



Kirchenamt der EKD · Postfach 21 02 20 · 30402 Hannover

An die
Gliedkirchen der
Evangelischen Kirche in Deutschland (EKD)

Mit der Bitte um Weiterleitung an die Presse- und
Öffentlichkeitsarbeiter, Internetbeauftragten sowie
Ämter und Einrichtungen der Gliedkirchen, insbe-
sondere an Verantwortliche für Gemeindebriefe

28. September 2016

Unser Zeichen:

6018/3

Bei Rückfragen:

Christian Weisker
Leiter Projekt Info-Service /
Service-Telefon

Stabsstelle Kommunikation

Telefon: (0511) 76399 118
E-Mail: servicetelefon@ekd.de

Info-Service / Service-Telefon der evangelischen Kirche Sachstand sowie Bitte um weitere Kommunikation in die Regionen und Gemeinden der Gliedkirchen

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Kolleginnen und Kollegen,

mit der Einrichtung eines bundesweiten Service-Telefons für die evangelische Kirche ist die EKD einem Beschluss von Kirchenkonferenz und Rat aus dem Jahr 2012 gefolgt. Seit Juni 2014 etabliert sich das Projekt als Instrument der kirchlichen evangelischen Direktkommunikation und wurde inzwischen bis Ende 2018 verlängert. Unter der bundesweit kostenlosen Rufnummer 0800-50 40 60 2 (Fest- und Mobilnetz) ist ein kompetentes Team von Montag bis Freitag, 09:00 bis 18:00 Uhr (außer an bundesweiten Feiertagen), erreichbar.

Nun geht es nach vielen positiven Erfahrungen darum, einem Beschluss der Kirchenkonferenz folgend, „die weitere Bewerbung des Bundesweiten Service-Telefons der evangelischen Kirche in den gliedkirchlichen Medien sowie die nachhaltige Vernetzung mit bestehenden Angeboten“ weiter aktiv voran zu bringen. Das Projekt als unterstützendes, entlastendes gesamt-kirchliches Angebot sollte noch stärker in den Regionen und Gliedkirchen verankert und publik gemacht werden.

Das Angebot richtet sich vor allem an Menschen ohne Kenntnis kirchlicher Strukturen. Schnell und unkompliziert können Anfragen aller Art zu kirchlichen Themen per Telefon, E-Mail (info@ekd.de) sowie über soziale Medien wie Facebook und Twitter beantwortet oder zielführend kirchliche Ansprechpartner in Gliedkirchen, Einrichtungen und Gemeinden benannt werden. Das ermöglicht ein kompetentes Team mit Strukturkenntnis, eine Wissensdatenbank und das weiter wachsende große Archiv von recherchierten E-Mail-Antworten. Nichts, was einmal recherchiert wurde, geht verloren.

Die Erfahrungen zeigen, dass 90 Prozent aller Anliegen unmittelbar und sofort beantwortet werden können. Anderes wird recherchiert und verlässlich reagiert. Die Kontaktzahlen beantworteter Anfragen per Telefon und E-Mail sind seit Herbst vergangenen Jahres deutlich gestiegen und liegen jetzt im Schnitt bei 60 Vorgängen pro Werktag.

Sämtliche Anfragen und Kontakte werden dokumentiert und evaluiert. So entstand und besteht zugleich ein Instrument mit Seismograph-Funktion für die Wahrnehmung evangelischer Kirche und ihrer Themen in der Öffentlichkeit. Die Auswertung aller Anrufe ist vielfältig möglich, selbstverständlich unter Wahrung der Datenschutzstandards der EKD. Alle 5.300 Vorwahlbezirke wurden zudem den Gliedkirchen zugeordnet.

Kooperation mit den Gliedkirchen

Dieses Projekt funktioniert nur in einem konstruktiven Miteinander von EKD, Gliedkirchen und Institutionen. Bereits bestehende Service-Angebote in einzelnen Gliedkirchen oder Regionen sind eingebunden und vernetzt mit dem bundesweiten Angebot.

Der Info-Service ermöglicht eine Entlastung vor Ort bei gleichzeitiger Gewährleistung einer umfassenden verlässlichen Erreichbarkeit für alle Anrufenden.

Mit Gliedkirchenschreiben vom 10.03.2014 hatten die Landeskirchen uns mehrheitlich mitgeteilt, wie die jeweilige Kirche im Bereich Telefonie eingebunden sein soll. Entsprechend der drei angebotenen Möglichkeiten wurde dies umgesetzt.

Sollten Sie hierzu Fragen oder Veränderungswünsche haben, so stehen wir Ihnen gern mit Rat und Tat zur Seite.

Mentoren/Kontakt-Netzwerk:

Um hohe Qualitätsstandards einhalten zu können, besteht bei Bedarf ein funktionierendes Netzwerk in die Gliedkirchen für ggf. spezifische Nachfragen, vor allem in die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.

Für die weitere Bewerbung finden sich im Anhang auf einem Einzelblatt vertiefende, gebündelte relevante Informationen zur internen Weiterleitung innerhalb Ihrer Landeskirche an Kirchenbezirke, Gemeinden und Einrichtungen. Bitte geben Sie dieses entsprechend weiter. Es steht auch online als pdf bereit unter

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

Für Rückfragen und weitere Informationen ist das Team Info-Service gern ansprechbar.

Mit freundlichen Grüßen,

