



## Herzlich Willkommen!

### Unsere Pfarrbüros verändern sich

Diakon Hans-Jörg Ganslmeier (Ga) im Gespräch mit leitendem Pfarrer Hendrik Hülz, stellvertretendem KGV-Vorsitzenden Norbert Hölzer und Verwaltungsleiterin Britta Hoffmann

**Hans-Jörg Ganslmeier: Herr Hölzer, warum verändern wir unsere Pfarrbüros? Es scheint doch zu funktionieren?**

*Norbert Hölzer:* Ja, in der Tat funktionieren die Büros, aber unter welchen Bedingungen?

Wir haben in unserem Seelsorgebereich im Vergleich zu anderen Seelsorgebereichen im Bistum sehr großzügige Öffnungszeiten in den acht Pfarrbüros. Uns steht aber nur eine begrenzte Anzahl an Stunden für unsere Pfarramtssekretärinnen zur Abdeckung dieser Öffnungszeiten und vieler notwendiger Hintergrundarbeiten zur Verfügung. Beides steht in keinem gesunden Verhältnis. Die Abwesenheitszeiten wegen Urlaub, notwendigen Fortbildungen und Krankheit haben immer Vertretungen zur Folge und damit Überstunden. Diese müssen abgebaut werden und wieder vertreten werden... ein ewiger Teufelskreis.

Wir vom KGV sind uns der Verantwortung als Arbeitgeber sehr wohl bewusst

und haben viele Jahre nach Lösungen gesucht.

*Pfarrer Hendrik Hülz:* Das kann ich nur bestätigen. Ich wohne seit zwei Jahren im Schlebuscher Pfarrhaus und arbeite eng mit den Mitarbeitern des Pastoralbüros zusammen. Ich sehe und höre täglich, dass es hier wie im Taubenschlag zugeht. Ich erlebe hochengagierte Pfarramtssekretärinnen, die sich den Herausforderungen stellen, aber bei der jetzigen Struktur der Vielzahl an Aufgaben irgendwann nicht Herr werden können. Soweit wollen und dürfen wir es nicht kommen lassen.

Unabhängig davon verändern sich Kirche und Gesellschaft, und wir, aber auch die Pfarramtssekretärinnen, brauchen Freiräume für neue Aufgaben, um Kirche in die Zukunft zu begleiten.

**(Ga): Das hört sich sehr herausfordernd an. Wie geht man denn ein so komplexes Thema an, Frau Hoffmann?**

*Britta Hoffmann:* Mit vielen Gesprächen und niemals im Alleingang, sondern immer nur im Team mit den Pfarramtssekretärinnen und vielen anderen Beteiligten.

Zunächst habe ich versucht zu verstehen, wie die bisherigen Strukturen aussehen

und wie die Pfarrbüros des Seelsorgebereichs Leverkusen Südost organisiert sind.

Nach einer intensiven Situationsanalyse in Zusammenarbeit mit der Fachabteilung im Erzbischöflichen Generalvikariat sowie anderen Seelsorgebereichen haben wir eine Statistik über mehrere Wochen in allen Pfarrbüros erstellen lassen. Diese hat uns Aufschluss über die Anzahl der Besuche und Anrufe in den einzelnen Pfarrbüros geliefert.

**(Ga): Was sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Erkenntnisse aus dieser Analyse?**

*Britta Hoffmann:* Es gibt vier zentrale Erkenntnisse:

1. Die Aufgaben einer Pfarramtssekretärin sind so vielfältig und komplex, dass sie nicht alle während des Publikumsverkehrs erledigt werden können. Stellen Sie sich folgende Situation einer Pfarramtssekretärin vor: Es klingelt das Telefon für eine Taufanmeldung, ihr gegenüber am Schreibtisch sitzt ein trauernder Mensch und auf dem Schreibtisch warten viele zeitkritischen Vorgänge auf dringende Erledigung.

