



**Teilprozessgruppe
„Verwaltungsprozesse und Pfarrbüros
in der Pfarrei der Zukunft“**

1. Modell der integrierten Verwaltung

Schon in einer frühen Phase ihrer Arbeit hat die TPG diskutiert, ob die Einrichtung von regionalen Dienststellen zur Verwaltungsunterstützung (z.B. als „Große Rendanturen“ jeweils in den Visitationsbezirken) sinnvoll sein könnte. Nach Abwägung der damit verbundenen Vor- und Nachteile plädiert die TPG einstimmig dafür, zwischen den Verwaltungseinrichtungen der Pfarreien der Zukunft auf der einen Seite und dem Bischöflichen Generalvikariat mit seinen verwaltungsbezogenen Unterstützungs- und Aufsichtsfunktionen auf der anderen Seite keine Zwischenebene vorzusehen. Davon unbenommen bleibt die Frage, wie die verwaltungsbezogenen Unterstützungssysteme des Bischöflichen Generalvikariates (z.B. je ein Zentrum für Liegenschaften, Finanzen und Personal) räumlich zu organisieren bzw. regional anzusiedeln sind.

Wir votieren für ein Zwei-Ebenen-Modell der Verwaltung: zukünftig sollen alle Verwaltungsprozesse in den Einrichtungen der Pfarreien der Zukunft und/oder in den verwaltungsunterstützenden Dienststellen des Bischöflichen Generalvikariates bearbeitet werden.

2. Aufgabenprofil der zentralen Verwaltung der Pfarrei der Zukunft und der Kirchenbüros

Um die Verwaltungsorganisation in der Pfarrei der Zukunft (PdZ) zu optimieren, schlägt die TPG eine Kombination aus Zentralisierung der internen Abläufe und Dezentralisierung der „Kundenbeziehungen“¹ vor. Am Pfarrort wird jeweils eine zentrale Verwaltung eingerichtet, in der die Pastoral der PdZ koordiniert wird und in der Fachleute aus den verschiedenen Verwaltungsbereichen sich in Abstimmung mit dem Leitungsteam der PdZ der Entscheidung über und der Gestaltung von Verwaltungsprozessen widmen. Dezentral (d.h. in den Gemeindeteilen oder bisherigen Pfarreien) soll es „Kirchenbüros“ geben, die sich als Vor-Ort-Dienstleistungszentren auf den direkten Kontakt mit Kunden konzentrieren.

Für die Anzahl dieser Kirchenbüros in den einzelnen PdZ hat die TPG keine Festlegungen getroffen (z.B. nach Zahl der Gläubigen im Gemeindeteil, Statistik der Geschäftsvorgänge), wohl aber notwendige Voraussetzungen bezüglich Raumbedarf und technischer Ausstattung definiert. Wir gehen davon aus, dass jede PdZ diese Entscheidung unter Berücksichtigung von pastoralen Notwendigkeiten, Personalsituation und Finanzmitteln unterschiedlich ausgestalten wird.

Die TPG Verwaltungsprozesse empfiehlt, die in Anlage 1 ausführlich beschriebene Arbeitsteilung zwischen zentraler Verwaltung und Kirchenbüros zur verbindlichen Grundlage für die Verwaltungsorganisation in den Pfarreien der Zukunft zu machen.

Das Profil der zentralen Verwaltung und der Kirchenbüros haben wir in einer Anlage dargestellt. Diese ist zur Kenntnisnahme beigefügt.

¹ Wir nutzen die Bezeichnung „Kunde“ als Sammelbegriff für verschiedene Dialog- und Adressatengruppen der Dienstleistung der PdZ, also für Gläubige, Lieferanten, Besucherinnen und Besucher, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Gemeindemitglieder usw. – Der Begriff ist in der kirchlich-pastoralen Sprache kaum gebräuchlich, teilweise wird er wegen seiner betriebswirtschaftlichen Herkunft auch als unangemessen betrachtet. Aus unserer Sicht verweist sein Gebrauch aber auch darauf, dass die *Kunde* des Evangeliums sich nicht nur an Kirchenmitglieder und engagierte Gläubige als *Kunden* richtet, sondern dass zu einer *Kundenorientierung* im Sinne des Evangeliums immer auch die Sendung zu einer nichtkirchlichen *Kundschaft* gehört.

