

## Präambel

Das Pfarrbüro ist für die Menschen in einer Pfarrei die erste Anlaufstelle. Es ist nicht nur ein Ort, an dem Verwaltungsarbeit geschieht, sondern vor allem auch ein Ort der Hilfsbereitschaft, des Kontaktes und der Begegnung. Für Menschen, die sich mit unterschiedlichen, oftmals seelsorgerlichen Anliegen an die Kirche wenden, ist das Pfarrbüro ein Pastoraler Ort, der für das Leben innerhalb einer Pfarrei von großer Bedeutung ist.

Gleichzeitig ist das Pfarrbüro die entscheidende Verwaltungseinheit innerhalb einer Pfarrei, in der pfarramtliche Aufgaben von den Pfarrsekretärinnen kompetent bearbeitet und erledigt werden. Neue Anforderungen folgen aus der flächendeckenden Neustrukturierung der Pfarreien im Bistum Fulda, die aktuell zeitlich versetzt vonstattengeht und die Bildung von größeren Einheiten vorsieht. Die Zusammenarbeit in größeren Mitarbeiterteams, eine engere Abstimmung von Kommunikationsabläufen oder das Koordinieren und Bündeln von Aufgaben ergeben sich für alle Mitarbeitenden im administrativen Bereich als Notwendigkeit.

Mit der Einführung eines Zentralen Pfarrbüros antwortet die Pfarrei auf diese neuen Herausforderungen. Das Zentrale Pfarrbüro fungiert dabei als zentrale Organisations- und Büroeinheit innerhalb einer neustrukturierten Pfarrei, die um weitere dezentrale Büros als Kontaktstellen ergänzt werden kann. Neben der zuverlässigen Erledigung der anfallenden Tätigkeiten gewährleisten die Pfarrsekretärinnen im Zentralen Pfarrbüro und seinen Kontaktstellen eine hohe Präsenz und Erreichbarkeit für alle Menschen in der Pfarrei. In dieser Organisationsform findet das Bild einer offenen und einladenden Kirche, die nah bei den Menschen ist, Niederschlag. Aus diesem Verständnis heraus wird das Zentrale Pfarrbüro zum Modell für das Pfarrbüro der Zukunft im Bistum Fulda.

Das nun vorliegende Handbuch ist eine Arbeitshilfe für alle Kirchengemeinden und Pfarreien, die sich auf den Weg zur Errichtung eines Zentralen Pfarrbüros begeben. Geordnet nach verschiedenen Schwerpunktbereichen unterstützt es den Planungs- und Einführungsprozess mit informativen Materialien, empfiehlt vor dem Hintergrund bisheriger Erfahrungen einzelne Arbeitsschritte und gibt Beispiele zu deren Ausgestaltung. Zudem finden sich im Handbuch Verweise auf weitere Unterstützungsmöglichkeiten und Hilfsmittel, die den Weg zum Zentralen Pfarrbüro erleichtern und begleiten können.

Persönlich hoffe ich sehr, dass es unter Zuhilfenahme der Arbeitsmappe gelingen wird, den Einführungsprozess von Zentralen Pfarrbüros im Bistum Fulda verlässlich in die Zukunft hinein zu gestalten. Möge das Handbuch allen, die an der Umsetzung mitwirken, eine gute Hilfe sein und manche Hürde, die auf dem Weg zum Pfarrbüro der Zukunft bestehen mag, überspringen helfen. Überzeugt bin ich davon, dass das Zentrale Pfarrbüro im Zuge der strukturellen und organisatorischen Neuausrichtung in den Pfarreien ein wesentlicher Baustein ist, der die Beteiligten dazu in die Lage versetzt, auf die Anliegen der Menschen in geeigneter Weise einzugehen, ihnen entgegenzukommen und ihnen die entsprechenden Hilfen anzubieten.

Fulda, im Juli 2016

Prof. Dr. Gerhard Stanke  
Generalvikar

## **Vorbemerkung:**

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Text bei der Nennung von Personengruppen in der Regel nur die männliche Form angeführt. Gemeint ist stets sowohl die männliche als auch die weibliche Form. Die Ausnahme bildet die Gruppe der Pfarrsekretärinnen, die ausschließlich in der weiblichen Form beschrieben wird.

## Projektübersicht

Das Telefon klingelt, Menschen kommen mit unterschiedlichen Anliegen, die Eintragungen in die Kirchenbücher müssen richtig sein, die Koordination von Aufgaben verlangt Schnelligkeit und Aufmerksamkeit, die Erteilung von Auskünften soll korrekt erfolgen, die Planung von Gottesdiensten und Veranstaltungen steht oft zeitnah an, der Pfarrbrief und die Gottesdienstordnung wollen geschrieben und ins passende Layout gebracht werden und, und, und... Im Pfarrbüro ist viel los – und in wohl keinem anderen Raum einer Pfarrei kommt wie hier beides zusammen: Aufgaben für die Seelsorge und zahlreiche Verwaltungstätigkeiten.

Zusätzlich zu den vielen und vielfältigen Aufgaben wird von allen Mitarbeitenden im Pfarrbüro stets ein freundliches Auftreten mit einem Lächeln im Gesicht erwartet. Die Anforderungen sind hoch, Kompetenzen sind in fachlicher, sozialer und persönlicher Hinsicht gefragt.

Seit einiger Zeit kommt zu den tagtäglichen Aufgaben außerdem das Managen von Veränderungsprozessen hinzu. Das betrifft nicht nur die neuen Programme für den PC, zunehmend geht es auch um die Frage der geeigneten Arbeitseinteilung und Aufgabenteilung, die sich bei Neustrukturierungen in Kirchengemeinden und Pfarreien erstmals und dringlicher stellt.

Um all dies in den Blick zu nehmen und die Pfarrbüros im Bistum Fulda gut für die Zukunft aufzustellen, wurde von unserem Generalvikar Prof. Dr. Gerhard Stanke eine Gruppe von Personen damit beauftragt, sich mit Ideen für das „Pfarrbüro der Zukunft“ zu beschäftigen. Das Projekt steht im Zusammenhang mit der sich verändernden Sozialgestalt von Kirche, wie sie in den Grundsätzen zur Ausrichtung der Pastoral im Bistum Fulda benannt ist, die im Advent 2014 veröffentlicht wurden und derzeit in den Strategischen Zielen konkretisiert werden.

Mitglieder des beauftragten Projektteams sind die Abteilungsleiter Jörg Schnarr (Personal), Gerhard Stanke (Finanzen), Domkapitular Prälat Christof Steinert (Pastorale Dienste) und Ordinariatsrat Peter Göb (Seelsorgeamt; Projektleitung), sowie (seit Januar 2016) Referentin Veronica Schilling-Pohl. Von Juni 2015 an hat diese Gruppe die entsprechenden Aufgaben ins Auge gefasst und systematisiert, Prozesse gesteuert und Inhalte begleitet. Aus den Bereichen Sekretariate, Hauptberufliche Laien im Pastoralen Dienst und Pfarrer wurde eine Projektgruppe besetzt.

Am 3. Juli 2015 erfolgte dann der Kick-Off des Projektes. Alle Mitwirkenden brachten Erfahrungen aus jenen „Pilot-Pfarreien“ im Bistum Fulda mit, die bereits aus mehreren Kirchengemeinden oder Pfarreien zu einer größeren Einheit zusammengeführt wurden (St. Simplicius, Faustinus und Beatrix, Fulda; St. Lullus, Bad Hersfeld) oder sich zum Zeitpunkt des Projektbeginns schon auf diesem Weg befanden und zum 01. Januar 2016 eine Pfarrei wurden (Heilig Geist, Stadtallendorf; St. Kilian, Kalbach; St. Elisabeth, Kassel).

Mitglieder dieser Projektgruppe waren neben Generalvikar Prof. Dr. Gerhard Stanke und dem oben genannten Projektteam Pfarrer Peter Bulowski, Stadtpfarrer Stefan Buß, Pfarrer Jens Clobes, Diakon Thomas Hielscher, Ulrike Dombrowski, Margo Kudla, Stefanie Möller-Schmidt, Roswitha Roch, Gabriele Beck und Sandra Wanisch. Seit seinem Amtsantritt als Verwaltungsleiter im März 2016, war außerdem Matthias Dippel an der Projektgruppenarbeit beteiligt.

Zu den einzelnen Inhalten wurde im Rahmen von sechs ganztägigen Treffen der Projektgruppe intensiv gearbeitet (03.07.2015, 07.09.2015, 23.11.2015, 01.02.2016, 04.05.2016, 14.04.2016, 08.07.2016). Verschiedene Themen wurden darüber hinaus in kleineren Arbeitsgruppen vertieft. Dazu gehörten von Beginn an die „AG Personal/Rollen/Aufgaben“, die „AG Raumkonzept“ und die „AG IT“ sowie die beiden AGs „Qualität und Service“ und „Einführung Zentrales Pfarrbüro“, die in den letzten sechs Monaten der Projektarbeit zusammentraten.

Für das Engagement und die Mitwirkung am Projekt „Pfarrbüro der Zukunft“ dürfen wir allen Mitgliedern der Projektgruppe Dank und Anerkennung aussprechen. Nur in dieser Zusammenarbeit konnten die zahlreichen Inhalte erarbeitet, gute Ergebnisse erzielt und schließlich das Projekt zu einem erfolgreichen Abschluss gebracht werden.

Dass wir so erfolgreich arbeiten konnten, lag wesentlich auch an der kompetenten Begleitung durch Christine Maurer, cope OHG, Heppenheim. Bei den Treffen von Projektteam und Projektgruppe half sie uns, die Inhalte und den Prozess zielorientiert im Auge zu behalten und schärfte durch supervisorische Fragen immer wieder neu den Blick auf unser Handeln. Für diese Unterstützung gilt Frau Maurer unser besonderer Dank.

Es war eine umfassende Aufgabe, den Bereich des Pfarrbüros mit allen dazugehörigen Abläufen und Aufgaben, Personen und Rollen zu sichten, zu bewerten und Konzepte für die Zukunft zu erarbeiten. Dabei war es uns wichtig, auf die unterschiedlichen Erfahrungen und Anforderungen einzugehen und im Formulieren von Standards und Optionen auch die unterschiedlichen Anforderungen an die Pfarrbüros in unserem Bistum zu berücksichtigen (Stadt/Land; Diaspora/katholisches Kerngebiet; unterschiedliche Fläche etc.). Die entwickelten Konzepte besitzen daher einerseits einen hohen Grad an Verbindlichkeit, bieten andererseits aber auch Möglichkeiten, die enthaltenen Vorgaben und Empfehlungen anhand der Gegebenheiten vor Ort zu adaptieren. Wichtig erschien uns zudem, die Arbeitsqualität in den Pfarrbüros weiter zu erhöhen, denn auch hier haben sich in letzter Zeit die Ansprüche und Anforderungen stark verändert.

