

Das Pfarrbüro als „Kontaktstelle Caritas“ Ein Projekt des Caritasverbandes mit den Pfarreien der Erzdiözese

1. Das Pfarrbüro – ein zentraler Ort des Pfarreilebens

Verehrte Damen und Herren,

in einem Text zum Pfarrbüro heißt es:

„Das Pfarrbüro ist nicht nur ein rein wirtschaftlich ausgerichteter Dienstleistungsort, sondern auch zweckfreier Treffpunkt, Raum für ein gutes Gespräch, Anlaufstelle für Hilfesuchende, Ort der Zuwendung und die stille Hoffnung auf ein freundliches Lächeln.“
(aus: Anzeiger für die Seelsorge 4/2005, S.10)

Welch eine Erwartung liegt hier auf dem Pfarrbüro, auf denen, die dort arbeiten. Im Pfarrbüro laufen die Fäden einer Pfarrgemeinde zusammen. Hier werden Informationen weitergegeben, Verbindungen geschaffen. Es erfolgt Austausch und Gespräch. Menschen mit verschiedensten Anliegen und Wünschen und auch Forderungen kommen und suchen kompetente und freundliche Ansprechpartner. So ist ein Pfarrbüro ein zentraler Ort des Gemeindelebens, unverzichtbar.

Kardinal Wetter bezeichnete einmal das Pfarrsekretariat als „Visitenkarte der Pfarrei“.

Im Einleitungstext hieß es: „Das Pfarrbüro ist ... Anlaufstelle für Hilfesuchende“.

Sie alle können davon ein Lied singen und so manche Erfahrungen und Geschichten dazu austauschen. Manchmal im Nachhinein zum Lachen, oft bitterernst, bedrängend, nicht selten nervig, weil eine Störung in der gerade laufenden Arbeit. Wie gern hätte man manchmal das Problem, das im Büro vor einem steht, wieder vom Hals. Ich kenne diese Gefühle.

Die Erfahrung der letzten Jahre zeigt: Seit zunehmender Arbeitslosigkeit und Hartz IV steigt die soziale Not und der Druck auf das Pfarrbüro. Es wird immer mehr zu einer Anlaufstelle für Menschen in schwierigen Lebens- und Notsituationen (vgl. Anzeiger, S. 16).

Menschen suchen unmittelbare Hilfe und Unterstützung in ihrer konkreten Notlage: Da kann jemand seine Miete oder die Stromrechnung nicht mehr zahlen, es fehlt das Geld für Lebensmittel am Monatsende, Obdachlose, Nichtsesshafte versuchen ihr Glück usw.

Diese soziale Not drückt in städtischen Gebieten stärker auf ein Pfarrbüro als in ländlichen Regionen. Dennoch müssen wir festhalten: Im Pfarrbüro spüren wir den sozialen Pulsschlag unserer Gesellschaft. Wir können deshalb nicht einfach absperren, die Not aussperren, oder wegschicken mit dem noch so freundlich formulierten Hinweis „Sie, da sind wir als Pfarrbüro leider nicht zuständig“.

Wir stehen also vor der Herausforderung: Wie können wir hilfesuchenden Menschen in ihrer Notlage angemessen helfen. Eine Antwort auf diese Frage gibt das Projekt „Kontaktstelle Caritas“.

Woher kommt die Idee, woher der Name dieses Projektes?

Im Sommer 2004 besuchte Caritasdirektor Hans Lindenberger im Münchner Norden einen Workshop zur Kooperation von Pfarreien mit der Caritas. Auf der Pinwand einer Arbeitsgruppe stand „Jedes Pfarrbüro ist eine Kontaktstelle Caritas“. Dieser Satz, der von der Basis, von sozial engagierten Ehrenamtlichen aus Pfarrgemeinden kam, war Anregung und Anstoß für dieses Projekt: Die Pfarreien gewinnen als „Kontaktstellen Caritas“. Damit wird eine enge Kooperation zwischen der Pfarrcaritas und dem Caritasverband mit seinen Einrichtungen und Diensten gefördert. Für beide Seiten ist das hilfreich, vor allem jedoch für die Menschen, die in einer Notlage stecken und zu uns als Kirche kommen.

Was ist das Ziel?

