

Einladen – sich rauswagen / Ergebnispapier der AG „Zugänge eröffnen“ / Expert:innengruppe 3 – Servicefreundlichkeit

I. Kirchliche Servicefreundlichkeit – die Grundlage

Die Kirche Jesu Christi als *Versammlung aller Gläubigen und Heiligen* (CA 8) ist in ihrem Wesenskern *Kirche für andere* (D. Bonhoeffer). Sie ist an *alle* Menschen unabhängig von Mitgliedschaftsverhältnissen gewiesen und heißt zur Teilhabe an kirchlichen Angeboten willkommen.

Kirche *für* andere ist sie, indem sie Kirche *mit* anderen wird. Sie lässt sich auf diesem Weg von der Frage Jesu inspirieren: „Was willst du, dass ich für dich tun soll?“ (Lk 18,41). Daraus folgt: Sie nimmt Anliegen und Anfragen eines jeden Menschen ernst – und ist in ihrem Handeln darauf ausgerichtet, daraus eine Erfahrung des Evangeliums zu machen. Sie übersetzt die ihr anvertraute Botschaft in die milieuspezifischen Lebenswelten. Dabei ist sie sich bewusst, dass *alle* ihre Ausdrucksformen und ihre äußere Gestalt *reformbedürftig* und *reformfähig* sind.

Ein zentraler Prüfstein für die Qualität kirchlichen Handelns auf allen Ebenen ist es künftig, ob die Frage „Sind sogenannte ‚kirchenferne‘ Mitglieder und Nicht-(mehr)-Mitglieder als mögliche Zielgruppe angesprochen und geschieht dies auf eine gastfreundliche, serviceorientierte Weise?“ bejaht werden kann.

II. Kirchliche Servicefreundlichkeit – eine hilfreiche Perspektive, um das Ziel im Blick zu behalten

Unsere geistliche Haltung ist eine serviceorientierte Haltung: Für alle im Dienst unserer Kirche, in allen Haupt- und Ehrenämtern, gilt: „dient einander, ein jeder mit der Gabe, die er empfangen hat“ (1. Petr 4,10). Die vielfältige Einbringung unserer Gaben und Fähigkeiten ist kein Selbstzweck, denn: „Nicht dass wir Herren wären über euren Glauben, sondern wir sind Gehilfen eurer Freude“ (2. Kor 1,24); unser Dienst ist daher immer an der Wirkung auf den Nächsten orientiert.

Unsere Verkündigung des Evangeliums richtet sich immer an (potentielle) Kund:innen (Kunde und Verkündigung: selber Wortstamm), daraus folgt, dass wir an jedem kirchlichen Ort immer wieder überprüfen müssen, ob unsere „religiösen Produkte“ eigentlich relevant genug sind, um auf dem Markt der übrigen spirituellen Angebote bestehen zu können.

Service steigern: Wir brauchen einen klaren Blick auf das, was wir tun – und zwar aus der Service-Perspektive unserer Kund:innen und Nicht-Kund:innen – sowie auf die Hindernisse, die wir uns in unserem Dienst selbst in den Weg legen. Besserer Service heißt: Mehr auf die Bedürfnisse von Menschen einzugehen, damit der Wert unserer Botschaft und Arbeit ankommt und wahrgenommen wird. Wir brauchen ein Servicebewusstsein bei allen Haupt- und Ehrenamtlichen sowie in unseren Verwaltungs- und Organisationsprozessen.

Qualität überprüfen: Um an unserer Service-Fähigkeit zu arbeiten, müssen wir auch auf die Qualität achten, die unsere Dienste am Menschen ausmacht. Um zu einer Bewertung zu kommen, brauchen wir Maßstäbe, an denen wir dies messen können. Wir müssen möglichst alle (zumindest aber die wichtigsten) Bereiche, in denen wir Dienstleistungen erbringen, erkennen und ideale Kriterien/Werte definieren, die die Qualität unseres Handelns ausmachen sollen. Ernsthaft angewendet lässt sich Qualität sichern und steigern.

Guten Service am Menschen und Qualität gibt es nicht umsonst: An vielen Stellen bedarf es Veränderungen: von Arbeitsentlastungen, um sich auf das Wesentliche zu konzentrieren, über servicefreundlichere Bürokratie auf allen Ebenen bis zu neuen Erkundungen an und mit Menschen, besonders im Hinblick auf ihre Bedürfnisse und Erwartungen.