Wir sind sicher, dass mit den Ergebnissen des Projekts „Pfarrbüro der Zukunft“ und dem Modell von Zentralem Pfarrbüro und Kontaktstellen ein wichtiger Schritt hin zur Optimierung von Service und Qualität in den unterschiedlichen Bereichen rund um die pfarramtlichen Aufgaben gegangen wurde. Das gemeinsame Tun im Pfarrbüro kann gelingen, wenn alle Beteiligten ihre Rollen und Aufgaben sehen und ausfüllen sowie Offenheit für die Nutzung von aktueller Technologie besteht.

Das Zentrale Pfarrbüro und die Kontaktstellen sind Teil eines großen Ganzen. Sie dienen der Pastoral und der Verwaltung. In beiden Bereichen erfüllen sie auch künftig eine wichtige Funktion für das Handeln in der Pfarrei und den Dienst an den Menschen, worin sie durch das vorliegende Handbuch begleitet und bestärkt werden sollen.

Fulda, im Juli 2016

Das Projektteam

Christof Steinert

Jörg Schnarr

Gerhard Stanke

Veronica Schilling-Pohl

Peter Göb

## Definition Zentrales Pfarrbüro und Kontaktstellen

**Das Zentrale Pfarrbüro** ist die zentrale Organisations- und Büroeinheit innerhalb einer neu-strukturierten Pfarrei, in der

- Verwaltungs- und Büroarbeiten, einschließlich der „pfarramtlichen“ Aufgaben, zentral abgewickelt werden,
- die pastoralen Mitarbeiter und Ehrenamtliche unterstützt werden und
- Termine, Ressourcen und Informationen angenommen, koordiniert, bearbeitet und weitergeleitet werden.

### Ort (Sitz)

Das Zentrale Pfarrbüro ist in der Regel am Dienstsitz des Pfarrers angesiedelt.

### Weitere Standorte von Büros

Das Zentrale Pfarrbüro kann mit weiteren Büros (= **Kontaktstellen**) vor Ort verknüpft werden, an denen ebenfalls Termine und Informationen angenommen und weitergeleitet werden.

### Öffnungszeiten – Dienstzeiten

Öffnungszeiten des Zentralen Pfarrbüros sind bedarfsorientiert zu gestalten, fallen im Umfang jedoch geringer aus, als die Dienstzeiten der Pfarrsekretärinnen. Insgesamt wird durch das Zentrale Pfarrbüro und die Kontaktstellen eine möglichst hohe telefonische Erreichbarkeit sichergestellt.

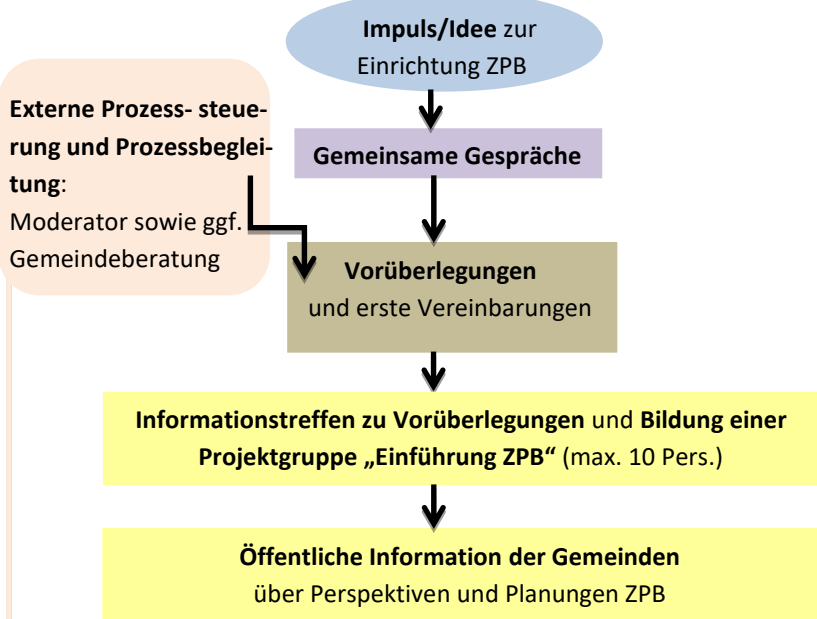
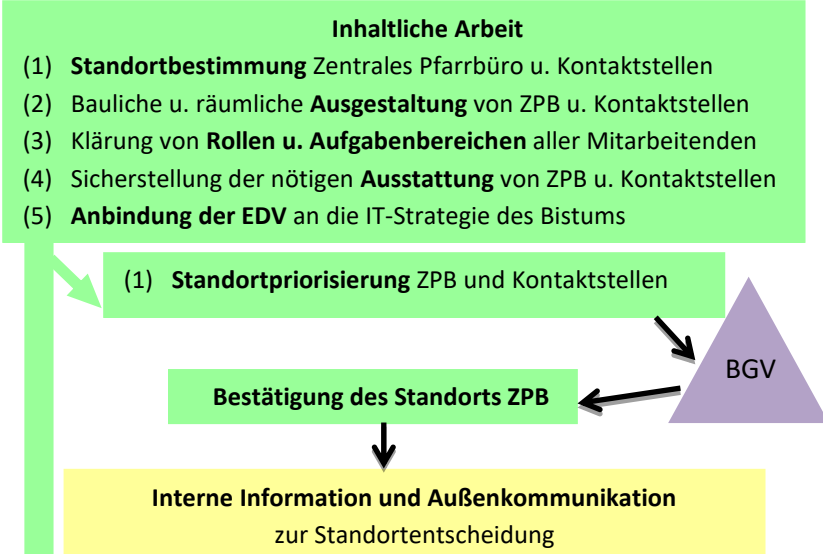

### Einheitliche Erreichbarkeit

Das Zentrale Pfarrbüro und die Kontaktstellen einer Pfarrei sind unter derselben Telefonnummer (ggf. per Rufumleitung) und E-Mail-Adresse erreichbar.

### Rollen und Aufgaben

Rollen und Aufgaben der Beschäftigten im Zentralen Pfarrbüro und in den Kontaktstellen sind beschrieben und geregelt.

## Ablaufplan zur Einführung des Zentralen Pfarrbüros (ZPB)

Zeit	Was? [Vorgang/Aufgabe]	Wer? [Zuständigkeit]
1. und 2. Monat	 <p><b>Impuls/Idee zur Einrichtung ZPB</b></p> <p><b>Gemeinsame Gespräche</b></p> <p><b>Vorüberlegungen und erste Vereinbarungen</b></p> <p><b>Informationstreffen zu Vorüberlegungen und Bildung einer Projektgruppe „Einführung ZPB“ (max. 10 Pers.)</b></p> <p><b>Öffentliche Information der Gemeinden über Perspektiven und Planungen ZPB</b></p> <p>Externe Prozesssteuerung und Prozessbegleitung: Moderator sowie ggf. Gemeindeberatung</p>	<p>Pfarrei/Gemeinden und/oder Bischöfliches Generalvikariat (BGV)</p> <p>Verantwortliche vor Ort und BGV</p> <p>Pfarrer, ggf. Verwaltungsleiter, Moderator, evtl. weitere Hauptamtliche</p> <p>Alle VRs und PGRs, ggf. örtliche MAV</p> <p>Zuständig für Öffentlichkeitsarbeit: Koordinator</p>
3. und 4. Monat	 <p><b>Inhaltliche Arbeit</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Standortbestimmung</b> Zentrales Pfarrbüro u. Kontaktstellen</li> <li>Bauliche u. räumliche <b>Ausgestaltung</b> von ZPB u. Kontaktstellen</li> <li>Klärung von <b>Rollen u. Aufgabenbereichen</b> aller Mitarbeitenden</li> <li>Sicherstellung der nötigen <b>Ausstattung</b> von ZPB u. Kontaktstellen</li> <li><b>Anbindung der EDV</b> an die IT-Strategie des Bistums</li> </ol> <p>(1) <b>Standortpriorisierung</b> ZPB und Kontaktstellen</p> <p><b>Bestätigung des Standorts ZPB</b> (BVG)</p> <p><b>Interne Information und Außenkommunikation zur Standortentscheidung</b></p>	<p>Projektgruppe und/oder einzelne Arbeitsgruppen</p> <p>Projektgruppe oder ggf. 1. Arbeitsgruppe</p> <p>Bauabteilung BGV Entscheidungsgremium aus VR</p> <p>Koordinator</p>
5. bis 12. Monat (oder früher)	 <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Weitere Planungen</b> (ggf. Ausschreibung, aufsichtsrechtliche Genehmigung...)</li> <li>Ggf. Benennung von Ansprechpartnern für Architekten, <b>Ausgestaltung</b></li> <li>Ausarbeitung von <b>Rollen- u. Aufgabenverteilung</b> (gemäß Konzeptpapier), <b>Teambildung</b></li> <li><b>Zusammenstellung</b> Liste der nötigen Ausstattung (Möbel, Utensilien...), <b>Anschaffung</b></li> <li>Anbindung IT-Strategie, <b>Anschaffung technischer Geräte</b></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>VR</li> <li>Projektgruppe oder ggf. 2. Arbeitsgruppe in Rücksprache mit VR</li> <li>Projektgruppe oder ggf. 3. Arbeitsgruppe</li> <li>Projektgruppe oder ggf. 4. Arbeitsgruppe</li> <li>In Zusammenarbeit mit (4)</li> </ol>

	<b>Eröffnung</b> von Zentralem Pfarrbüro und Kontaktstellen	Alle
	<b>Kommunikation der Eröffnung</b> in den eigenen Medien und der lokalen Presse	Koordinator

# Empfehlungen

## der Arbeitsgruppe „Einführung Zentrales Pfarrbüro“

### Gliederung

1. Vorbemerkungen
2. Einführung des Zentralen Pfarrbüros - Etappen
3. Hinweise

#### **1. Vorbemerkungen**

Im Bistum Fulda ist eine flächendeckende Neustrukturierung aller Pfarreien vorgesehen, die zeitlich versetzt vorstättengeht. Vor Ort ist die Neustrukturierung stets mit der Einführung eines Zentralen Pfarrbüros sowie ergänzender Kontaktstellen und der Einrichtung einer Verwaltungsleiterstelle verbunden.

In die Standortsuche für das Zentrale Pfarrbüro sind die Überlegungen zum Standort für die neue gemeinsame Pfarrkirche bzw. eine diesbezüglich bereits getroffene Entscheidung einzubeziehen. Ebenso sollte der Teilbereich „Pfarrbüro der Zukunft“ im Rahmen von Veranstaltungen und Kommunikationsabläufen im Pfarreiwerdungsprozess einen festen Platz erhalten. Beispielsweise sollte im Zuge der Auftaktveranstaltung zur Neugründung einer Pfarrei über die Einrichtung des Zentralen Pfarrbüros informiert werden.