Was ist das Ziel des Projekts? Der DiCV mit den Caritas-Zentren will den Pfarreien und hier insbesondere den Pfarrsekretärinnen und allen, die im Pfarrbüro und Pfarrhaus arbeiten oder ansprechbar sind, beim Erstkontakt mit Hilfesuchenden zur Seite stehen. Wir wollen Sie weitreichender als bisher mit Rat und Tat unterstützen, wenn Notleidende ins Pfarrbüro kommen.

Es geht also nicht darum, Ihnen eine weitere Arbeit aufzubrummen. Es geht um Ihre Entlastung, um Hilfestellung, damit Sie als Pfarrsekretärin nicht zu sehr in die Rolle einer Beraterin gezogen werden. Und die eigentliche Arbeit bleibt liegen.

Was ist das Konzept der „Kontaktstelle Caritas“?

Wenn Hilfe suchende Menschen ins Pfarrbüro kommen, geht es meist um die Frage: Wie kann hier geholfen werden und vor allem wer kann hier fachgerecht und zielgenau helfen? Es geht um die Vermittlung des Hilfesuchenden an den für seine Notlage passenden sozialen Fachdienst. Wenn dies gelingt, wird das Pfarrbüro zur Schnittstelle oder Kontaktstelle zwischen Menschen in Not und den Einrichtungen und Diensten, die helfen können.

Menschen richtig und zügig weitervermitteln, ohne lange im Nebel der Soziallandschaft herumzuirren oder einen Buchbinder-Wanninger-Effekt mit xTelefonaten auszulösen. Wie kann eine schnelle Vermittlung geleistet werden? Wohin kann ich mich wenden als Pfarrsekretärin, als Pfarrer, Diakon, Pastorale Mitarbeiterin, als ehrenamtlich sozial Engagierter, wenn da jemand kommt mit einem Alkoholproblem. Jemand steckt in Schulden, da ist jemand psychisch krank und kann seinen Alltag nicht bewältigen, ein altes Ehepaar fragt nach Betreutem Wohnen oder nach Essen auf Rädern, jemand kommt und nebenbei zeigen sich Ehe- oder Erziehungsprobleme, da muss jemand einen Haushalt auflösen und fragt nach Hilfe, ein alter Mann braucht hauswirtschaftliche Hilfe, eine Tochter sucht nach einer ambulanten Pflege für ihren Vater, da bettelt ein Durchreisender um Geld oder sucht eine Übernachtungsmöglichkeit usw. –

Für all solche Notlagen gibt es einen **Informationsordner im Pfarrbüro**:

- er enthält ein alphabetisches Stichwortverzeichnis von A: Ängste über Demenz oder Gebrauchsgüter bis Z: Zweiter Arbeitsmarkt.
- Bei jedem Stichwort gibt es einen Hinweis auf die Gliederung im Ordner. Dieser enthält alle nötigen ortsbezogenen Informationen. Eine Übersicht über Tätigkeitsbereiche, Angebote und Ansprechpartner bei der Caritas und anderer kirchennaher Stellen im Landkreis, in der Stadt, im Stadtteil.
- Dieser Infoordner wird vom Caritas-Zentrum erstellt und regelmäßig überarbeitet.
- Dieser Ordner ist also ganz konkret das Hilfsinstrument für ein Pfarrbüro als „Kontaktstelle Caritas“.

Dieser Informationsordner wurde also zusammengestellt, damit Sie vor Ort in den Pfarreien wissen, wo Sie sich hinwenden können, wenn Sie das Gefühl haben, ein Ratsuchender braucht professionelle Hilfe. Sie können sich einen schnellen Zugriff verschaffen auf kirchennahe Einrichtungen und Hilfeangebote. Sie haben damit ein kurzes, prägnantes Nachschlagewerk in Händen für alle, die sich für die Angebote der Caritas interessieren oder sie brauchen.

Natürlich reicht es nicht, einfach diesen Ordner auf die Pfarreien zu verteilen. Wichtig ist eine **Einführung** vor allem der Pfarrsekretärinnen oder auch eines Seelsorgers, eines Ehrenamtlichen, die dann das Wissen weitergeben.