2. Die Öffnungszeiten der einzelnen Pfarrbüros stehen in keinem Verhält-

nis zu den wenigen Besuchen, die vor Ort tatsächlich stattfinden. Bezeichnender Weise gibt es keinen anderen Seelsorgebereich, der solch großzügige Öffnungszeiten aufrechterhält.

3. Schon in den vergangenen Jahren wurde im Pastoralbüro ein Großteil der Aufgabengebiete des Seelsorgebereichs zusammengefasst. Dementsprechend hätte man dort das Personal aufstocken bzw. anpassen müssen. Dazu war man aber aufgrund der abzudeckenden Öffnungszeiten in den einzelnen Gemeinden nicht in der Lage.

4. Und nicht zuletzt die Tatsache, dass eine Organisation unserer Größe nicht ohne Vernetzung – also ohne den Zugriff aller Pfarramtssekretärinnen auf gemeinsame Daten – auskommen kann.

**(Ga): Welche Maßnahmen haben Sie daraus abgeleitet?**

*Britta Hoffmann:* Gemeinsam mit den Pfarramtssekretärinnen und Frau Feder vom Erzbischöflichen Generalvikariat haben wir in Klausurtagungen die

Entwicklung von Kirche und die Auswirkungen auf die Pfarrbüros erarbeitet. Auf Basis der Stärken und Interessen unserer Pfarramtssekretärinnen wurden Aufgaben definiert, zugeordnet und abschließend Öffnungs- und Bürozeiten entwickelt.

Zielsetzung des neuen Bürokonzeptes ist es, während der Öffnungszeiten ausreichend Zeit für die Gemeinde und ihre Anliegen zu haben, indem komplexere und zeitintensivere Aufgabengebiete parallel in einem sogenannten "BackOffice" (ein Büro ohne Publikumsverkehr) erledigt werden. Wichtig ist der regelmäßige Austausch, der dann durch ein gemeinsames BackOffice für alle Pfarramtssekretärinnen entsteht und natürlich die Vernetzung, die die tägliche Arbeit erleichtert.

Im Team wird sich jede Pfarramtssekretärin für den gesamten Seelsorgebereich verantwortlich fühlen und ist somit in der Lage in jedem Pfarrbüro zu arbeiten, unabhängig davon, worauf sie sich im BackOffice spezialisiert.

Zur Vereinfachung für die Gemeindeglieder wird es ab dem 7. November nur noch eine E-Mailanschrift geben (kirche@lev-suedost.de) und telefonisch wird das Team der Pfarramtssekretärinnen während der Öffnungszeiten immer zu erreichen sein.

**(Ga): Das hört sich vielversprechend an. Möchten Sie unseren Leserinnen und Lesern zum Abschluss dieses Gesprächs noch etwas mit auf den Weg geben?**

*Norbert Hölzer:* Lassen Sie sich auf das neue Konzept ein. Ich bin überzeugt davon, es geht in die richtige Richtung.

*Pfarrer Hülz:* Veränderungen sind oftmals schmerzlich, weil Vertrautes verloren geht. Ganz oft entsteht aber etwas viel Größeres und Besseres an dieser Stelle. Vertrauen Sie mit uns darauf.

*Britta Hoffmann:* Wir haben mit dem neuen Pastoralbüro-Konzept und der gleichzeitigen Vernetzung der Pfarrbüros intern einen sehr komplexen und aufwendigen Prozess angestoßen. Bitte geben Sie uns etwas Zeit, die kleinen Stolpersteine – die bei jeder Neuerung auf dem Weg liegen – wegzuräumen und freuen Sie sich auf einen kompetenten Service und ein herzliches Willkommen in den Pfarrbüros.

**Eine Übersicht der veränderten Öffnungszeiten der Pfarrbüros finden Sie in dem dieser KOMPASS-Ausgabe beiliegenden Falblatt.**



v.l.n.r. Pfr. Hendrik Hülz, Britta Hoffmann, Norbert Hölzer, Hans-Jörg Ganslmeier