Darüber hinaus kann das Zentrale Pfarrbüro mit einer oder mehreren Kontaktstellen auch in einem Verbund aus mehreren Gemeinden eingerichtet werden, die sich noch nicht unmittelbar in einem Pfarreiwerdungsprozess befinden.

Der Zeithorizont von der ersten Planung des Zentralen Pfarrbüros bis zur Eröffnung liegt erfahrungsgemäß nicht unter einem Jahr. Ein Jahr nach der Eröffnung sollten Routinevorgänge reibungslos vorstättengehen.

Das vorliegende Konzept geht auf Best- und Bad-Practice-Erfahrungen an Standorten mit Zentralem Pfarrbüro und Kontaktstellen im Bistum Fulda sowie anderen Bistümern zurück. Grundsätzlich gilt für alle Prozessschritte das Prinzip der Beteiligung sowie größtmöglicher Transparenz.

#### **2. Einführung des Zentralen Pfarrbüros - Etappen**

1. Der **Impuls** für die Einrichtung eines Zentralen Pfarrbüros geht von der Pfarrei/den Gemeinden selbst oder vom Bischöflichen Generalvikariat (BGV) aus. Gemeinsame Gespräche werden zwischen den involvierten Abteilungen im BGV (Seelsorgeamt, Pastorale Dienste, Personal, Finanzen, Recht etc.) und den vor Ort Verantwortlichen geführt.



2. Der Prozess wird vor Ort durch eine **externe Prozesssteuerung**, im Folgenden „**Moderator**“ genannt, unterstützt sowie idealerweise ergänzend durch das Angebot der **Gemeindeberatung** begleitet.
3. Gemeinsame **Vorüberlegungen** treffen Pfarrer, ggf. Verwaltungsleiter und Moderator (evtl. ergänzt um Mitglieder des Pastoralteams und weitere hauptamtliche Mitarbeiter) zur Klärung von Vorbedingungen:
  - Welchen Rahmen gibt die aktuelle **Personalplanung** vor?
  - Welche **räumlichen Konsequenzen** ergeben sich **für die pastorale Planung**?
  - Welche **pastoralen Aspekte** müssen in der fortlaufenden Planung bedacht werden?
  - Wer aus dem Team der Hauptamtlichen **koordiniert** den internen Ablauf und sorgt für einen **guten Informationsfluss** zwischen allen Beteiligten?

*Die Funktion eines solchen hauptverantwortlichen „**Koordinators**“ kann der Pfarrer selbst übernehmen oder delegieren. Der Koordinator arbeitet eng mit dem Moderator zusammen und bindet Entscheidungen an die Verantwortlichen (VR und, sofern der Koordinator nicht der Pfarrer selbst ist, Pfarrer) zurück.*

*Ein guter Informationsfluss ist auch zur örtlichen MAV, sofern vorhanden, sicherzustellen.*
4. Ein gemeinsames Treffen aller VRs und PGRs wird zur **Information über die Vorüberlegungen** sowie **Bildung einer Projektgruppe „Einführung Zentrales Pfarrbüro“** einberufen. Der Projektgruppe gehören neben dem Koordinator und ggf. dem Verwaltungsleiter Vertreter aus den folgenden Personenkreisen an:
  - Pfarrsekretärinnen
  - VRs und PGRs
  - Pastoralteam
  - Evtl. örtliche MAV
  - Ggf. weitere Interessierte (*Insbesondere, sofern vor Ort vorhandene Kompetenzen in den Bereichen Projektplanung/Bauen/Administration liegen.*)

Insgesamt sollte die Projektgruppe **nicht mehr als 10 Personen** umfassen. In der Projektgruppe sollten nach Möglichkeit **Vertreter aus jeder bisherigen Gemeinde** mitarbeiten.
5. Über die Perspektive, ein Zentrales Pfarrbüro einzurichten, sowie die Grundlegung der Projektgruppenarbeit, wird in den Gemeinden im Anschluss an das gemeinsame Treffen **öffentlich informiert**. Zuständig für die Öffentlichkeitsarbeit ist der Koordinator.
6. Die **inhaltliche Arbeit der Projektgruppe** widmet sich den folgenden Themen:
  1. Standortbestimmung für das Zentrale Pfarrbüro und die Kontaktstellen
  2. Bauliche und räumliche Gestaltung des Zentralen Pfarrbüros
  3. Klärung von Rollen und Aufgabenbereichen in Zentralem Pfarrbüro und Kontaktstellen
  4. Sicherstellung der nötigen Ausstattung in Zentralem Pfarrbüro und Kontaktstellen
  5. Anbindung der örtlichen EDV an die IT-Strategie des Bistums Fulda

Die Bildung von weiteren Arbeitsgruppen zur Aufgabenteilung ist möglich. Ggf. führt der Koordinator die Ergebnisse zusammen und gewährleistet, dass die Abläufe jeweils gemäß vorliegendem Ablaufplan eingehalten werden.

7. Zur **Standortbestimmung** hat die Projektgruppe/ggf. 1. Arbeitsgruppe die Checkliste zur Standortbestimmung aus dem Handbuch „Pfarrbüro der Zukunft“ in Gebrauch und erarbeitet auf dieser Grundlage Vorschläge.

Bei diesen Vorschlägen geht es um einen größtmöglichen Annäherungswert an die im Handbuch „Pfarrbüro der Zukunft“ allgemein sowie insbesondere in der Checkliste zur Standortbestimmung enthaltenen Standards. Vor dem Hintergrund dieser Standards sind die einzelnen Vorschläge zu begründen.

Jeder Vorschlag für einen konkreten Standort muss um einen Verweis auf Konsequenzen für die **Planung von Kontaktstellen** ergänzt sein:

- Wie viele Kontaktstellen ergeben sich aus der jeweiligen Standortwahl?
- Wo genau sind diese Kontaktstellen dann zu verorten?

8. Die Projektgruppe/1. Arbeitsgruppe **priorisiert die verschiedenen Vorschläge** zu möglichen Standorten und verständigt sich auf einen Favoriten. Der Koordinator informiert das BGV über dieses Ergebnis. Erster Ansprechpartner bei Neustrukturierungsprozessen ist der Leiter des Seelsorgeamtes, Ordinariatsrat Peter Göb (peter.goeb@bistum-fulda.de; Telefon: 0661 87294).
9. Der Vorschlag wird in der **Bauabteilung sowie Finanzabteilung des BGV** geprüft:
  - Ist die Entscheidung sinnvoll/baulich möglich/finanziell tragbar?
  - Bestehen ggf. Bezuschussungsmöglichkeiten?
10. Das BGV informiert den Koordinator über das Ergebnis der Prüfung. Der Koordinator legt das Ergebnis dem aus Vertretern aller VRs gebildeten **Entscheidungsgremium zur Bestätigung** vor.
11. Im Anschluss findet eine breite **Kommunikation in den Gemeinden** über das Ergebnis der Standortsuche statt, z. B. im Rahmen einer gemeinsamen Versammlung aller Gemeinden, durch Veröffentlichungen im Pfarrbrief sowie im Internet, mittels Aushängen. Zuständig für die Öffentlichkeitsarbeit ist der Koordinator.
12. Der **VR** der Gemeinde, in der sich das Zentrale Pfarrbüro befinden wird, ist mit der **weiteren Planung** bzw. Steuerung des Verfahrens beauftragt, holt im Fall von baulichen Maßnahmen aufsichtsrechtliche Genehmigungen ein und schreibt das Projekt aus.
13. Die Projektgruppe/ggf. 2. Arbeitsgruppe oder eine aus der Projektgruppe delegierte Person ist ggf. (sofern die baulichen Maßnahmen die Mitwirkung eines Architekturbüros erfordern) **Ansprechpartner** für den/die Architekten bei der Ausarbeitung von **Entwürfen zur konkreten Ausgestaltung** von Zentralem Pfarrbüro und Kontaktstellen. Bei kleineren baulichen Maßnahmen ist evtl. kein Architekturbüro mit einzubeziehen.

14. Die **Abstimmung und Entscheidung** über den Entwurf, der realisiert werden soll, findet zwischen Projektgruppe/2. Arbeitsgruppe und betreffendem VR statt.
15. Die **Beauftragung** des betreffenden Architekturbüros ist Teil der Baumaßnahme, innerhalb derer sie verfahrensmäßig geregelt ist, und erfolgt ggf. durch den VR.
16. Während der Bauphase ist in diesem Fall abermals die Projektgruppe/2. Arbeitsgruppe oder die aus der Projektgruppe delegierte Person **Ansprechpartner für das ausführende Architekturbüro**.
17. Parallel zur Standortsuche findet ein von Teilen der Projektgruppe/ggf. 3. Arbeitsgruppe verantworteter Prozess zur Klärung von **Rollen und Aufgabenverteilung** im Zentralen Pfarrbüro sowie in den Kontaktstellen statt (beispielsweise Arbeitszeiten und -orte der Pfarrsekretärinnen, siehe dazu das Konzept „Personal, Rollen und Aufgaben“ im Handbuch „Pfarrbüro der Zukunft“).
  - Was ist zu tun?
  - Wo ist es zu tun?
  - Welche Schulungen und Fortbildungsmaßnahmen sind notwendig?
18. Im Rahmen dieser Klärung wird auch die Frage in den Blick genommen und beantwortet, wie **Qualität und Service** unter den neuen Voraussetzungen gesichert und weiter optimiert werden können (beispielsweise bzgl. der Öffnungszeiten, siehe dazu das Konzept „Service und Qualität“ im Handbuch „Pfarrbüro der Zukunft“).
19. Parallel zu den übrigen Prozessen und rückgebunden an die anderen Arbeitsgruppen wird durch die Projektgruppe/ggf. 4. Arbeitsgruppe die **Ausstattung des Zentralen Pfarrbüros sowie der Kontaktstelle/n** in den Blick genommen (beispielsweise Pfarreien-Software und benötigte Hardware oder Mobiliar, siehe dazu die Empfehlungen der Arbeitsgruppen IT und Raumkonzept im Handbuch „Pfarrbüro der Zukunft“).
  - Was wird benötigt? (Standard)
  - Welche Anschaffungen sind zusätzlich sinnvoll? (Option)
  - Was lässt sich davon wie und wann finanzieren?
20. Im Zuge dieser Klärungen wird in der Projektgruppe/4. Arbeitsgruppe entschieden, bis wann die Anschaffungen getätigt werden und die technischen Abläufe reibungsfrei gewährleistet sein müssen.

