

# BÜRO UND SEKRETARIAT BIRGIT MÜLLER

Informationen für unsere Kundinnen, Kunden, Freunde und Geschäftspartner – Ausgabe Oktober 2012



**Guten Tag!**

**Liebe Kundinnen  
und Kunden, liebe  
Geschäftspartner  
und Freunde,**

wir berichten in unseren diesjährigen Herbst-News über die Etablierung des ersten Pastoralen Servicecenters in Deutschland. Ich habe das Konzept für dieses Projekt geschrieben und es von Anfang an mit begleitet. Ich arbeite seit langem mit dieser Pfarrgemeinde in Drensteinfurt zusammen und durch die Etablierung des Pastoralen Servicecenters im Sommer 2012 hat sich der Kreis geschlossen.

An dieser Stelle nun bedanke ich mich noch einmal ganz ausdrücklich bei Herrn Pfarrer Hembrock und bei der Büroleiterin Frau Hellmund. Es hat mir großen Spaß gemacht, dieses Projekt zu begleiten und ich wünsche Ihrer Gemeinde alles Gute und ganz viel Glück.

Auch bei uns hat sich in letzter Zeit etwas verändert. Wir haben eine neue Auszubildende: Carina Vosteen hat zum 1. August 2012 ihre dreijährige Ausbildung zur Kauffrau für Bürokommunikation aufgenommen. Wir wünschen ganz, ganz viel Glück und viel Erfolg mit uns und mit unseren Kunden.

Auch Ihnen wünschen wir weiterhin wir ganz viel Erfolg und Glück bei all Ihren Projekten, Aufträgen und Herausforderungen, die Sie vor sich haben. Wir wünschen Ihnen darüber hinaus ein paar schöne Herbsttage und melden uns im nächsten Jahr mit unserer ersten News in 2013 wieder.

Ihre

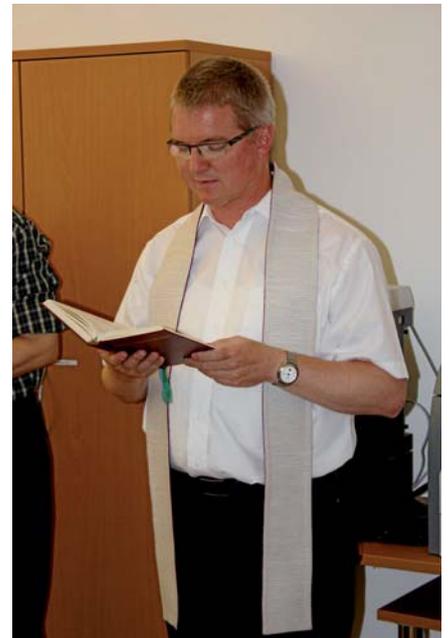
Birgit Müller  
*Birgit Müller*

## Ein Pfarrbüro wird zum Servicecenter

**In allen Bistümern ist die Umstrukturierung der Pfarreien Thema. Als bereits im Jahr 2008 die Entscheidung fiel, dass bei uns die drei Pfarreien St. Regina in Drensteinfurt, St. Pankratius in Rinkerode und St. Lambertus in Walstedde fusioniert werden sollen, haben wir unter anderem die Sekretariatsentwicklung in Angriff genommen.**

Hierfür brauchten wir unbedingt professionelle Hilfe. Also habe ich Kontakt mit Birgit Müller, Inhaberin des Unternehmens „BÜRO UND SEKRETARIAT Birgit Müller“ aufgenommen.

Ihr habe ich von meiner Erfahrung in der Gemeinde „Queen of all Saints“ (QAS) in Chicago, USA vorgeschwärmt. Dort bin ich im Jahr 2007 gewesen. Neben vielem anderen hatte mich beeindruckt, wie das „Office“ der Gemeinde funktionierte. Es gab zwei Räume: Einen vorderen öffentlichen und einen hinteren internen Bereich: „Front-



Matthias Hembrock (Leitender Pfarrer der Katholischen Kirchengemeinde St. Regina Drensteinfurt) berichtet in dieser Ausgabe über das Entstehen des ersten „Pastoralen Servicecenters“. Auf dem Bild ist er bei der Eröffnung des Servicecenters zu sehen,

und Backoffice“. Vorne wurden alle Besucher und Anrufer schnell und freundlich bedient – hinten fanden Sekretariatsarbeiten für den Pfarrer und andere Mitarbeiter der Gemeinde zuverlässig statt. Das kannte ich von Deutschland so nicht. Aber in unserer entstehenden Großpfarre erschien es mir eine Umsetzung nach diesem Vorbild als unbedingt notwendig.