III. Kirchliche Servicefreundlichkeit – ein Realitäts-Check

„Meine Hoffnung beim Besuch meines ersten Gottesdienstes war es, in eine sichtbar offenerzige und tolerante Gemeinschaft einzutreten. Mit dem inneren Wunsch vielleicht hier Anschluss und Geborgenheit zu finden. Mit der offenen Haltung einem mir unbekanntem Glauben zu begegnen, in

dem ich vielleicht auch ein Zuhause finden kann. Dies entsprach leider wiederholt – an verschiedenen Orten – nicht der Realität. Die Gemeindeglieder wirkten auf mich weder herzlich offen, noch in der Gruppe vereint. Eher wie chronisch Unbekannte unter sich, irritiert von neuen Unbekannten. Überwiegend leidenschaftslos. Es erschloss sich mir nicht, wen man wie ansprechen hätte können, um mehr zu erfahren oder um in einen näheren Kontakt einzutreten. Ich beobachtete, dass man in Stille kommt und geht. In sich, allein – wie auch in der säkularisierten Gesellschaft.“

(Lena, 41 Jahre, konfessionslos)

„Es gibt Gemeindegemeinschaften, da hören wir: Ich muss meinen Pastor ja schützen, wenn ein Paar anfragt, und es sind nicht beide Partner in der Kirche – dann haben wir eben keine Termine mehr frei.“

(Team von st. moment, Hamburg)

„Warum es in meiner Gemeinde an Servicefreundlichkeit nach außen mangelt? Die einfache Antwort ist – wie so oft – die Zeit. Es gibt so viel abzuarbeiten – so vieles, was mit geistlicher Arbeit gar nichts zu tun hat. Der zweite Blick geht tiefer. Er hat mit ‚Verdienst‘ zu tun und zwar in zweierlei Richtungen: Der Rentner, jahrzehntelang Mitglied in der Kirchengemeinde, strahlt aus, er habe sich Aufmerksamkeit, Service, Zuwendung und v.a. Zeit der Pastorin und der Gemeinde verdient. Und zwar mehr als die junge Frau, die zum ersten Mal die Tür der Kirche zum Gottesdienst betritt. Andersherum verhalten sich viele von uns Pastor:innen so, dass sich Menschen bei Erstkontakt (siehe Trauanfrage oder Taufanliegen) eine Beachtung ihrer Anliegen erst verdienen müssen, durch ‚Leistungen‘ wie Mitgliedschaft, Spenden, Konformität, regionale Herkunft, Nichtanstrengend-Sein ... Natürlich muss ich unweigerlich an das Gleichnis von den Arbeitern im Weinberg denken.“

(Pastorin der Nordkirche, 38 Jahre)

Damit eine andere Realität entstehen kann, ist ein Mindeststandard von Serviceorientierung und Servicefreundlichkeit an jedem kirchlichen Ort nötig. Die Grundfrage dazu muss lauten: **„Würde ich meine besten Freund:innen mit einem guten Gefühl zu meinen Angeboten einladen?“**

Weitere exemplarische Prüffragen sind:

- Begrüßen Gemeinden oder Pfarrsprengel Zugezogene auf sympathische Weise – abgesehen von der Übermittlung eines Überweisungsträgers für das Kirchgeld im Gemeindebrief?
- Über welche Kanäle (Telefon, E-Mail, Facebook, Instagram, WhatsApp, persönlich...) kann ich niedrigschwellig Kontakt zu einer Kirchengemeinde bzw. kirchlichen Einrichtung aufnehmen? Wie öffentlich bekannt sind diese Kanäle? Wie erkennbar sind die dortigen Ansprechpartner:innen?
- Hält jede Gemeinde oder jeder Pfarrsprengel entsprechend einer Sozialraumanalyse attraktive und profilierte Angebote für verschiedene Zielgruppen bereit? Wie öffentlich bekannt sind diese Angebote?
- Wie hilfsbereit und lösungsorientiert handeln wir bei Anfragen? Wird z.B. jede Kasualanfrage solange begleitet, bis eine geeignete Pfarrperson für die Durchführung gefunden wird?
- Bietet jede Gemeinde oder jede Region Wahlmöglichkeiten zwischen unterschiedlichen Gottesdienstformaten (binnen- und bewusst außenorientiert)? Ist darüber hinaus ausreichend klar, was die Teilnehmenden erwartet? Gibt es ein Ablaufblatt zum Mitsprechen? Gibt es ein anonymisiertes Feedbacksystem?
- Bietet jede Gemeinde unterschiedliche Taufformate an, so dass auf persönliche Bedürfnisse reagiert werden kann (Sonntags- oder Samstagsgottesdienste, Gartentaufe/Tauffest etc.)? Werden diese in der Öffentlichkeit auf sympathische Weise beworben? Werden Traupaare auch in andere Kirchen begleitet? Wird die Bestattung im FriedWald bzw. RuheForst oder auf See selbstverständlich pastoral begleitet?
- Hat jeder Kirchenkreis eine hauptamtliche Stelle, welche in der Region öffentlichkeitswirksam besondere Kasualformate etabliert und sich dabei mit entsprechenden Pilotprojekten (st. moment HH; segensreich KK Lübeck-Lauenburg) vernetzt?