Das **Zeitfenster** sollte den Zeitraum eines Jahres nach Eröffnung des Zentralen Pfarrbüros nicht überschreiten. Die Projektgruppe/4. Arbeitsgruppe behält diese Vorgabe nach der Eröffnung im Blick und prüft die Umsetzung.
21. Sollte der **Teilbereich EDV** nicht im Arbeitsauftrag der 4. Arbeitsgruppe festgeschrieben sein, widmet sich eine eigene 5. Arbeitsgruppe in enger Abstimmung mit der Projektgruppe/4.

Arbeitsgruppe diesem Sachbereich. Die **Anbindung der EDV an die IT-Strategie des Bistums** wird gewährleistet.

22. Die **Eröffnung des Zentralen Pfarrbüros und der Kontaktstellen** wird durch **gemeinschaftsstiftende, informative und öffentlichkeitswirksame Maßnahmen** begleitet, etwa im Rahmen eines Gemeindefestes, eines Tages der offenen Tür oder ggf. im Zuge von Feierlichkeiten zur Neustrukturierung. Die Projektgruppe hat die Gestaltungsmöglichkeiten im Blick und kümmert sich um Planung und Organisation bzw. delegiert diese Aufgabe an einen eigenen Personenkreis.
23. Die **Eröffnung** des Zentralen Pfarrbüros und der Kontaktstellen wird **in den eigenen Medien kommuniziert**. Die lokale **Presse** sollte zudem zu den Eröffnungsveranstaltungen eingeladen werden. Zuständig für die Öffentlichkeitsarbeit ist der Koordinator.

### 3. Hinweise

Das BGV steht den Pfarreien auf dem Weg zum Zentralen Pfarrbüro beratend und begleitend zur Seite. Die Einrichtung des Zentralen Pfarrbüros ist dort, wo eine Neustrukturierung stattfindet, ein Teilbereich dieses Prozesses. Allen Pfarreien, die sich auf diesem Weg befinden, wird ausdrücklich empfohlen, auf die Unterstützungsmöglichkeit durch die Gemeindeberatung des Bistums zurückzugreifen.

Die Gemeindeberatung arbeitet wie die Moderation zusammen mit den Gemeinden vor Ort an der Ausgestaltung des konkreten Weges zum Zielpunkt der Neustrukturierung bzw. Einrichtung des Zentralen Pfarrbüros. Beide Begleitfunktionen sind dabei innerhalb der einzelnen Ablaufschritte flexibel einsetzbar. Die für Gemeindeberatung und Moderation anfallenden Kosten werden für einen Zeitraum von bis zu zwei Jahren vom Bistum übernommen.

Ein Jahr nach der Eröffnung des Zentralen Pfarrbüros und der Kontaktstellen ist eine Überprüfung der Umsetzung des Konzeptes vorgesehen (vgl. dazu das Evaluationskonzept im Handbuch „Pfarrbüro der Zukunft“). Dabei geht es vor allem auch darum, weiter aus den Erfahrungen vor Ort zu lernen und gelingende Beispiele im Sinne von „Showrooms“ weiteren Interessierten zugänglich zu machen.

# Empfehlungen der Arbeitsgruppe „Raumkonzept“

## Gliederung

4. Vorüberlegungen
5. Definition
6. Standortbestimmung
7. Bauliche Voraussetzungen, Raumgestaltung und Ausstattung
8. Arbeitshilfe Checkliste

## Vorbemerkung

Die vorliegenden Empfehlungen sind qualitativ nach **Standard** und **Option** unterschieden und entsprechend gekennzeichnet.

### 1. Vorüberlegungen

In welcher Ausgangssituation befinden sich die Pfarreien?

- Die Neustrukturierung von Kirchengemeinden bringt Veränderungen auch für die Raumkonzeption der Pfarrbüros mit sich.
- Bei der Zusammenführung von mehreren Kirchengemeinden/Pfarreien zu einer Kirchengemeinde/Pfarrei ergibt sich die **Einrichtung eines Zentralen Pfarrbüros** sowie einer oder mehrerer Kontaktstellen als Konsequenz.
- Die Unterschiede zwischen Stadt- und Landpfarrei sowie zwischen stark katholisch geprägten und Diaspora-Gebieten schlagen sich erfahrungsgemäß nicht gesondert in den organisatorischen Fragen nieder, die sich ergeben.
- Alle Pfarrbüros stehen diesbezüglich vor ähnlichen, wenn nicht sogar gleichen Herausforderungen.

### 2. Definition

**Das Zentrale Pfarrbüro ist die zentrale Organisations- und Büroeinheit innerhalb einer neustrukturierten Pfarrei.**

Ergänzend zum Zentralen Pfarrbüro werden nach Bedarf **weitere Büros als Kontaktstellen** weiter betrieben, in welchen ebenfalls Verwaltungsaufgaben übernommen werden (vgl. zur näheren Funktionsbeschreibung die Empfehlungen der Arbeitsgruppe Personal, Rollen und Aufgaben im Handbuch „Pfarrbüro der Zukunft“).

Diese ergänzend für Verwaltungsaufgaben eingerichteten Kontaktstellen sind grundsätzlich von Kontaktstellen mit pastoralem Aufgabenzuschnitt zu unterscheiden, die im Folgenden nicht thematisiert werden.

### 3. Standortbestimmung

Die Standortbestimmung des Zentralen Pfarrbüros muss vorrangig daran orientiert sein, eine möglichst **flüssige Zusammenarbeit aller Mitarbeiter im Team der Pfarrei** zu gewährleisten.

1. Mit Blick auf persönliche und möglichst einfache Kommunikationswege kann es sinnvoll sein, das Zentrale Pfarrbüro dort einzurichten, wo der Pfarrer wohnt.
2. Das Zentrale Pfarrbüro und das Büro des Pfarrers sollen im selben Gebäude nahe beieinander liegen, aber räumlich getrennt voneinander sein. Gleiches gilt für sonstige Büros, sollten sich diese im selben Gebäude befinden.

Neben der Zuordnung von Zentralem Pfarrbüro und Büro des Pfarrers aufeinander, sollten **äußere Rahmenbedingungen** als Kriterien in die Überlegungen zur Standortbestimmung einfließen.

3. Das Zentrale Pfarrbüro sollte nach Möglichkeit gleichzeitig über einen **guten Anschluss an den ÖPNV sowie ausreichend kostenfreie Parkplätze** in der fußläufigen Umgebung verfügen.
4. Es ist anzuraten, hinsichtlich der Standortbestimmung auch die **Infrastruktur in der unmittelbaren Umgebung in den Blick zu nehmen**, sofern sich etwa Ärzte, Apotheken, Supermärkte etc. als ohnehin häufig frequentierte Anlaufstellen in der Nachbarschaft eines möglichen Standortes befinden.

Darüber hinaus sollten die Überlegungen zur Standortbestimmung des Zentralen Pfarrbüros in eine **umfassende Bestandsaufnahme der kirchlichen Immobilien vor Ort** im Sinne eines Raumbedarfsplans eingebettet sein.

5. Der **Raumbedarfsplan** berücksichtigt sowohl vorhandene, als auch zukünftig benötigte Büroräume auf dem neugeordneten Pfarregebiet und fußt auf den folgenden erweiterbaren Fragestellungen:
  - Wie viel Raum wird aktuell genutzt?
  - Welcher Raumbedarf besteht künftig mit Blick auf die aktuelle Personalplanung?
  - In welchem Umfang bzw. wie ist dieser Bedarf finanzierbar?
  - Welche Räume können oder müssen u. U. aufgegeben werden?
  - Welche Option kommt diesbezüglich in Frage: Schließung, Vermietung, Verkauf?
  - Lassen sich alternative kirchliche Nutzungskonzepte erarbeiten?
  - Wie gelingt ggf. eine verlässliche Kostenkalkulation von Umbaumaßnahmen?

Schließlich sollte die Standortbestimmung des Zentralen Pfarrbüros an den im folgenden Text aufgeführten baulichen Voraussetzungen sowie Hinweisen zur Raumgestaltung orientiert sein. Dabei sollten **vorhandene Räume und Ausstattung** so effektiv wie möglich genutzt werden, um nicht zwingend notwendige bauliche Maßnahmen zu vermeiden.

#### 4. Bauliche Voraussetzungen, Raumgestaltung und Ausstattung

Im Zentralen Pfarrbüro finden sowohl Gespräche ganz unterschiedlicher Art als auch Verwaltung statt. Die sehr unterschiedlichen Aufgaben, die in diesem Bereich anfallen, verlangen nach einem räumlich klar strukturierten Arbeitsumfeld.

1. Das Zentrale Pfarrbüro sollte **räumlich getrennt voneinander** sowohl ein **Front-Office** für den Besucherverkehr, als auch ein **Back-Office** für die Erledigung von Verwaltungsaufgaben besitzen (vgl. dazu die Empfehlungen der AG Personal, Rollen und Aufgaben).
2. Von außen sollte das **Zentrale Pfarrbüro als solches gut erkennbar** sein. Es ist ein entsprechend großes und **gut sichtbares Hinweisschild** anzubringen.