Lesen Sie weiter auf Seite 2.



Katholische  
Kirchengemeinde  
St. Regina

## Fortsetzung von Seite 1.

Birgit Müller war überzeugt, dass so etwas auch in Deutschland möglich ist. Im ersten Schritt wurde ein Bürokonzept entwickelt. Es hatte zwei Hauptziele: Die Entlastung des Pfarrers, der übrigen Seelsorgerinnen und Seelsorger sowie bestmögliche Dienste für alle Besucher und Kunden. Neu für viele Kirchengemeinden ist, dass es eine Büroleiterin gibt mit sehr viel Kompetenz und dass alle Vorgänge dokumentiert und gespeichert werden.

Nach der Konzeptentwicklung stand im zweiten Schritt die konkrete Umsetzung an. Das dafür nötige Geld bekamen wir vom Bistum Münster, das unser Projekt als Pilotprojekt adoptiert hat. Inzwischen waren knapp zwanzig Sekretärinnen und/oder Pfarrer bei uns vor Ort und einige haben sich das Konzept schriftlich geben lassen. Birgit Müller ist momentan in vierzehn anderen Gemeinden tätig und gibt Kurse für Pfarrsekretärinnen. Beim ersten Tag der leitenden Pfarrer im Mai 2011 habe ich die Idee präsentiert und am zweiten Tag im Mai diesen Jahres hat Birgit Müller einen längeren Vortrag über das Konzept gehalten. So ist es wirklich zum „Leuchtturm“ geworden.

In Drensteinfurt wurden in diesem Sommer neue Räume für das erste Pastorale Servicecenter geschaffen. Damit haben wir ein wichtiges Ziel erreicht und viele profitieren davon.

*Matthias Hembrock  
Leitender Pfarrer Katholische  
Kirchengemeinde St. Regina Drensteinfurt*



*Christa Hellmund (Büroleiterin des Pastoralen Servicecenters Drensteinfurt) berichtet hier über ihre Erfahrungen beim Aufbau des einzigartigen „Pastoralen Servicecenters“.*

**Im September 2010 wurde aus drei Pfarrgemeinden eine Gemeinde. Die Planung für das „Pastorale Servicecenter“ ging jedoch schon einige Jahre früher los. Dem Bemühen unseres Pfarrers Matthias Hembrock und des Seelsorgeteams ist es zu verdanken, dass frühzeitig Überlegungen angestellt wurden, wie dies auf den Weg zu bringen war.**

Als feststand, dass wir durch Birgit Müller professionelle Hilfe bekommen würden, kam es zum ersten Kontakt der Pfarrsekretärinnen und ihr. Gemeinsam mit Frau Müller begannen wir Sekretärinnen im Jahr 2008 Gespräche zu

führen und Ideen zu sammeln, die den Beteiligten bei der Einrichtung des „Pastoralen Servicecenters“ wichtig waren. Dies geschah in Einzelgesprächen und in durchgeführten Workshops aller drei Sekretärinnen mit Frau Müller.

Geholfen hat hierbei vor allen Dingen, dass sie aus dem Blickwinkel einer externen Beraterin viele gute Ideen einbrachte, die uns im weiteren Prozess sehr geholfen haben.

## Und dann ging es los!

Jede einzelne von uns beschrieb ihre Arbeit und ihren Arbeitsplatz, denn jede Sekretärin hatte ihre eigene Arbeitsweise. So entstand ein Organisationshandbuch für jedes Büro – was dazu führte, dass bei Vertretungen im Krankheits- oder Urlaubsfall jede Sekretärin mit den Aufzeichnungen der Kollegin sofort arbeiten konnte, um die anfallenden Aufgaben zu erledigen.

Nach der Fusion wurde aus drei Organisationshandbüchern eines erstellt, für alle Beteiligten heute so etwas wie eine „rote Bibel“. Hier wurden alle Vereinbarungen, Ideen, Unterlagen und Arbeitsprozesse festgehalten. Es ist inzwischen unser wichtigstes Werkzeug und dokumentiert den Werdegang der Büros bis zum heutigen Tage. Im September 2010 ging es dann für uns in die entscheidende Phase und an die Umsetzung des Konzepts, welches wir mit Frau Müller erarbeitet hatten.

