTELLUNG** Die Pfarrbüros der neuen Großgemeinden müssen mehr leisten als früher. Ein neues Konzept soll dabei helfen: effektiver zu arbeiten und dabei doch persönlich bleiben.

Für die Gemeinde blieb alles beim alten. Wer eine Messe bestellen oder einen Tauschein abholen will, muss diese zwei Begriffe nicht kennen. Aber im Dammer Pfarrbüro sind »Front-Office« und »Back-Office« schon länger gang und gäbe. Begriffe, die eigentlich ganz einfache Dinge bezeichnen.

»Front-Office« – das ist das Pfarrbüro. Wo Besucher bedient und Gespräche geführt werden. »Und wenn einer von uns etwas in Ruhe bearbeiten will, dann zieht er sich ins »Back-Office« zurück«, erklärt Pfarrbüroleiterin Andrea Pieper.

Auch ihre eigene Funktion ist noch relativ neu. Als Haupt-Ansprechpartnerin des Pfarrers nimmt sie an Dienstbesprechungen teil, hält die Fäden im Büro der 14 000-Seelen-Gemeinde in der Hand. Damit Christoph Winkler sich voll und ganz auf die Seelsorge konzentrieren kann.

So, wie es das Konzept vorsieht, dass Organisations-Beraterin Birgit Müller aus Bremen auch in allen anderen Pfarrbüros des Oldenburger Landes einführen soll. Damit die ihre Aufgaben besser bewältigen können – deutlich mehr Aufgaben als früher.

**Dreimal so viele**

Denn die Schaltzentralen der Gemeinden sind seit den Fusionen nicht mehr für drei- oder fünftausend, sondern oft für doppelt oder dreimal so viele Katholiken zuständig.

Den Sohn fürs Ferienlager anmelden, einen Termin für ein Taufgespräch vereinbaren, oder eine Spendenquittung abholen – die Liste der Anliegen ist lang, mit denen Gemeindeglieder sich ans Pfarrbüro wenden.



Melanie Macke (40) ist seit März 2013 Pfarrsekretärin in Damme.



Andrea Pieper leitet seit dem 1. Januar 2013 das Pfarrbüro in Damme. Das Foto zeigt: sie im Gespräch mit Annemarie Arkenau (links), die gerade ihren Sohn Veit (Mitte) zur Taufe anmeldet. Foto: Wagner

Die Frage: Wie lässt sich das überhaupt bewältigen, ohne dass etwas von der besonderen Atmosphäre dort verlorgen geht? Mit persönlichen Gesprächen und geduldigem Zuhören? Geht das überhaupt?

Birgit Müller nickt. »Das geht!«, sagt sie. »Es ist eine Frage der Organisation.«

Damme hat die Umstellung bereits hinter sich. Über den Kontakt mit Pfarrer Winkler war Birgit Müller überhaupt auf die Idee gekommen, ein gemeinsames Konzept für Pfarrbüros zu entwickeln.

»Die Abläufe sind ja überall sehr ähnlich«, sagt die Frau, die schon Unternehmen oder Krankenhäuser beraten hat – und in den kommenden Monaten in fast allen oldenburgischen Pfarrbüros usterwegs sein wird. Um die der Einführung des neuen Büro- und Organisations-Systems zu unterstützen. Acht Gemeinden machen in diesen Wochen den Anfang.

**Eine Ansprechpartnerin**

Ein Pfarrbüro effektiver machen – zum Teil helfen einfache Schritte. »Der Pfarrer darf zum Beispiel nur eine einzige Ansprechpartnerin haben. Deshalb brauchen die Büros eine Leiterin«, sagt Birgit Müller. Und die müsse ziemlich selbst-

der Arbeit. Wo man nichts aus den Augen verlieren dürfe. Wo Unvorhergesehenes alle Pläne für den Tag durcheinander bringen könne.

»Das ist ja schon ein ganz besonderer Druck«, sagt sie. Und gerade deshalb sei Struktur wichtig. Mit klaren Regeln für Termine und Ablage. Damit Kolleginnen im Notfall problemlos einspringen könnten. Gerade da hapere es oft.

**System ist wichtig**

»Manche Frauen konnten nicht in Ruhe in Urlaub gehen, ohne vorher alles zu regeln. Einige wurden im Urlaub noch angerufen. Manche nehmen nur eine Woche im Jahr Urlaub und kommen freitags aber wieder her.« Das dürfe nicht sein!

»Wir sagen: Wenn Du morgen den Blinddarm-Durchbruch hast, dann muss Du ausfallen können, ohne dass man Dich auf dem OP-Tisch noch anruft. Aber dafür ist systematisches Arbeiten und Struktur wichtig.«

Von der würden dann auch die Gemeindeglieder profitieren. Birgit Müller sagt: »Sie werden das hinterher spüren.« Wenn zum Beispiel Unterlagen künftig schneller gefunden würden, wenn alles stressfreier ablaufe.

»Für mich bleibt das ja Kirche und kein Industrieunternehmen«, sagt die Beraterin. »Und für die ältere Dame, die ihren Mann verloren hat, für die muss Zeit da sein.« Michael Rottmann ■

**DER PROZESS**

Cloppenburg, Jever, Schillig, Oldenburg Sankt Josef, Visbek, Garrel, Barbel, Steinfeld und Essen – das sind die ersten Gemeinden, deren Pfarrbüros Birgit Müller und ihre Mitarbeiterinnen in den kommenden zwei einhalb Jahren beraten werden. Insgesamt 40 Pfarren im Bistum mit mehr als 170 Pfarrbüros hat das Unternehmen »Büro und Sekretariat« bereits durch die Fusion begleitet und in ihnen das Konzept eines »Pastoralen Servicecenters« umgesetzt.

bewusst sein. Dass sie sich auch traut, zu sagen: »Herr Pfarrer, ich bin hier die Sekretärin! Und was Sie da gerade machen, das ist gar nicht Ihre Aufgabe. Geben sie mal her!«

Wenn der Pfarrer sich mit Dingen beschäftigt, die ihm die Zeit für seinen eigentlichen Dienst nehmen. Manche Seelsorger müssten da umlernen.

**Aufgaben abgeben**

»Ich habe Gemeinden erlebt, da hat der Pfarrer alles selbst gemacht«, sagt Birgit Müller. Gottesdienstordnungen geschrieben, Dienstpläne oder Texte für das Pfarrblatt. Weil er es seinen Mitarbeiterinnen nicht zutraute. »Viele Pfarrer wissen eben manchmal gar nicht, was diese Damen alles auf dem Kasten haben!«

Sie habe anfangs selbst gestaunt, als sie sich vor Jahren erstmals beruflich mit dem Thema Kirche beschäftigte. »Es sind tolle Frauen!«, schwärmt sie. »Supermotiviert, engagiert und absolut loyal.«

Kein Dienst nach Vorschrift – wie sie es etwa in Industrieunternehmen schon erlebt habe.

In Pfarrbüros sei das anders. »Dort heißt es: Ich mach meine Arbeit, egal ob es zehn Minuten länger dauert.« Birgit Müller kennt die besonderen Anspruch