3. Ebenfalls sollten die **Öffnungszeiten im Außenbereich des Zentralen Pfarrbüros gut sichtbar angebracht** sein. Ein **Hinweis** auf die Öffnungszeiten des Zentralen Pfarrbüros ist zudem gut sichtbar **auch an jede Kontaktstelle anzubringen**.
4. Das Zentrale Pfarrbüro sollte **barrierefrei** zugänglich sein.
5. Ein **Wartebereich** vor dem Büro mit Sitzmöglichkeit ist einzurichten.
6. Gleichzeitig fungiert der Wartebereich als **Diskretionszone**.
7. Nach Möglichkeit sollte das Zentrale Pfarrbüro eine **Bürotür mit Glaselement** besitzen, durch das die Situation vor und im Büro aus beiden Richtungen einsehbar ist.
8. Ergänzend dazu kann die Anbringung einer **Außenkamera** von Nutzen sein, mit Hilfe derer die Pfarrsekretärin die Besucher vorab sehen kann.
9. Der Eingangsbereich ist zugleich der Front-Office-Bereich. Er sollte durch eine **Theke** vom übrigen Raum abgegrenzt sein. Eine hohe Theke ermöglicht es den Gesprächspartnern, einander gegenüber stehen. An einer niedrigen Theke kann man von beiden Seiten sitzen (günstig für ältere Menschen). Die Theke kann wie ein schmaler Tisch aufgebaut sein, evtl. mit einem Ablageaufsatz z.B. für den Kalender.
10. Der Büroraum sollte so gestaltet sein, dass **der Arbeitsbereich vom Eingangsbereich aus nicht offen einsehbar ist**, damit Kalender und Dokumente blickgeschützt bearbeitet werden können.
11. Es muss ein **abschließbarer Schrank** für die Aufbewahrung sensibler Dokumente vorhanden sein. Die kirchliche Datenschutzanordnung im Bistum Fulda (KDO) in ihrer jeweils gültigen Fassung ist einzuhalten.
12. Für Gespräche, die seelsorglichen Charakter haben, sollte zudem eine **Möglichkeit für ein Gespräch in geschützter Atmosphäre** gegeben sein.
13. Im Gebäude, in dem sich das Zentrale Pfarrbüro befindet, sollten sich auch **ein Konferenz- und Gesprächsraum sowie ein Sozialraum** befinden.
14. Ein **zentraler Lagerraum für Materialien** und ein zwecks Gesundheitsschutzes **separater Raum als Standort für den Laserdrucker** sollten ebenfalls im selben Gebäude vorhanden sein.
15. Der Verwaltungsleiter hat (nach Möglichkeit) sein Büro im gleichen Gebäude wie das Pfarrbüro.
16. Die Notwendigkeit, auch **Arbeitsplätze für Rendanten, Verwaltungsleiter oder Kindergartenleitungen** (insbesondere, sofern Sekretariatsstunden dem Bereich Kita zugeteilt sind) in räumlicher Nähe des Zentralen Pfarrbüros zur Verfügung zu stellen, **ist zu überprüfen**.
17. In großen Pfarreien ist außerdem die **Möglichkeit eines zusammenhängenden Schließsystems** zu bedenken, wenngleich die Kosten höher sind, als bei einer stückweisen Schlüsselverwaltung. Verwaltet vom Zentralen Pfarrbüro kann ein **Schließsystem auf Chipbasis** eingerichtet werden, bei dem ein programmierbarer Chip den Schlüssel ersetzt. Gruppen können flexibel gebildet und die Zuordnung der Schließberechtigung immer wieder neu an die Gegebenheiten angepasst werden.
18. Hinsichtlich der **technischen Ausstattung** von Zentralem Pfarrbüro sowie Kontaktstellen, insbesondere bezüglich der **Informations- und Kommunikationstechnologie**, ist das **Konzept der Arbeitsgruppe IT im Handbuch „Pfarrbüro der Zukunft“** bindend.

## 5. Kontaktstellen (ergänzt Jan. 2018)

Neben dem Zentralen Pfarrbüro werden für Verwaltungsaufgaben dezentral Kontaktstellen eingerichtet.

- Definition: Kontaktstellen sind Büros, die vornehmlich an ehemaligen Kirchorten eingerichtet werden. Sie dienen den Menschen im Sozialraum dazu, kirchentechnische Verwaltungsakte ortsnah erledigen lassen zu können.
- Standort: Als Standort können ehemalige Pfarrhäuser bzw. eigens in Kirchen oder Pfarrheimen eingerichtete Räumlichkeiten dienen.

Kontaktstellen sollten nach Möglichkeit ohne größere bauliche Maßnahmen eingerichtet werden. Sie sollten vorhandene Strukturen soweit wie möglich nutzen. Über das Fortbestehen, bzw. die Notwendigkeit einer Kontaktstelle ist in regelmäßigen Abständen kritisch nachzudenken. Je nach Struktur der Kirchengemeinden (städtischer Raum/ländlicher Raum) kann die Zahl der Kontaktstellen variieren bzw. kann auf Kontaktstellen ganz verzichtet werden.

## 6. Arbeitshilfe Checkliste

Als Arbeitshilfe zur Standortbestimmung für das Zentrale Pfarrbüro befindet sich anbei eine Checkliste. Sie fußt auf den Empfehlungen der Arbeitsgruppe Raumkonzept im Handbuch „Pfarrbüro der Zukunft“. Die Checkliste ist nach Prioritäten geordnet, soll die Kriterien im Entscheidungsfindungsprozess transparent machen und den Arbeitsablauf erleichtern.



# Checkliste

## zur Standortbestimmung für das Zentrale Pfarrbüro

### Vorbemerkungen

Die vorliegende Checkliste fußt auf den Empfehlungen der Arbeitsgruppe Raumkonzept im Handbuch „Pfarrbüro der Zukunft“.

Die Checkliste ist nach Prioritäten geordnet. Die Stichpunkte vor der roten Linie sind als Standard festgelegt, diejenigen hinter der roten Linie werden optional empfohlen.

Im Vorfeld der konkreten Standortsuche für das Zentrale Pfarrbüro sind außerdem die folgenden Punkte zu klären:

- Bestandsaufnahme: Wieviel Raum ist insgesamt (in allen Gebäuden) vorhanden?
- Raumbedarfsplan: Wie groß ist die Anzahl der künftig benötigten Räume und Arbeitsplätze anhand der aktuellen Personalplanung?
- Kostenkalkulation: Welcher Umbauaufwand ergibt sich an den möglichen Standorten für das Zentrale Pfarrbüro?
- Abgleich: Welcher Standort verursacht den geringsten Kostenaufwand?

### Checkliste zur Standortbestimmung für das Zentrale Pfarrbüro

1. Die Wohnung des Pfarrers befindet sich bereits am möglichen Standort des Zentralen Pfarrbüros oder lässt sich in das vorgesehene Gebäude integrieren
  2. Im Gebäude ist zudem ausreichend Platz für einen Konferenzraum, einen Gesprächsraum sowie einen Sozialraum/Teeküche vorhanden
  3. Arbeitsplätze für Rendanten, Verwaltungsleiter und Kindergartenleitungen lassen sich, sofern notwendig, räumlich ebenfalls in das Gebäude integrieren
  4. Der mögliche Standort ist barrierefrei zugänglich
  5. Der mögliche Standort ist gut an den ÖPNV angebunden
  6. Es sind ausreichend Parkmöglichkeiten in fußläufiger Nähe vorhanden
  7. Front- und Back-Office sind in dem Raum, der für das Zentrale Pfarrbüro vorgesehen ist, bereits vorhanden oder baulich mit geringem Aufwand einzurichten
- 
8. Toiletten können geschlechtergetrennt und nach behindertengerechten Standards installiert werden
  9. Ein Lagerraum sowie ein separater Raum für einen Laserdrucker finden im Gebäude Platz
  10. Vor dem Pfarrbüro lässt sich ein Wartebereich einrichten, der durch ein Sichtfeld mit dem Pfarrbüro verbunden ist
  11. Ebenso findet eine Garderobe Platz
  12. Eine lebendige Infrastruktur (Supermarkt, weitere Geschäfte, Ärzte, Apotheke) prägt die unmittelbare Nachbarschaft des möglichen Standorts

**Hinweis**

Zur Entlastung des Archivs am Standort des Zentralen Pfarrbüros ist es möglich, Dokumente, deren Aufbewahrung zur Einsichtnahme vor Ort nicht mehr notwendig ist, dem Bischöflichen Generalvikariat zur Lagerung im zentralen Archiv zukommen zu lassen.

# Empfehlungen

## der Arbeitsgruppe „Personal, Rollen und Aufgaben“

### Gliederung

9. Arbeitsplatzbeschreibungen und Workshop
10. Abstimmung und Klärung
11. Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen
12. Aufgabenfelder im Pfarrbüro
  - A Back-Office
  - B Front-Office
  - C Kontaktstelle/n
  - D Zusatzfunktionen
13. Hinweise

### **1. Arbeitsplatzbeschreibungen und Workshop**

Um im Zentralen Pfarrbüro einen reibungslosen Arbeitsablauf zu gewährleisten, sind detaillierte Arbeitsplatzbeschreibungen zu erstellen (siehe dazu Musterstellenbeschreibungen für Pfarrsekretärin und Verwaltungsleiter im Handbuch „Pfarrbüro der Zukunft“). Für alle Pfarreien, die sich auf dem Weg der Neustrukturierung befinden, besteht die Möglichkeit, die Organisation von Aufgabengebieten, Arbeitszeiten und -orten im Zentralen Pfarrbüro sowie in den Kontaktstellen im Rahmen eines vom Bistum finanzierten Workshops mit externer Begleitung zu erarbeiten.

### **2. Abstimmung und Klärung**

Insbesondere bezüglich der Arbeitsplatzbeschreibung von Pfarrsekretärin und Verwaltungsleiter (ggf. Rendant) sind Kompetenzen, Befugnisse und Schnittstellenbereiche klar zu definieren, Aufgabengebiete deutlich zu umschreiben und passgenau aufeinander abzustimmen. Ob der Verwaltungsleiter mit der Personalverantwortung für die Pfarrsekretärin bzw. die Pfarrsekretärinnen betraut wird, ist im Zuge der Einstellung des Verwaltungsleiters zu klären.

Die beschäftigten Personen erhalten eine eindeutige Aufgabenzuweisung. Diese Aufgabenzuweisung geschieht in Absprache mit den betroffenen Personen unter Leitung des zuständigen Pfarrers bzw. durch eine von ihm beauftragte Person. Die Absprachen werden schriftlich dokumentiert und regelmäßig anhand der Erfordernisse vor Ort überprüft und ggf. angepasst. Die Aufgabenübernahme im Vertretungsfall muss verlässlich geregelt sein.

Da das Einfinden in neue Aufgabengebiete sowie die Abgrenzung neuer Kompetenzfelder in aller Regel nicht reibungslos verläuft und einen hohen Abstimmungsbedarf zwischen allen Beteiligten erfordern, bietet das Bistum unterstützend für die hauptbetroffenen Personengruppen (Sekretärinnen, Verwaltungsleiter und Pfarrer) ein begleitendes Coaching an. Dieses Coaching sollte in der Einführungsphase

und zur Vertiefung und Evaluation nach ca. einem Jahr durchgeführt werden. Interessierte Pfarreien wenden sich bitte an den Leiter des Seelsorgeamtes, Herrn Ordinariatsrat Renze (Tel.: 0661/87-295).

### 3. Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen

Alle Aufgaben, die bisher von ehrenamtlichen Mitarbeitern übernommen wurden, dürfen und sollen nach wie vor von diesen weitergeführt werden. Ehrenamtliches Engagement ist eine unverzichtbare Hilfe und sehr willkommen! Auch in der Zusammenarbeit von ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeitern müssen Aufgabenfelder klar abgesteckt sein. Auf die Einhaltung diesbezüglich getroffener Absprachen ist zu achten. Eindeutig zu klären ist auch, wer über die Zuteilung welcher Aufgabenfelder entscheidet.

### 4. Aufgabenfelder im Pfarrbüro

Bei der Ausführung aller anfallenden Aufgaben ist die vom Bistum zur Verfügung gestellte IT zu nutzen (siehe dazu das Konzeptpapier der Arbeitsgruppe IT im Handbuch „Pfarrbüro der Zukunft“).