## Der heutige „Ist Zustand“

Es gibt ein Hauptbüro und zwei Filialbüros. Heute öffnen die Filialbüros nun mit verkürzter Stundenzahl und alle

**Lesen Sie weiter auf Seite 3.**



*In der Regel sind zwei der drei Sekretärinnen (siehe Bild) vor Ort im Hauptbüro.*

Fortsetzung von Seite 3.

Sekretärinnen arbeiten dafür in dem Hauptbüro mit. Die Verwaltungsaufgaben finden in dem Hauptbüro statt ebenso wie die gesamte Ablage und Archivierung. In den Filialbüros sind die Sekretärinnen vor allen Dingen für die Belange der einzelnen Gemeindemitglieder da.

Mittlerweile gibt es eine Büroleiterin, die die Fäden in der Hand hält und die Arbeit koordiniert. Einheitliche Arbeitsmittel wie Microsoft Outlook, eine gemeinsame Dateiablage, die über den Bistumsserver abgesichert ist und von jedem Arbeitsplatz aus bearbeitet werden kann, sind mittlerweile selbstverständlich. Die einzelnen Kalender, zu denen unter anderem die Belegkalender der kirchlichen Häuser, der Gottesdienstkalender und der Kalender des Pfarrers gehören, können von allen Büros eingesehen und verwaltet werden. Es gibt eine E-Mailadresse und einen Kontaktordner in Microsoft Outlook, Telefonrufumleitungen aus den Filialbüros sind ebenfalls selbstverständlich. Somit ist das Arbeitsaufkommen in dem Hauptbüro größer geworden, dafür sind in der Regel aber auch zwei der drei Sekretärinnen vor Ort. Wir Sekretärinnen verstehen uns als Dienstleisterinnen und freuen uns über unser „Kirchenbüro mit Herz“, wie wir uns und unsere Arbeit für die Gemeinde gerne bezeichnen.

Regelmäßige Absprachen zwischen der Büroleitung und den Sekretärinnen sind selbstverständlich. Der Pfarrer hat mit seiner Büroleiterin eine einzige Ansprechpartnerin. Sie koordiniert die Arbeitsaufträge. Über den Tisch der Büroleiterin geht jede Information, damit wirklich alles im Blick gehalten werden kann und sozusagen einer „den Hut auf hat“. Dies hat sich bestens bewährt. Nach dem Umzug in die neuen Büroräume sind wir mit dem Abarbeitungsstand des Konzeptes mehr als zufrieden.

Das Pastorale Servicecenter in Drensteinfurt ist ein Pilotprojekt des Bistums Münster. Das hat sich auch im Bereich vieler Kirchengemeinden herumgesprochen. Einige Sekretärinnen und Pfarrer lassen sich immer mal wieder unser Konzept erklären und nehmen so die eine oder andere Idee mit in „ihr“ Büro.

Schön, dass wir heute sagen können wir sind stolz auf unser Bürokonzept, es hat sich gelohnt immer wieder ins Gespräch zu kommen. Die Moderation unserer Workshops durch Birgit Müller und die guten Ideen, die sich durch die vielen Gespräche entwickelten, haben zu einem super Ergebnis geführt.

*Christa Hellmund  
Büroleiterin des  
Pastoralen Servicecenters Drensteinfurt*

**Das erste Pastorale Servicecenter in Deutschland!**

Ich bin seit vielen, vielen Jahren im Bereich „BeratungCoaching TrainingRecruiting“ tätig. Seit neun Jahren betreue ich die Katholische Kirche. Was im Kleinen anfing, nämlich dass ich kleine Pfarrgemeinden berate, hat sich inzwischen zu einem Großprojekt entwickelt, das viele Pfarrgemeinden beinhaltet.