- Sind wir als Gemeinde oder Regionen in Kooperationsprojekten mit Partner:innen aus dem Gemeinwesen wie KiTa, Schule, Vereine, Verbände in Kontakt?
- Gibt es in Kirchenkreisen oder Regionen Konzepte (z.B. Gemeindemanager:innen o.ä.), welche Mitarbeitende im Verkündigungsdienst von nicht servicerelevanten Aufgaben entlasten und damit Freiräume für innovative Konzepte und Kontakte zu Menschen über den engen Kreis der Hochverbundenen hinaus eröffnen?
- Gibt es die Bereitschaft, die Quantität bestehender kirchlicher Angebote zugunsten der Qualität und Serviceorientierung um 50 % zu reduzieren?
- Sind Qualitätsfragen Gegenstand der Personal- und Gemeindeentwicklung? Welche aufsichtsrechtlichen (ggf. dienst- und arbeitsrechtlichen) Konsequenzen ziehen wir, wenn wir feststellen, dass vereinbarte Standards nicht erfüllt werden?
- Welche Serviceleistungen stellen übergemeindlich arbeitende Dienste und Werke den Gemeinden konkret bereit? Treffen diese Angebote auf einen Bedarf oder gehen sie an den Bedürfnissen der „Kund:innen“ vorbei? Sind Reichweite und Nachfrage ein Kriterium für die Verlängerung/Einstellung eines kirchlichen Angebots?
- Gibt es eine zentrale Service-Telefonnummer der Nordkirche, die öffentlich breit bekannt ist?
- Sind wir in der Lage zu einer ehrlichen (auch kritischen) Bestandsaufnahme unserer Angebote im Sinne der Frage: Ist noch Glut unter der Asche?

III. Kirchliche Servicefreundlichkeit – We have a dream...

Wir haben einen Traum, dass unsere Nordkirche Kirche *für* andere und Kirche *mit* anderen wird. Manchmal ist das nicht nur ein Traum, denn manchmal ist schon erschienen, was wir sein könnten. Das habt Ihr doch selbst schon erlebt – wenn ein Projekt Menschen angesprochen hat; wenn eine Kampagne erfolgreich war; wenn es Freude gemacht hat, in einem Team, einem Gremium, einer Gemeinde mitzuarbeiten. Da ist „Qualität“ mit Händen zu greifen – also halten wir das fest. Würdigen wir solche Erfolge durch Auszeichnungen wie „Kirchengemeinde des Monats“, „Pastor:in/Küster:in... des Jahres“, „Innovation Kirchenmusik“ oder auch durch die Zusicherung von Unterstützung bei der Erstellung von kommunikationsstarken Websites u.ä. **Wir trauen uns, Qualität zu definieren, Servicestandards festzulegen und Qualitätserfahrungen auch als (kritischen) Maßstab anzulegen!** Das ist *ein* zentraler Aspekt geistlicher Leitungsverantwortung auf allen Ebenen. Wir initiieren entsprechende Prozesse, die auf den unterschiedlichen Ebenen wirksam werden.

Alles das ist nicht *der* Neuansatz, ist nicht *die* innovative Idee – wo die Probleme liegen und was zu tun ist, ist seit langem bekannt. Und eine Umkehr des Trends der kleiner werdenden Kirche kommt dadurch auch nicht. Aber die Kirche für andere und mit anderen bekommt dadurch Hand und Fuß, ein Herz und ein Gesicht – und damit die Menschenfreundlichkeit Gottes selbst. Für diesen Traum sind wir doch schließlich alle in unsere verschiedenen Dienste getreten.

Expert:innen:

Dr. Stefan Atze
 Dr. Emilia Handke
 Dr. Stefan Holtmann
 Kerstin Richter

Moderation: Mathias Lenz