	<b>Arbeitsfelder</b>	<b>Regelmäßig anfallende Aufgaben,</b> deren Aufteilung zwischen hauptamtlichen und ehrenamtlichen Mitarbeitern abgesprochen sein muss
<b>A</b>	<b>Back-Office</b>	
1	<b>Sekretariat Pfarrei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kirchliches Meldewesen</li> <li>• Korrespondenz, Berichte, Aktenvermerke und Protokolle nach Manuskript</li> <li>• Stichworte selbstständig schreiben</li> <li>• Kalender der Pfarrei und dienstlichen Kalender des Pfarrers führen</li> <li>• Termine absprechen und Termine von Pfarrer und allen hauptamtlichen Mitarbeitern weiterleiten</li> </ul>
2	<b>Kasualien (Taufe, Erstkommunion, Firmung, Trauung, Beerdigung, Kircheneintritt und -austritt)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasualien bearbeiten (Daten einpflegen, auswerten etc.)</li> <li>• Aktuelle Listen (Mitarbeitende und Empfänger) erstellen und pflegen</li> <li>• Dienste für Kasualien organisieren</li> <li>• Kasualien in Kirchenbücher eintragen</li> <li>• Urkunden und Stammbucheintragungen vorbereiten</li> </ul>
3	<b>Gremienarbeit (PGR, VR etc.)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitzungsvorbereitung organisatorisch unterstützen (Räume buchen, Einladungen verschicken)</li> <li>• Protokoll nach Manuskript anfertigen und verteilen</li> <li>• Protokollauszüge anfertigen</li> <li>• Protokollbeschlüsse weiterleiten</li> <li>• Schriftverkehr zwischen VR und Generalvikariat sicherstellen</li> <li>• Versicherungsfragen bearbeiten</li> </ul>

4	<b>Finanzen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barkassen- und ggf. Girokontenverwaltung</li> <li>• Zeitnahes Zählen der Kollekte nach dem Vieraugenprinzip sowie entsprechende Verbuchung und Weiterleitung organisieren</li> <li>• Veranstaltungen abrechnen</li> <li>• Messstipendien/Messstiftungen eintragen und abrechnen</li> <li>• Spendenbescheinigungen ausstellen und die entsprechende Liste führen</li> <li>• Büromaterial einkaufen</li> </ul>
5	<b>Öffentlichkeitsarbeit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Termine und Informationen an Pfarrbriefredaktion und Webredaktion weitergeben</li> <li>• Werbematerial, Pfarrbrief und sonstige Informationen drucken</li> <li>• Sicherstellen, dass aktuelle Informationen im Schaukasten hängen</li> </ul>
6	<b>Raum- und Kirchenbelegung / kurzfristige Vermietungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminkalender für Raumbelugung führen</li> <li>• Vermietungen organisieren</li> <li>• Schlüssel verwalten</li> <li>• Rechnung erstellen und Kautionen verwalten</li> </ul>
7	<b>Vorbereitung/Planung/ Nachbereitung Gottesdienste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schriftliche Gottesdienstordnungen mit der entsprechenden Software anfertigen</li> <li>• Zelebrantenplan, Messdienerplan, Kommunionhelferplan und Lektorenplan erstellen, pflegen und kommunizieren</li> <li>• Zählung der Gottesdienstteilnehmer sicherstellen</li> <li>• Vermeldungen koordinieren</li> </ul>
8	<b>Organisation Gemeindeaktivitäten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die jeweils zuständigen Pastoralen Mitarbeiter bei Veranstaltungen der Pfarrei organisatorisch unterstützen</li> <li>• Termine an betreffende Gruppen kommunizieren</li> </ul>
9	<b>Organisation Jubiläen und Besuchsdienste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienste für Jubiläen und Geburtstage, Helfertag, Weihnachtsgrüße organisatorisch unterstützen (z. B. Listen erstellen)</li> </ul>
10	<b>Organisation Kita-Bereich</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedarfsweise Unterstützung der Kita-Leitung</li> </ul>
<b>B Front-Office</b>		
11		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle verwaltungstechnischen Tätigkeiten, die bis zu 10 Minuten beanspruchen</li> <li>• Alle weiteren Tätigkeiten werden an die zuständigen Personen im Back-Office (Punkt 1-10) weitergeleitet bzw. für die dortige Arbeitszeit vorgesehen</li> <li>• Anliegen aus dem Publikumsverkehr, der Mitglieder der Pfarrei sowie der Ehrenamtlichen freundlich und ergebnisorientiert bearbeiten</li> <li>• Telefongespräche entgegennehmen und weiterleiten</li> <li>• Erreichbarkeit sicherstellen (Anrufbeantworter, Ruf-</li> </ul>

		umleitungen) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bearbeitung von Emails sicherstellen</li> <li>• Terminvergabe und Kalenderführung über IT</li> <li>• Postein- und -ausgang regeln</li> <li>• Post verteilen</li> <li>• Handkasse führen</li> </ul>
<b>C Kontaktstelle/n</b>		
12		Es gilt die Aufgabenbeschreibung aus Punkt 11, ausgenommen jene Tätigkeiten, die mit dem Posteingang in Verbindung stehen (geht an zentraler Stelle ein). Das Telefonsystem ist mit der Telefonanlage im Zentralen Pfarrbüro verbunden (gemeinsame Rufnummer).
<b>D Zusatzfunktionen</b>		
13	<b>Bürokoordination</b>	Um den Büroablauf zu sichern, muss der Dienstplan des Büroteams (inkl. Urlaubs- und Krankheitsvertretung) geregelt und die Arbeitsplatzorganisation sichergestellt werden.

### Hinweise

Rolle und Aufgaben der Pfarrsekretärin sind fortwährend auf Grundlage der vorliegenden Arbeitsplatzbeschreibung zu überprüfen. Es muss sichergestellt werden, dass die Aufgaben grundsätzlich gut leistbar sind und im Rahmen der vorgesehenen Stundenzahl bewerkstelligt werden können. Bei einem höheren Stundenbedarf ist der Dienstgeber ins Gespräch zu ziehen.

Ebenso ist die Rolle der Pfarrsekretärin auf das Aufgabenprofil hin zu überprüfen und abzugrenzen. Gegenüber einer Vereinnahmung durch fachfremde Anliegen, etwa bei seelsorgerlichen Anfragen und Bedürfnissen, muss die Pfarrsekretärin sich in ausreichendem Maße abgrenzen.

Auch der Dienstgeber nimmt diese Abgrenzung als Notwendigkeit in den Blick und hinterfragt mögliche Reflexionsbedarfe. Ggf. vermittelt er weiterführende Unterstützungsmöglichkeiten, z. B. Schulungen für den Umgang mit Menschen in emotionalen Ausnahmesituationen (Sterbefälle etc.) im Rahmen eines administrativen Vorgangs.

## **IT-Ausstattung**

### **des Zentralen Pfarrbüros und der Kontaktstellen sowie Einsatz der Pfarreisoftware InGenius Office** *(Stand: Januar 2018)*

Im Rahmen der IT-Strategie des Bistums wird die elektronische Vernetzung einzelner Standorte innerhalb einer Pfarrei sowie die Vernetzung der Pfarrei mit dem Bistum über ein bistumsweites EDV-Netz sichergestellt. Daten werden zentral und sicher in einem Rechenzentrum gespeichert. Die Firma Vintin aus Schweinfurt-Sennfeld ist für das Bistum Fulda Partner bei der Umsetzung dieser Strategie.

Die einzelnen Arbeitsplätze innerhalb der Pfarrei können mit Hardware eines definierten Warenkorbes bestückt werden. Ebenso individuell festgelegt werden kann der Vernetzungsgrad des einzelnen Arbeitsplatzes (Internetanbindung/Anschluss an das Datennetz/Autonomer Arbeitsplatz). Die zentralen Einrichtungskosten sowie die Kosten für die Basisdienstleistungen (Hotline/Software-Updates) trägt das Bistum. Die einzelnen Kirchengemeinden übernehmen die Leasing Kosten für die angeforderten Geräte sowie die anteiligen laufenden Kosten des Netzwerkbetreibers, soweit diese nicht für Arbeitsplätze des pastoralen Personals entstehen. Die gesamte IT-Infrastruktur und die entsprechenden Kosten aller pastoralen Mitarbeiter werden ebenfalls durch das Bistum getragen.

Neben der Hardware und der Vernetzungstechnologie stellt das Bistum den Kirchengemeinden eine einheitliche Pfarreiverwaltungssoftware zur Verfügung. Mit der Firma Compelec wurde ein Rahmenvertrag für die Software InGenius-Office abgeschlossen. Kosten für die Einrichtung des Programms sowie die jährlichen Wartungs- und Servicekosten trägt das Bistum. Die Kirchengemeinden tragen lediglich die Schulungskosten für ihr eigenes Personal. Interessierte Pfarreien, die diese Software nutzen möchten, können sich unverbindlich in der Finanzabteilung des Bischöflichen Generalvikariates informieren. Ansprechpartner: Herr Finanzdirektor Stanke (Tel.: 0661/87-317).

Über die Pfarreiverwaltungssoftware können die Kirchengemeinden ihre Gottesdienstordnungen erstellen, Terminkalender miteinander verknüpfen sowie Raum- und Schlüsselpläne pflegen. In der Software hinterlegte Workflows unterstützen die Pfarrei bei der Erledigung wiederkehrender Arbeitsschritte bei gleichbleibend hoher Qualität. Die Software eignet sich insbesondere für Pfarreien, die ihre Verwaltung an mehreren Standorten (zentrales Pfarrbüro und Kontaktstellen) organisieren.

# Empfehlungen

## der Arbeitsgruppe „Service und Qualität“

### Gliederung

14. Öffnungszeiten
15. Telefonie
16. Post
17. Dienstgespräche
18. Informationsmanagement
19. Qualitätsentwicklung und -sicherung
20. Qualifikation und Qualifizierung

### Vorbemerkungen

Das Zentrale Pfarrbüro mit seinen Kontaktstellen ist die erste und entscheidende Anlaufstelle für die Menschen in der Pfarrei. Diese Tatsache schlägt sich in Selbstverständnis und Dienstleistungsbereitschaft aller Mitarbeitenden nieder.

Die unterschiedlichen Anliegen der Menschen werden gehört und aufgenommen. Bei Anliegen, die nicht direkt bearbeitet werden können, tragen die Pfarrsekretärinnen dafür Sorge, dass diese verlässlich an eine zuständige Person weitergeleitet werden.

In der Ausübung ihrer Tätigkeit fühlen sich die Pfarrsekretärinnen gleichermaßen dem Dienst an den Menschen, die zu ihnen kommen, sowie einer fachgerechten und zielgerichteten Ausführung der anstehenden Aufgaben verpflichtet.

### **1. Öffnungszeiten**

Die Öffnungszeiten von Pfarrbüro und Kontaktstelle/n umfassen (entsprechend der Front-Office-Zeiten) ca. die Hälfte der Sekretariatsstunden und orientieren sich am Bedarf (z. B. Abendöffnungszeit, Öffnungszeiten vor oder nach einer Messe).