Wir denken an **regelmäßige Treffen** von Mitarbeiterinnen des Caritas-Zentrums für Gemeindecaritas (GSA) mit Leuten aus den Pfarrbüros, z.B. einmal pro Jahr. Hier geht es um einen Erfahrungsaustausch und um die Aktualisierung des Info-Ordners. Dafür sind auch Rückmeldungen aus Ihrer konkreten Erfahrung wichtig, damit die Arbeit sinnvoll weiterentwickelt werden kann.

Nach Bedarf können weitere Angebote zu speziellen Fragen gemacht werden, z.B. Umgang mit Ratsuchenden an der Pfarrhaustür; Welche öffentlichen Hilfen gibt es; Nähe und Distanz; Was machen die Fachdienste nach einer Vermittlung usw.

Wenn eine Pfarrgemeinde, wenn die Seelsorger mit den Mitarbeitenden im Pfarrhaus/Pfarrbüro sich entscheiden: Ja, wir wollen ganz bewusst so eine Kontaktstelle sein zwischen Menschen in Not und den Einrichtungen und Diensten der Caritas, dann sollte dies auch gezeigt werden. Die enge Kooperation zwischen Pfarrei und Caritasverband soll für jedermann sichtbar werden. Deshalb wurde ein einladendes Zeichen entworfen, das **Schild „Kontaktstelle Caritas“**.

Es soll beim Pfarrbüro angebracht werden. Dieses Schild soll helfen, den Kontakt zu den Diensten des Caritasverbandes herzustellen. Aber nicht nur das. Damit wird auch auf die konkrete Gemeindecaritas der Pfarrei hingewiesen. Auch dafür ist das Pfarrbüro eine Kontaktstelle. Ich denke an Seniorenarbeit, Besuchsdienste, Betreuungen, spezielle Einrichtungen wie Kleiderkammer der Pfarrei, Nachbarschaftshilfe usw. Dieses Schild ist ein Signal und zeigt: hier, in dieser Pfarrgemeinde, in dieser Kirche vor Ort wird „Caritas“ gelebt.

„Kontaktstelle Caritas“ – ein diözesanweites Projekt

Das Projekt „Kontaktstelle Caritas“ ist nicht nur für hier im Dekanat/Landkreis/Stadt gedacht, sondern ist für die ganze Erzdiözese angelegt. Ich kann Ihnen sagen: Die gesamte Bistumsleitung mit Kardinal Wetter begrüßt ausdrücklich dieses Projekt. Die Dekane haben sich 2005 in einer Dekanekonferenz zustimmend dazu geäußert und wollen es unterstützen. Im August 2005 wurde in Zolling bei Freising die erste „Kontaktstelle Caritas“ feierlich eröffnet.

Zur Umsetzung vor Ort – Dank

Wenn Sie mit dem Projekt starten und das Schild als einladendes Zeichen anbringen, ist das bedeutsam für die Pfarrei. Es macht den Gläubigen bewusst: Caritas gehört wesentlich zum Auftrag auch unserer Pfarrei.

Zu überlegen ist: Wann ist für das Anbringen des Schildes der richtige Zeitpunkt? Nach einem Gottesdienst? Am Rande einer PRG-Sitzung ...

Es ist also angebracht, dass bei Ihnen in der Pfarrei, wenn es so weit ist, nicht nur klammheimlich begonnen wird, sondern es zum Thema wird im PGR, im SA Caritas, in der Kirchenverwaltung, im Pfarreiblättchen wie in der Lokalzeitung.

Ich bin dankbar für alle Pfarrgemeinden, die sich beteiligen. Ich danke Ihnen als Pfarrsekretärinnen, wenn Sie „Ihre Kontaktstelle“ lebendig gestalten, wenn unser diözesanes Caritas-Anliegen zu Ihrem eigenen Anliegen wird.

Die Caritas mit ihren Einrichtungen und Fachdiensten ist verwurzelt in den Pfarreien. Arbeiten wir zusammen, dass wir als Kirche den Menschen wirklich helfen können. Es soll das lebendig werden, was Papst Benedikt XVI. in seiner Enzyklika „Deus caritas est“ schreibt:

„Kirche als Familie Gottes muss heute wie gestern ein Ort der gegenseitigen Hilfe sein und zugleich ein Ort der Dienstbereitschaft für alle der Hilfe Bedürftigen, auch wenn diese nicht zur Kirche gehören“ (Abs.32).

Hans Lindenberger
Caritasdirektor