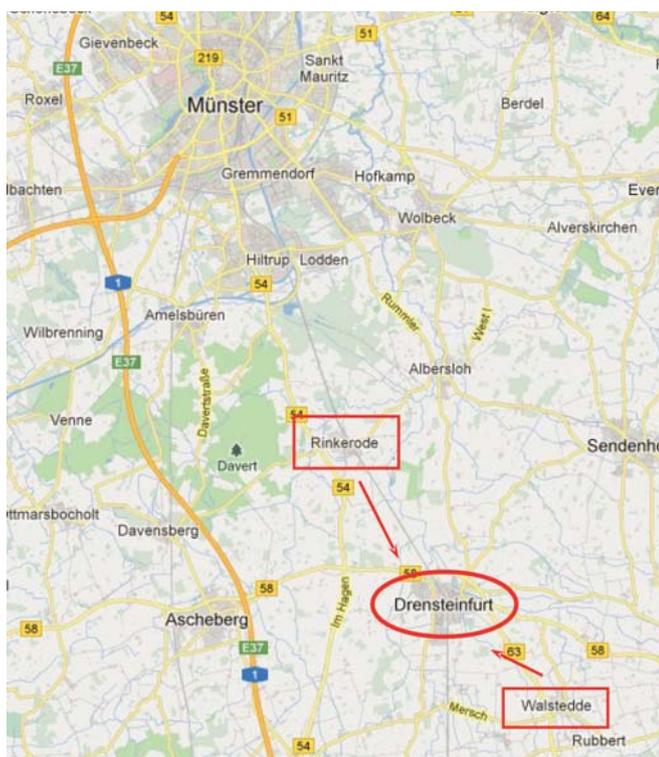
Die Gemeinde Drensteinfurt in Nordrhein-Westfalen begleite ich seit vielen Jahren und habe auch die große Fusion im Jahr 2010 begleitet. Mit Pfarrer Hembrock und den Mitarbeitern im Sekretariat habe ich von Anfang an auf Augenhöhe und vertrauensvoll, innovativ und offen zusammen gearbeitet.

So habe ich vor Jahren ein Konzept geschrieben für ein „Pastorales Servicecenter“, das Pfarrer Hembrock bereits aus den USA kannte. Wir haben dieses Projekt mit finanzieller Unterstützung von LIGHTHOUSE („Lighthouse Pastoral Counseling Center“, das ist eine Plattform für pastorale Innovation und gehört zum Crossing Over-Projekt eines Studienprogrammes der Universität Bochum) umsetzen können und haben damit auch das Bistum Münster für dieses Projekt gewinnen können.

Inzwischen wurde dieses erste Pastorale Servicecenter offiziell eingeweiht und hat seine Arbeit aufgenommen. Mit der Büroleiterin Frau Hellmund habe ich viele Tage zusammengearbeitet, habe sie begleitet, habe sie gecoacht und habe mit ihr gemeinsam das Konzept umgesetzt. Die Arbeit hat mir große Freude bereitet und ich bin sicher, dass die Gemeinde ihren Weg weitergehen wird. Frau Hellmund ist eine sehr engagierte und professionelle Büroleiterin, die die Fäden in diesem Servicecenter fest in der Hand hält. Unterstützt von ihren Mitarbeiterinnen wird sie die erforderliche Dienstleistungen für die Gemeinde, für die Seelsorge, für Ehrenamtliche und Besucher leisten.

Ich stehe natürlich auch weiterhin für Ratschläge, Tipps und Unterstützung zur Verfügung.

*Birgit Müller*



*Bereits im Jahr 2008 fiel die Entscheidung, die drei Pfarreien St. Regina in Drensteinfurt, St. Pantkratius in Rinkerode und St. Lambertus (alle in der Umgebung von Münster) in Walstedde zu fusionieren. Dabei wurde unter anderem die Sekretariatsentwicklung in Angriff genommen – es entstand das erste „Pastorale Servicecenter“ in Deutschland.*

## Unsere Auszubildende Carina Vosteen und unsere Umschülerin Stefanie Bräuer: Kurzer Einblick in den Alltag

Die eine gerade frisch von der Schule in die Ausbildung gekommen, die andere mit dem Wunsch nach einem Berufswechsel an der richtigen Stelle angekommen.

### » Morgens:

**Stefanie Bräuer (SB):** Hallo Carina, wie war's in der Schule heute?

**Carina Vosteen (CV):** Hallo Stefi, es war ganz interessant, denn wir haben heute mit unserem ersten Thema angefangen.

**SB:** Falls du in der Schule mal etwas nicht verstehst, darfst du gerne damit zu mir kommen. Vielleicht kann ich dir auch weiter helfen.

Wir besuchen beide an zwei Tagen in der Woche die Berufsschule in der Elmersstraße in Bremen. Auszubildende bzw. Umschüler sind berufsschulpflichtig, um später auch an den Abschlussprüfungen teilnehmen zu dürfen. Carina Vosteen wird ihre Ausbildung im Sommer 2015 abschließen, Stefanie Bräuer bereits im Winter 2013/2014.

### » Im Laufe des Tages:

**CV:** Ich sehe gerade, dass gar kein Lieferschein in meinem Postfach liegt. Ist denn die Lieferung vom Getränkehandel für unser Büro noch nicht da? Die wollten heute Vormittag liefern.

**SB:** Nein, noch war niemand da. Aber du hast dich ja rechtzeitig bei denen bemerkbar gemacht, so dass wir sicher nicht „auf dem Trocknen“ sitzen werden.