### **2. Telefonie**

In der Regel ist die Pfarrei von 7.00 Uhr bis 19.00 Uhr durch eine Ansprechperson erreichbar. Es ist individuell zu vereinbaren, wann hauptamtliches Personal und wann evtl. ein Callcenter diesen Dienst übernimmt bzw. unterstützt.

In seelsorgerlichen Notfällen ist auch außerhalb dieser Zeiten ein Geistlicher oder sonstiger Ansprechpartner telefonisch erreichbar. Die entsprechende mobile Notfallnummer wird über einen Anrufbeantworter mitgeteilt.

Pastorale Mitarbeiter sind über eigene (Durchwahl-)Nummern erreichbar.



### 3. Post

Der zentrale Posteingang (Brief, Fax, Email) wird von der zuständigen Person, i. d. R. Pfarrsekretärin, bei Bedarf mit Eingangsstempel und Aktenzeichen versehen und je nach Zuständigkeit in die entsprechenden Postfächer der Mitarbeiter gelegt oder weitergeleitet. Hierbei ist es von außerordentlicher Wichtigkeit, dass regelmäßige Leerung und Einsichtnahme gewährleistet sind. Fristgebundene Schriftstücke werden mit entsprechendem Vermerk versehen und in einer Datei dokumentiert. Die Einhaltung der Fristen wird sachgerecht gestaltet (z. B. Wiedervorlageordner).

### 4. Dienstgespräche

Dienstgespräche zwischen dem Pfarrer oder einer von ihm beauftragten Person und den Pfarrsekretärinnen finden wöchentlich, mindestens vierzehntäglich statt. Gegebenenfalls sind dafür die modernen Kommunikationsmittel (z. B. Telefonkonferenz, Skype) zu nutzen.

Die Dienstgespräche dienen der Priorisierung von Aufgaben, sind durch feststehende Tagesordnungspunkte strukturiert, dauern maximal eine Stunde und münden in ein Ergebnisprotokoll. Die jeweiligen Vorgänge werden mit Erledigungsfrist und Zuständigkeitsvermerk versehen. Der Pfarrer oder die von ihm mit der Gesprächsführung beauftragte Person ist dafür verantwortlich, dass relevante inhaltliche Punkte aus den Dienstgesprächen an die Pastoralen Mitarbeiter sowie ggf. den Verwaltungsleiter/Rendant kommuniziert werden.

Nach Bedarf, mindestens jedoch zweimal jährlich, wird eine große Dienstbesprechung mit allen Pastoralen Mitarbeitern, Pfarrsekretärinnen und ggf. weiteren Mitarbeitenden (v.a. Verwaltungsleiter/Rendant) einberufen.

Darüber hinaus sind regelmäßige (z. B. einmal jährlich stattfindende) informelle Zusammenkünfte aller Dienste wünschenswert. Sie dienen der Kontaktpflege und fördern das Bewusstsein, gemeinsam im Dienst derselben Sache zu stehen.

### 5. Informationsmanagement

Bei der Ausführung aller anfallenden Aufgaben ist die vom Bistum zur Verfügung gestellte IT zu nutzen (siehe dazu das Konzeptpapier der Arbeitsgruppe IT im Handbuch „Pfarrbüro der Zukunft“).

#### a) Nach außen

Um in einer breiten Öffentlichkeit gute Präsenz zu gewährleisten, benötigen alle Veröffentlichungen ein professionelles Design, das die jeweiligen Zielgruppen und ihre Informationsplattformen berücksichtigt.

Vermeldungen: erreichen vor allem die regelmäßige Gottesdienstgemeinde. Sie informieren über kurzfristige Änderungen und rufen Wichtiges in Erinnerung.

Schaukasten: ist das Aushängeschild und die Visitenkarte der Pfarrei. Fortwährende Aktualität, eine systematische, übersichtliche Gestaltung sowie ein geeigneter Standort und eine gute Beleuchtung sind unerlässlich. Die Verantwortlichkeit ist geregelt.

Infotafeln und Hinweisschilder: weisen Menschen, die nur sporadisch oder erstmalig den Kontakt zum Pfarrbüro suchen, den Weg. Sie enthalten Öffnungszeiten, Hinweise auf Zuständigkeiten und Erreichbarkeit und ermöglichen durch ein einheitliches Erscheinungsbild die (Wieder-) Erkennbarkeit.

Presse, Internet, Social Media:

In den regionalen Printmedien ist eine regelmäßige, kompetente Präsenz gegeben, die einen persönlichen Kontakt zu den jeweiligen Verantwortlichen einschließt.

Social Media, Newsletter etc. werden entsprechend der vorhandenen Möglichkeiten sachgerecht genutzt.

Jede Pfarrei hat eine gut gepflegte Homepage. Entsprechend der personellen Möglichkeiten wird sie mehr oder weniger pflegeaufwändig gestaltet, ist aber immer aktuell.

### **b) Nach innen:**

Ein internes Kommunikationsnetz wird aufgebaut. Dabei werden die geeigneten, aktuellen Informationsplattformen und -wege genutzt (z. B. Umlaufmappe, Outlook, WhatsApp-Gruppe).

Es ist zu regeln, innerhalb welcher Fristen wer welche Information einstellt bzw. abholt und ggf. weitergibt. Die Vereinbarungen darüber treffen die Beteiligten.

Anrufe und mündliche Anfragen im Front-Office werden dokumentiert und weitergeleitet. Die Erledigung der Aufgaben wird in geeigneter Form vermerkt. Möglicherweise ist es nötig, einen Wiedervorlageordner anzulegen.

## **6. Qualitätsentwicklung und -sicherung**

Die Umstrukturierung bietet die Chance, zeitgemäße Qualitätsstandards zu implementieren. Das neu zusammengesetzte Team muss einen begleiteten Teambildungsprozess durchlaufen, in dem die bisherige Arbeit wertgeschätzt und neue Arbeitsformen personen- und sachgerecht eingeführt werden.

Die genauen Ziele und einzelnen Abläufe, die sich im Rahmen der Neustrukturierung ergeben, sind verbindlich zu formulieren. Die betroffenen Personen sind daran in geeigneter Weise zu beteiligen. Eine Überprüfung und Fortschreibung der Zielvereinbarungen ist unerlässlich.

Anregungen und Beschwerden weisen möglicherweise auf Entwicklungsbedarf hin. Sie müssen wahrgenommen und bewertet und bei Bedarf an geeigneter Stelle bearbeitet werden. Der Dienstvorgesetzte entscheidet, wer zu welchem Zeitpunkt informiert werden muss.

Um die Qualität der Angebote und Dienstleistungen des Pfarrbüros weiterführend zu sichern, ist es notwendig, Personen, die diese Angebote und Dienstleistungen nutzen, regelmäßig zu Feedback aufzufordern, die Rückmeldungen auszuwerten und daraus resultierende Konsequenzen zu ziehen.

Grundsätzlich gilt, dass Vertretungsregelungen verbindlich abgesprochen sind. In allen Abwesenheitsfällen (z. B. Urlaub, Krankheit) muss eine Vertretung gewährleistet sein, die das Ausführen von wesentlichen, fristgebundenen Tätigkeiten sicherstellt.

## **7. Qualifikation und Qualifizierung**

Bestimmte Grundqualifikationen in Büro- und Verwaltungstätigkeit müssen seitens der Pfarrsekretärin vorhanden sein (z. B. 3-jährige einschlägige Berufsausbildung mit entsprechenden EDV-Kenntnissen und Basiswissen im Finanzwesen).

Pfarrbürospezifische Qualifikationen werden in einer Einführungsphase durch entsprechende dezentral oder zentral angebotene Einführungsveranstaltungen erworben (z. B. kirchliches Meldewesen, e-mip, Archivwesen, pastorale Qualifizierung in Gespräch und Umgang, ggf. Finanzen). Entsprechende Kurse werden einmal jährlich zentral angeboten. Die Teilnahme ist verbindlich.

Neuerungen und Veränderungen werden durch entsprechende Fortbildungen für den betroffenen Personenkreis begleitet (z. B. IT-Konzept des Bistums, Pfarreien-Software; Schulungen zur Teamfähigkeit sowie zu Zeit- und Selbstmanagement etc.). Die Teilnahme an diesen Veranstaltungen ist Standard im Rahmen der Einführung des Zentralen Pfarrbüros und sichert die professionelle Ausübung der Arbeit in die Zukunft.

# Evaluationskonzept

## zur Bewertung von Einführungsprozessen von Zentralen Pfarrbüros

### Gliederung

21. Zielsetzung
22. Zeitlicher Verlauf der Evaluation
23. Art und Weise der Evaluation
24. Kontrollrahmen

### Vorbemerkungen

Im Bistum Fulda ist eine flächendeckende Neustrukturierung aller Pfarreien vorgesehen, die zeitlich versetzt vorstättgeht. Vor Ort ist die Neustrukturierung stets mit der Einführung eines Zentralen Pfarrbüros sowie der Einrichtung einer Verwaltungsleiterstelle verbunden.

Das vorliegende Evaluationskonzept fußt auf den Erfahrungen aus den fünf Pilotpfarreien im Bistum Fulda, die das Zentrale Pfarrbüro bereits eingerichtet haben. Vor diesem Erfahrungshintergrund ist es im Projektteam zum Pfarrbüro der Zukunft beraten und ausgearbeitet worden.

In Pfarreien, in welchen ein Zentrales Pfarrbüro entsteht, werden zumeist zeitgleich auch eine oder mehrere Kontaktstellen eingerichtet. Die Evaluierung ist gleichermaßen auf das Zentrale Pfarrbüro und seine Kontaktstellen sowie deren Zusammenspiel bezogen.

## 7. Zielsetzung

Das Evaluationskonzept verfolgt das Ziel, den Prozess der Einführung von Zentralen Pfarrbüros im Bistum Fulda fortwährend zu optimieren. Es dient dazu, Informationen über die Abläufe vor Ort verlässlich zu sammeln und an zentraler Stelle zu bündeln. Die Verantwortlichen sind auf diese Weise in der Lage, das Verfahren zur Einführung von Zentralen Pfarrbüros kontinuierlich anzupassen und zu verbessern.

Gleichzeitig sichert das Evaluationskonzept den verlässlichen und Austausch zwischen allen Beteiligten über eine längere Zeitstrecke hinweg. Es wirkt auf eine hohe Verbindlichkeit in allen Prozessschritten hin und zeigt zugleich Unterstützungsmöglichkeiten auf. Das Konzept gewährleistet die verlässliche Ansprechbarkeit der Projektverantwortlichen im Bischöflichen Generalvikariat. Eine große Wertschätzung für die Arbeit aller vor Ort am Prozess Beteiligten liegt dem Evaluationskonzept zugrunde.

