

Kapitel 2 Das Pastoralbüro



2.3 Erreichbarkeit des Pastoralbüros

(Öffnungszeiten, Erreichbarkeit per Telefon, Post, E-Mail)

Grundsätze, Empfehlungen

0 Grundlage

Die Grundlage für das vorliegende Papier bildet der folgende Abschnitt aus dem [Dokument 2.1](#) [↗](#) „Definition Pastoralbüro“:

„Öffnungszeiten - Dienstzeiten

Öffnungszeiten des Pastoralbüros sind „kunden“-orientiert zu gestalten, sind im Umfang jedoch geringer als die Dienstzeiten der Pfarramtssekretärinnen und -sekretäre. Über alle Besetzungen in den Büros wird eine möglichst hohe telefonische Erreichbarkeit sichergestellt.“

1 Gestaltung der Öffnungszeiten

- 1.1 Das zentrale Pastoralbüro ist i.d.R. von Mo bis Fr an jedem Halbtage durch 1 oder 2 PAS¹ besetzt (*Dienstzeit* [nicht identisch mit Büro-Öffnungszeit]).
- 1.2 Die *Öffnungszeiten* sind *geringer* als die *Dienstzeiten* (Anwesenheitszeiten) der PAS.
- 1.3 *Öffnungszeiten* sind *großzügig* und damit *kundenfreundlich* angelegt; an *jedem* Tag der Woche ist *mindestens ein Halbtage* geöffnet.
- 1.4 Insbesondere die parallele Anwesenheit von zwei PAS gestattet die Öffnung des Büros für Publikum. Die Anwesenheit nur einer PAS schließt eine Büroöffnung jedoch nicht automatisch aus.
- 1.5 Es gibt bei Bedarf eine *späte Abendöffnungszeit* (bis 18.30 / 19.00 Uhr).
- 1.6 *Anfangs- und Endzeiten* der Öffnung sind an eventuell davor oder danach stattfindende Gottesdienste (Morgenmesse, Abendmesse) angepasst.
- 1.7 *An einem Halbtage* gibt es *überhaupt keine Öffnungszeit* (jedoch Dienstzeit), z.B. für Dienstgespräch oder wegen gemeinsamer „stiller“ Arbeit an einer Sache.

¹ PAS = Pfarramtssekretär/in

2 Telefonische Erreichbarkeit

Grundsatz

- 2.1 Durch die Besetzungen des Pastoralbüros (einschließlich der weiteren Bürostandorte) ist *auch über die (Publikums-)Öffnungszeiten hinaus* eine grundsätzliche telefonische Erreichbarkeit des Seelsorgebereichs (der Pfarrei) gewährleistet.²

Telefonische Erreichbarkeit des Pastoralbüros

- 2.2 Entweder gibt es eine **zentrale Telefonnummer** für alle Anschlüsse, **oder** eine **Telefonumschaltung/-umleitung** auf den jeweils besetzten Arbeitsplatz. Jede/r Mitarbeiter/-in muss dann darauf achten, dass beim Verlassen des Arbeitsplatzes die Weiterschaltung eingestellt ist.
- 2.3 Außerhalb der Dienstzeiten ist ein **Anrufbeantworter** (nur im zentralen Pastoralbüro!) geschaltet, der die Auskunft gibt, von wann bis wann das Pastoralbüro telefonisch oder für den Besucherverkehr geöffnet ist. Die telefonische Erreichbarkeit erstreckt sich über alle Besetzungszeiten, nicht nur über die Öffnungszeiten.
Weiter wird eine **Notfallnummer** bekanntgegeben, unter der ein Priester zur Sakramentenspendung erreichbar ist.
Die *Aufzeichnungsmöglichkeit* für Nachrichten kann, braucht aber nicht freigeschaltet zu sein.

Telefonische Erreichbarkeit des Pfarrers

- 2.4 Wenn ein Anrufer ausdrücklich den zuständigen Pfarrer erreichen möchte, der unter der gleichen Telefonnummer wie das Pastoralbüro geschaltet ist, erfolgt eine Kurzabfrage des Anliegens, um zu filtern, ob das Anliegen gleich durch das Büro erledigt werden kann.
Es ist möglich, von jedem Telefon aus die Weiterleitung zum Pfarrer ohne Umwege einzuleiten.
- 2.5 Wenn der Pfarrer noch über einen *weiteren Telefonanschluss* (Festnetz oder Handy) verfügt, wird dieser – wenn es auch zu dienstlichen Zwecken genutzt werden soll – nur Vertrauten und dem Büro bekanntgegeben.

3 Postalische Erreichbarkeit

- 3.1 Der Seelsorgebereich (bzw. nach Fusion die Pfarrei) ist unter *einer* Postadresse (nämlich der des zentralen Pastoralbüros) erreichbar.
- 3.2 Im *Personalschematismus* wird diese zentrale Adresse als „Postanschrift“ geführt.

² Zeiten der Dienstbesprechung sind hiervon ausgenommen.

4 Erreichbarkeit per E-Mail

- 4.1 Jeder Seelsorgebereich (bzw. nach Fusion die Pfarrei) sollte einen **eigenen Domain-Namen** einrichten. Dies ist in den Fällen, in denen eine eigene Homepage existiert, auch bereits erfolgt. Unterstützung dabei erhalten Sie im Generalvikariat von der Stabsabteilung Medien (→ Ansprechpartner Herr Koch-Tien, E-Mail: wolfgang.koch-tien@erzbistum-koeln.de).
- Möglichst sprechend (z.B. @barmen-nordost.de; @sankt-gereon-koeln.de)
 - Nicht unnötig lang, aber auch keine kryptischen Abkürzungen
- 4.2 *Prüfen Sie* vor ausführlichen Diskussionen über die Namensvergabe, *welche Domain-Namen überhaupt verfügbar* sind. Dies können Sie unter folgender Adresse:
<http://www.denic.de/hintergrund/whois-service/webwhois.html>
- 4.3 Die Nutzung von Mail-Adressen öffentlicher Provider (wie t-online.de, gmx.de, aol.com etc.) bietet keine Möglichkeit, einen eigenen Domain-Namen zu verwenden, und ist für geschäftliche, professionelle Nutzung *nicht zu empfehlen*.
- 4.4 Der **Seelsorgebereich** (bzw. nach Fusion: die Pfarrei) ist unter *einer* zentralen E-Mail-Adresse pastoralbuero@domain-name.de erreichbar.
- Das entsprechende Postfach kann in *allen* Büros eingesehen werden und wird *arbeitstäglich* bearbeitet.
- 4.5 **Einzelne Pfarreien** eines Pfarreienverbundes sind unter entsprechenden individuellen E-Mail-Adressen erreichbar (z.B. st.marien@barmen-nordost.de).
- 4.6 **Für einzelne Personen** werden nach Bedarf E-Mail-Adressen eingerichtet nach dem Muster vorname.nachname@domain-name.de
- 4.7 **Für Gremien** können entsprechende E-Mail-Adressen eingerichtet werden (z.B. kv@domain-name.de oder pgr@domain-name.de). Wenn dies geschieht, sind klare Verantwortlichkeiten festzulegen, damit diese Postfächer regelmäßig zur Kenntnis genommen werden.

Verfasser:
Projektgruppe Pastoralbüro 2008-2010
Redaktion: HANDBUCH 2010