Redaktionelle Anmerkung des Synodenbüros:

Der Bericht der TPG Verwaltungsprozesse wurde am 3. Juli dem Synodenbüro, stellvertretend für den Auftraggeber (Leitungskonferenz), überreicht. Im Gegensatz zu den anderen TPGs, deren Abschlussberichte erst Ende September eingereicht wurden bzw. noch eingereicht werden, konnte die Leitungskonferenz sich intensiv mit dem Bericht der TPG Verwaltungsprozesse auseinandersetzen. Dies hat für die Präsentation am 29. September zu zwei terminologischen Änderungen geführt: 1. Der von der TPG verwendete Begriff „Zwei-Ebenen-Modell der Verwaltung“ wird ersetzt durch den Begriff „Modell der integrierten Verwaltung“. Im Fließtext ist der Begriff an einer Stelle belassen, um die Intention der TPG weiterhin abzubilden. 2. Von der TPG wurde der Begriff „Pfarr-Amt“ für die zentrale Verwaltung der Pfarrei der Zukunft am Pfarrort vorgeschlagen. Dieser Terminologie ist die Leitungskonferenz bislang nicht gefolgt. Daher wird die Umschreibung „zentrale Verwaltung“ benutzt.

Entwurf

Profil zentrale Verwaltung – Kirchenbüros (Anlage 1)

| | Pfarramt | Kirchenbüros |
|---|--|---|
| <p>Grundfunktion und Nomenklatur</p> | <p>Die zentrale Verwaltung am Pfarrort dient der Koordination der Pastoral und der Verwaltung in der Pfarrei der Zukunft.</p> <p>Alle Verwaltungsfragen in der Pfarrei der Zukunft werden hier entschieden und gestaltet</p> | <p>Die Kirchenbüros sind die Vor-Ort-Dienstleistungszentren für Verwaltung und Seelsorge der PdZ ("front office"). Das „Alltags-Management“ in den zukünftigen Gemeindeteilen (Stadtteile, Dörfer, Quartiere innerhalb der PdZ) soll weitgehend hier abgedeckt werden.</p> <p>Der Begriff „Kirchenbüro“ soll immer mit dem Ortsnamen kombiniert werden (z.B. „Kirchenbüro Auersmacher“), um die einzelnen Kirchenbüros in einer PdZ unterscheiden und Verwechslungen vermeiden zu können.</p> <p>Die absolute Mehrheit aller „Alltagsgeschäfte“, mit denen Gläubige sich bisher mit dem Pfarrbüro in Verbindung gesetzt haben, sollen auch weiterhin dort aufgenommen und ggf. in interner Zusammenarbeit mit dem Pfarramt so weiterbearbeitet werden, dass für die Menschen mit ihren Anliegen ein Höchstmaß an guter Dienstleistung sichergestellt ist (z.B. bei der Anmeldung für eine Taufe, bei Anfragen für einen Gottesdiensttermin oder in der Erstattung einer Rechnung für einen Ehrenamtlichen). Dass die Verwaltungsvorgänge in der PdZ stärker zentralisiert sind, d.h. in dem Pfarramt oder in der Bischöflichen Behörde nach verbindlichen Standards weiterbearbeitet oder entschieden werden, ist in der Außenwahrnehmung kaum erkennbar.</p> |

