



Bundesweites Service-Telefon der evangelischen Kirche 0800 - 50 40 60 2

Erreichbarkeit

- **Montag bis Freitag 09:00 bis 18:00 Uhr** (außer an bundesweiten deutschen Feiertagen)
- Kostenfrei aus deutschen Fest- und Mobilnetzen, niederschwellig
- Zielgruppe: Menschen mit Fragen zu/an Kirche ohne Fachkenntnis
- Seit dem 2. Juni 2014 mit „sanftem“ Start als Projekt
- Auch per Mail: info@ekd.de

Leistung

- Geschultes Team mit Kenntnis in kirchlichen Themenfeldern und Strukturen
- Gestützt auf eine Wissensdatenbank, Internet sowie Vernetzung in Kirche können Anfragen verlässlich sofort beantwortet bzw. die richtigen Ansprechpartner genannt werden
- Falls nicht, wird recherchiert und zurück gerufen oder eine Mail geschickt
- Dabei wichtig: die Wahrung der Autonomie der Gliedkirchen und Gemeinden, an die ggf. weiter verwiesen wird

Themenschwerpunkte

- Sachinformationen, v.a. zu Kasualien (Taufe, Patenschaft, Trauung etc.)
- Fragen nach kirchlichen Positionen zu Themen aller Art
- Kontakt- und Adressanfragen nach Gemeinden, Mitarbeitenden
- Materialbestellungen
- Fragen zum Kircheneintritt
- Kirchensteuer
- Beschwerden (wobei meist das Zuhören reicht)
- Diffuse und seelsorgerliche Anfragen
- Tagespolitisches

Erfahrungen

- Hohes Maß an Zufriedenheit und Dankbarkeit, da zuverlässig erreichbar
- Rund 90% aller Anfragen können verlässlich sofort beantwortet werden
- Bemerkenswerte Themenvielfalt: es gibt nichts, was nicht gefragt würde
- Anonymität ist möglich (z.B. Scham der Unwissenheit bei Anfragen)

Kooperation

- Integration und Kooperation mit entsprechenden Angeboten der zwanzig EKD-Gliedkirchen nach deren Wunsch: z.B. Weiterleitung („Routing“) aller Anrufe aus bestimmten Gebieten an eigene Servicenummern, auch regional
- Aufbau eines Mentoren-Netzwerkes, das ggf. regional weiterhelfen kann
- Kooperation mit dem Wiedereintrittstelefon der Landeskirche in Württemberg

Mehrwert innerkirchlich

- Entlastung in Gemeinden, Einrichtungen und Verwaltungen von allgemeinen telefonischen Anfragen
- Verlässliche Erreichbarkeit, die vor Ort so nicht regulär zu leisten ist
- Auf- und Ausbau einer internen Wissensdatenbank mit Sachinformationen, Kontaktdaten und ggf. Sprachregelungen
- Seismograph-Funktion für Kirche zu relevanten Themenfeldern, die die Gesellschaft bewegen
- Statistische Dokumentation aller Anrufe unter Wahrung des Datenschutzes nach Herkunftsregion, Anliegen, Geschlecht und Altersgruppe der Anrufenden. Auswertung auch möglich nach Gliedkirchen

Team

Neun Mitarbeitende (sieben Frauen, zwei Männer) auf 6,5 Stellen. Menschen zwischen 33 und 58 mit kirchlicher Sozialisation und Berufserfahrungen bei Kirche, in Telefonie und Dienstleistungsgewerbe.

Verantwortlich: kirchlicher Öffentlichkeitsarbeiter und Religions-/Sozialpädagogen.

Bewerbung

Zur Bewerbung gibt es Banner sowohl für Internet als auch Print in allen gängigen Größen und verschiedenen Farbkombinationen sowie in Schwarz-weiß:

https://www.ekd.de/service/servicetelefon_banner.php.

Bitte Banner verlinken auf: <http://www.ekd.de/service/servicetelefon.html>.

Rückfragen beantworten wir gern, erbitten auch Kurzinformation, wo das Banner steht.

Kontakt intern

Bundesweites Service-Telefon der evangelischen Kirche: 0800 – 50 40 60 2

Leitung: Christian Weisker / Gesa Cordes
EKD-Kirchenamt, Stabsstelle Kommunikation
Herrenhäuser Straße 12, 30419 Hannover
Büroadresse:

Markgrafstraße 5, 30419 Hannover

Tel.: 0511/76399-118 oder 0511/2796-619

Mail: servicetelefon@ekd.de; Info: <http://www.ekd.de/service/servicetelefon.html>



Stand: 22. April 2015