## 8. Zeitlicher Verlauf der Evaluation

Das Evaluationskonzept ist zeitlich in drei Phasen gegliedert:

1. Ein Jahr nach Start des Einführungsprozesses – und somit zum Zeitpunkt der Eröffnung des Zentralen Pfarrbüros – wird der Prozessverlauf (anhand des dem Prozess zugrunde liegenden Verlaufsplans, vgl. dazu Konzeptpapier „Einführung Zentrales Pfarrbüro“ sowie schematische Übersicht) überprüft.

2. Nach einem weiteren Jahr – folglich ein Jahr nach Eröffnung des Zentralen Pfarrbüros – wird ein Abgleich zwischen Soll- und Ist-Zustand vorgenommen. (Zu diesem Schritt empfiehlt sich die Zuhilfenahme der Konzeptpapiere der Arbeitsgruppen Raum, Personal, Rollen und Aufgaben sowie Service und Qualität.)
3. In zeitlich größerem Abstand (nach einigen Jahren) ist eine gemeinsame Reflexionsrunde aller involvierten Pfarrsekretärinnen zu ihrer Arbeit im Zentralen Pfarrbüro vorgesehen. Der genaue Zeitpunkt für diese zielgerichtete Reflexion ist flexibel abzustimmen und richtet sich nach dem Bedarf vor Ort.

## **9. Art und Weise der Evaluation**

Ein Jahr nach Prozessbeginn (vgl. Punkt 2. 1.) wird durch den Verwaltungsleiter der jeweiligen Pfarrei eine Dokumentation zu Prozessverlauf und Ergebnissen erstellt. Anhand eines Fragebogens werden Rückmeldungen aller Beteiligten gesammelt und zusammengeführt. Dieses Feedback wird durch einen Besuch vor Ort durch mindestens einen Vertreter aus der Projektgruppe vertieft und zur weiteren Prozessoptimierung zurück in das Projektteam gegeben.

Ein Jahr nach Eröffnung des Zentralen Pfarrbüros (vgl. Punkt 2. 2.) findet ein halbtägiger Workshop statt, den Pfarrsekretärinnen, Pfarrer, Verwaltungsleiter sowie das hauptamtliche pastorale Personal der betreffenden Pfarrei gemeinsam mit Vertretern aus dem Projektteam besuchen. Im Rahmen dieses Workshops wird der Status quo anhand der ursprünglichen Zielperspektive überprüft und sichergestellt, dass sich die Bereiche Raum, Personal, Rollen und Aufgaben sowie Service und Qualität in die vorgegebene Richtung entwickelt haben und weiter entwickeln.

## **10. Kontrollrahmen**

Zur nachhaltigen Prozessoptimierung beobachten und bewerten die Projektteammitglieder an unterschiedlicher Stelle die einzelnen Schritte im Prozess zur Einführung des Zentralen Pfarrbüros. Auf diese Weise erhält die Ausführung der vorgesehenen Schritte vor Ort eine hohe Verbindlichkeit.

Zudem wird der Prozess der Einführung des Zentralen Pfarrbüros durch eine externe Moderation und ggf. auch Gemeindeberatung begleitet (vgl. Konzeptpapier „Einführung Zentrales Pfarrbüro“ sowie schematische Übersicht im Handbuch „Pfarrbüro der Zukunft“), was mit Blick auf die für die Evaluation relevanten Punkte im Sinne von Begleitung und Kontrolle zugleich steuernde Wirkung besitzt.

## Ansprechpartner und Links

### Bei Rückfragen zur Begleitung von Einführungsprozessen:

#### Kirchliche Organisationsberatung

##### Gabriele Beck

Bischöfliches Generalvikariat  
Paulustor 5  
36037 Fulda  
Telefon: 0661-87 461  
Telefax: 0661-87 424  
[gabriele.beck@bistum-fulda.de](mailto:gabriele.beck@bistum-fulda.de)

### Abteilungen im Bischöflichen Generalvikariat bei fachlichen Fragen:

#### Abteilung Seelsorge

Bischöfliches Generalvikariat  
Paulustor 5  
36037 Fulda  
Telefon: 0661-87 294  
Telefax: 0661-87 424  
[seelsorge@bistum-fulda.de](mailto:seelsorge@bistum-fulda.de)

#### Pastorale Dienste

Bischöfliches Generalvikariat  
Paulustor 5  
36037 Fulda  
Telefon: 0661-87 437  
Telefax: 0661-87 570  
[pastoraldienste@bistum-fulda.de](mailto:pastoraldienste@bistum-fulda.de)

#### Personalabteilung

Bischöfliches Generalvikariat  
Paulustor 5  
36037 Fulda  
Telefon: 0661-87 354  
Telefax: 0661-87 282  
[personalabteilung@bistum-fulda.de](mailto:personalabteilung@bistum-fulda.de)

### **Recht und Zentrale Dienste**

- EDV -

Bischöfliches Generalvikariat

Paulustor 5

36037 Fulda

Telefon: 0661-87 301

Telefax: 0661-87 304

[rechtsabteilung@bistum-fulda.de](mailto:rechtsabteilung@bistum-fulda.de)

[edv@bistum-fulda.de](mailto:edv@bistum-fulda.de)

### **Finanzabteilung**

Bischöfliches Generalvikariat

Paulustor 5

36037 Fulda

Telefon: 0661-87 316

Telefax: 0661-87 516

[finanzabteilung@bistum-fulda.de](mailto:finanzabteilung@bistum-fulda.de)

### **Bauabteilung**

Bischöfliches Generalvikariat

Paulustor 5

36037 Fulda

Telefon: 0661-87 331

Telefax: 0661-87 535

[bauabteilung@bistum-fulda.de](mailto:bauabteilung@bistum-fulda.de)

### **Links:**

#### **Bistum Fulda**

[www.bistum-fulda.de](http://www.bistum-fulda.de)

[www.2030.bistum-fulda.de](http://www.2030.bistum-fulda.de)

#### **Bistum Limburg**

<http://zentralespfarrbuero.bistumlimburg.de/home.html>

#### **Erzbistum Köln**

[www.erzbistum-koeln.de/kirche\\_vor\\_ort/service\\_pfarrgemeinden/pastoralbuero/](http://www.erzbistum-koeln.de/kirche_vor_ort/service_pfarrgemeinden/pastoralbuero/)

## Nachwort des Projektteams

**Seht her, nun mache ich etwas Neues.**

**Schon kommt es zum Vorschein, merkt ihr es nicht?** (Jes 43, 19)

Mit der Fertigstellung des vorliegenden Handbuchs zum Zentralen Pfarrbüro hat das vor anderthalb Jahren begonnene Projekt „Pfarrbüro der Zukunft“ einen ersten Zielpunkt erreicht. Die verschiedenen eingebrachten Erfahrungen und Ideen haben auf der Grundlage und im Vergleich mit ähnlichen Projekten anderer Diözesen (Köln und Limburg) in diesem gemeinsamen Ergebnis eine konkrete Form angenommen.

Mit dem Handbuch wird das Zentrale Pfarrbüro nun in den Kirchengemeinden und Pfarreien im Bistum Fulda ankommen – als Modell und Vorgabe für die Ausgestaltung der Büroarbeit vor Ort und mit der nachdrücklichen Empfehlung an Sie, die Zukunft Ihres Pfarrbüros strukturell und inhaltlich auf diese Weise zu gestalten. Diese Zukunft startet jetzt! Oder vielmehr hat sie mit dem Blättern im „Handbuch Zentrales Pfarrbüro“ bereits begonnen: Seht her, nun mache ich etwas Neues. Schon kommt es zum Vorschein, merkt ihr es nicht? (Jes 43, 19)

Seitens des Projektteams sind wir überzeugt, dass es Ihnen nach der Lektüre im Handbuch wie dem Propheten Jesaja ergeht: Er hat eine Ahnung davon, wie die Zukunft werden kann, was er in Zukunft zu tun und zu gestalten hat. Der Funke ist übergesprungen und er folgt diesem Impuls wie einem Fingerzeig. Und mehr noch: Er verweist all jene auf diese Spur, die seinen Weg beobachten und begleiten. Werden diese Menschen ihm zu Weggefährten, zu Unterstützern und Mitstreitern werden?

Vor dem Hintergrund der Überzeugung, dass im Rahmen der neuen strategischen Ausrichtung mit dem Zentralen Pfarrbüro sowie den begleitenden Kontaktstellen ein tragfähiges Modell gefunden ist, das sowohl der administrativen Aufgabe als auch der pastoralen Funktion des Pfarrbüros entspricht, ermuntern wir Sie, mit uns diese Schritte zu gehen. Einiges von dem, was die Einrichtung eines Zentralen Pfarrbüros bedeutet, ist vielerorts schon angedacht, vorhanden oder im Werden – etwa die engere Zusammenarbeit zwischen mehreren Kirchengemeinden und Pfarreien in Belangen der Verwaltung oder eine zwischen verschiedenen Büros abgestimmte Aufgabenteilung.

Manches wird bei der Umsetzung der Konzeption des Zentralen Pfarrbüros reibungslos vonstattengehen, anderes unter Umständen Widerstände erfahren und der Nachjustierung bedürfen. Dort, wo verschiedene Wünsche und Vorstellungen auf einen gemeinsamen Nenner gebracht und Entscheidungen getroffen werden müssen, mag dieser Weg stellenweise mühsam sein. Als Projektverantwortliche sind wir sicher, dass sich all diese Mühen lohnen: Das Zentrale Pfarrbüro antwortet als Organisationsform zuverlässig auf aktuelle und künftige Bedürfnisse des kirchlichen Lebens und wird den Menschen vor Ort einen guten Dienst erweisen – allen Mitarbeitenden ebenso wie seinen Besuchern.

Mit dem vorliegenden Handbuch ist gleichzeitig unsere herzliche Bitte verbunden, diesem Prozess Ihre Energie, Ihre Zeit und Ihr Vertrauen zu schenken. Das ausdrückliche Anliegen des Projektteams ist es, während der einzelnen Etappen mit Ihnen vor Ort in Kontakt zu bleiben.



Lassen Sie uns die nächsten Zielpunkte auf dem Weg zum Zentralen Pfarrbüros gemeinsam in den Blick rücken! Bleiben wir dabei im Gespräch und offen für neue Erfahrungen und Anregungen: Auf dass das Prophetenwort für uns gültig bleibt: Seht her, nun mache ich etwas Neues! Wir sehen Vieles, das bereits zum Vorschein kommt, und haben den Eindruck: Das Resultat wird gut werden.

Fulda, im Juli 2016

Das Projektteam

Peter Göb  
Jörg Schnarr  
Gerhard Stanke  
Veronica Schilling-Pohl  
Christof Steinert