**CV:** Das stimmt. Ich werde nachher noch ein paar Hand Outs für einen unserer Kunden binden, sind die Bindespiralen wieder da? Und Kopierpapier



hatte ich dir auch auf die Bestellliste aufgeschrieben.

**SB:** Ja, das hattest du. Die Bestellung wird heute im Laufe des Vormittags kommen, ich sage dir dann Bescheid und fülle das Material nach. Da ist auch der ganze Schwung Material für den nächsten Einsatz von Birgit Müller dabei.

**CV:** Ich habe vorhin festgestellt, als ich die Einkaufsliste für das Büro überprüft habe, dass der Kaffee alle ist. Ich würde deshalb eben zum Einkaufen flitzen.

**SB:** Oh, das ist toll!

BUS hält seinen Kunden „den Rücken frei“. Aber natürlich geht das nur, wenn BUS selbst auch einen freien Rücken hat. Darum kümmern wir Azubis uns: Wir sorgen dafür, dass immer für ausreichend Kaffee gesorgt ist (für uns und natürlich für Sie, wenn Sie einmal bei uns im Büro vorbeischauchen). Wir haben den Materialbestand im Griff, damit wir und unsere Kolleginnen immer kopieren, binden, faxen, tippen und drucken können. Auch für Besuche beim Kunden vor Ort – wie im Artikel von Birgit Müller zum Pastoralen Servicecenter beschrieben – wird neben Ordnern, Registern, Mappen und Beschriftungsmaterial allerhand weiteres benötigt, um unsere Organisationsstruktur „am Laufen“ zu halten.

Neben den verschiedenen Aufgaben, die wir BUS intern erfüllen, arbeiten wir auch für Sie – unsere BUS Kunden – mit unseren Kolleginnen zusammen. Wir recherchieren, informieren oder erledigen für Sie unterschiedlichste Aufgaben.

Zudem ist die Stefanie Bräuer sehr stolz darauf, als Birgit Müller's Assistentin deren Backoffice verwalten zu dürfen.

### » Abends:

**SB:** Ich räume die Küche auf, während du die Abendtelefonlisten verschickst?

**CV:** Das wäre lieb von dir. Ich muss sowieso noch Anrufe eintragen.

**SB:** Sehr schön, dann haben wir ja alles erledigt. Magst du dann abschließen, bitte?

**CV:** Das mach' ich natürlich.

Wie Sie wissen, haben wir Kernarbeitszeiten von 8 bis 18 Uhr. Für Carina Vosteen ist das eine sehr große Umstellung im Gegensatz zur Schule. Stefanie Bräuer empfindet ihre neuen Arbeitszeiten als recht entspannend, da sie in ihrem vorherigen Beruf oft 24/7 eingespannt war. Hier zeigt sich der Unterschied zwischen uns beiden, sonst sind wir beide sehr bewusst und zielgerichtet bei BUS „gelandet“. Wir haben beide Spaß an unserer Arbeit, durch die Vielfältigkeit des Arbeitsplatzes sehen wir uns immer neuen Herausforderungen gegenüber, wir wachsen an unseren Aufgabengebieten und hoffen natürlich, dass Sie als Kunden mit unseren Leistungen auch zufrieden sind.

Wir freuen uns auf die kommende Zeit mit BUS und Ihnen!

### CV und SB

» Und wir bei BUS freuen uns über so engagierte und tolle Auszubildende!

## Impressum & Kontakt

BÜRO UND SEKRETARIAT, Birgit Müller e. Kfr. | HRA 24319 HB UR.-Nr. 77/06  
Kontorhaus an der Schlachte | Schlachte 45 | 28195 Bremen

Telefon: (04 21) | 63 27-0 | Telefax: (04 21) | 63 27-10

E-Mail: [service@buero-und-sekretariat.de](mailto:service@buero-und-sekretariat.de) | Internet: [www.buero-und-sekretariat.de](http://www.buero-und-sekretariat.de)

Wir freuen uns, dass Sie Empfänger dieses Newsletters sind. Ihre Mailadresse wird nicht weitergegeben und wir schicken Ihnen auch keine unverlangte Werbung zusätzlich zum Newsletter. Wenn Sie den BUS-Newsletter nicht länger erhalten wollen, genügt eine Mail mit dem Betreff „Abmeldung BUS-News“ an die E-Mail-Adresse [service@buero-und-sekretariat.de](mailto:service@buero-und-sekretariat.de).