| | | |
|-----------------------|--|--|
| Aufgabenfokus | <ul style="list-style-type: none"> • Grundlegende Verwaltungsexpertise in den Bereichen Finanzen, Immobilien und Personal (Spezialisierte Experten für diese Dienstleistungsbereiche sind in den verwaltungsunterstützenden Dienststellen des Bistums angesiedelt.) • Zentrale Entscheidungs- und Gestaltungsinstanz der PdZ in Verwaltungsfragen • Verbindende Instanz gegenüber der Bischöflichen Behörde • Assistenz für das Leitungsteam der PdZ | <ul style="list-style-type: none"> • Sicherstellung einer verlässlichen und ortsnahen Dienstleistung im Gemeindeteil der PdZ • Professionell standardisierte Kommunikations- und Verfahrensabläufe, die die Prozesse gegenüber dem Pfarramt (und von dort aus gegenüber der Bischöflichen Behörde) vereinheitlichen |
| Öffnungszeiten | <p>Die Verwaltung sollte feste Öffnungszeiten haben, damit Ehrenamtliche unmittelbar mit den Zuständigen in der Verwaltung Absprachen treffen können.</p> | <p>Die Öffnungszeiten der Kirchenbüros können je nach Bedarf, Rahmenbedingungen oder Personalisierung auch auf wenige Stunden an einem festen Tag in der Woche begrenzt sein. Das Kirchenbüro am Pfarrort sollte jedoch an jedem Werktag zwischen 8 Uhr und 17 Uhr besetzt sein.</p> |
| Erreichbarkeit | <p>Die Abstimmung zwischen Verwaltung und pastoralen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist (z.B. durch Hintergrunddienste mit Mobiltelefon) so organisiert, dass die PdZ in Notfällen (z.B. in Sterbefällen oder beim akuten Ausfall von Hauptamtlichen) rund um die Uhr telefonisch erreichbar ist.</p> | <p>Die Kirchenbüros sind nur begrenzt telefonisch erreichbar. Durch Hinweis auf dem Anrufbeantworter (oder besser: durch automatische Rufweiterleitung zum Kirchenbüro am Pfarrort oder zum Pfarramt) ist sichergestellt, dass die zeitnahe Bearbeitung von dringenden Anliegen auch unabhängig von der Öffnungszeit der Kirchenbüros möglich ist.</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p>Räumliche Organisation und technische Ausstattung</p> | <p>Die zentrale Verwaltung der Pfarrei der Zukunft wird am „Pfarrort“ angesiedelt.</p> <p>Damit sie ihre seine Grundfunktion bzw. den oben beschriebenen vierfachen Aufgabenfokus erfüllen kann, ist es so auszustatten, dass personelle Kompetenzen aus den verschiedenen Verwaltungsbereichen ausreichend vorhanden und dass zugleich alltägliche Verknüpfungen mit den pastoralen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern leicht möglich sind. Dazu sind Räume vorzuhalten, damit nicht nur die Treffen des Leitungsteams, sondern auch Konferenzen mit pastoralen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern hier stattfinden können. Die Kirchenbücher der PdZ benötigen ebenso ausreichenden Raum wie das Archiv der PdZ.</p> | <p>Für die Anzahl der Kirchenbüros in der PdZ gibt es keine fixen Vorgaben (z.B. nach Anzahl der Gläubigen, Statistik der Geschäftsvorgänge usw.). Am Pfarrort soll es auf jeden Fall ein Kirchenbüro geben, wenn möglich unter einem Dach mit dem Pfarramt.</p> <p>Wir gehen davon aus, dass jede PdZ ihre Entscheidung über die Einrichtung von Kirchenbüros unter Berücksichtigung von pastoralen Notwendigkeiten, Personalsituation, Finanzmitteln und technischer Ausstattung unterschiedlich ausgestalten kann.</p> <p>Zu den technischen Mindestvoraussetzungen für ein Kirchenbüro gehören insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> • eine leistungsfähige Internetverbindung, • eine EDV-Anlage, ggf. mit mobilen Endgeräten, die das interaktive Arbeiten mit den einheitlichen digitalen Prozessplattformen und Push-Modelle zur Einbindung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (Küsterinnen und Küster, Organistinnen und Organisten, Chorleiterinnen und Chorleiter) möglich macht, und • ein (mobil einsetzbarer) Drucker. <p>Im Gegensatz zum Pfarramt können die Funktionen in den Kirchenbüros mobil organisiert werden, d.h. der Wechsel von Verwaltungskräfte zwischen verschiedenen Einsatzorten soll aufgrund der mobilen Ausstattung möglich sein, ohne dass es zu Einschränkungen im Service kommt.</p> |
|---|--|--|

Ergänzende Hinweise:

1. Für den Fall, dass die am Pfarrort vorhandenen Räumlichkeiten nicht ausreichen, um Pfarramt und Kirchenbüro unter einem Dach zu realisieren, kann im Einzelfall eine räumliche Trennung möglich sein.
2. Der Gegenüberstellung von Pfarramt und Kirchenbüros in dieser Tabelle liegt eine Hauptamtlichen-Logik zugrunde, d.h. in beiden Einrichtungen sind qualifizierte Verwaltungs- und Sekretariatskräfte tätig. Um Möglichkeiten zu schaffen, wie Ehrenamtliche (nach minimaler Schulung bzw. Einführung) zur Unterstützung in Verwaltungsabläufe eingebunden werden können, hat die TPG Verwaltungsprozesse über flexible Ansprechpartnermodelle diskutiert (z.B. regelmäßige Informations- und Anmelde-möglichkeiten in einer Kirche nach einem Gottesdienst). Dafür favorisiert die TPG Verwaltungsprozesse den Begriff „Kontaktstelle N. (Ortsbezeichnung)“.