

# Am Ende glüht fast das Ohr

Die Service-Hotline für das Besondere Kirchgeld wird stark genutzt / Erfahrungen von Felicitas Riffel

Hildesheim (hm). 2100 Anrufe hat die Service-Hotline zum Besonderen Kirchgeld in den ersten zehn Tagen (bis Redaktionsschluss) bekommen. Elf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben Fragen beantwortet, sich Vorwürfe und Klagen angehört, freundliche, sachliche und mitunter auch seelsorgliche Gespräche geführt. Eine von ihnen ist Felicitas Riffel.

„Servicecenter Kirchgeld, mein Name ist Felicitas Riffel. Guten Tag, was kann ich für Sie tun?“ So beginnt jedes Telefongespräch, das die pensionierte Gemeindefreierin aus Giesen führt. Sechs Stunden am Tag sitzt sie an der Hotline, vormittags drei Stunden und ab dem späten Nachmittag drei, bis sieben Uhr abends. Jedenfalls sieht das der Dienstplan vor – die Wirklichkeit sieht manches Mal anders aus. Denn wie ihre Kollegen beendet Riffel ein Gespräch nicht um 19 Uhr, sondern dann, wenn alles gesagt ist zwischen ihr und dem Anrufer.

Viele Einblicke in Lebensgeschichten bekommt die 60-Jährige in diesen Gesprächen. Da ist zum Beispiel die Spanierin, die kein eigenes Geld verdient. Der deutsche Ehemann und seine Familie – keiner Religion angehörend – haben ihren Glauben und die Zugehörigkeit zur katholischen Kirche immer nur mühsam toleriert. Zwar durfte sie die Kinder bislang noch in die Kirche mitnehmen, aber seit einiger Zeit will der Vater das nicht mehr, versucht, die Kinder davon abzubringen. Und jetzt auch noch das Kirchgeld, das von seinem Einkommen bezahlt werden soll. „Die Familie übt Druck auf sie aus, dass sie nun austreten soll“, berichtet Riffel, von solchen Gesprächen sichtlich berührt. Die Frau habe bitterlich geweint und gesagt: „Ich weiß gar nicht, was ich jetzt machen soll. Ich liebe die Kirche doch. Ich war schon bei unserem Pastor, aber der konnte mir auch nicht helfen.“

## Gutverdiener tun sich schwerer mit der Zahlung

Ähnlich geht es anderen Frauen ohne eigenen oder mit nur geringem Verdienst, berichtet Riffel. „Es ist schwer den Frauen klar zu machen, dass das Kirchgeld von Geld bezahlt werden soll, das ihnen rechtlich zusteht. Wenn der Mann 6000 Euro verdient und sie 400, dann haben sie beide



Zuhören und Fragen beantworten, erklären, beschwichtigen und auch Seelsorge leisten: Das sind Aufgaben der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Telefon-Hotline zum Besonderen Kirchgeld. Felicitas Riffel hat in fünf Tagen über 200 Gespräche geführt. Foto: Hildegard Mathies

gemeinsam 6400 Euro zur Verfügung, sie muss ihr Leben nicht von den 400 Euro bestreiten.“

Nicht immer rufen die Betroffenen selbst an, bisweilen meldet sich der Ehemann – um zum Beispiel zu verkünden: „Meine Frau tritt jetzt aus!“ In einem anderen Fall rief eine Mutter an, deren Tochter vom Ehemann gedrängt wird nun auszutreten. Auch diese Anruferin weinte bitterlich: „Mein Kind muss aus der Kirche austreten, das überlebe ich nicht“, hat sie gesagt, erzählt Riffel. „Ich habe dann versucht sie zu beruhigen und ihr gesagt, dass ihre Tochter ja nicht ihren Glauben verliert, wenn sie wirklich austreten muss.“

Riffel hört solche Geschichten, muss sich bisweilen erst einmal beschimpfen lassen und sich anhören, was denn die Kirche alles falsch gemacht habe und mache – und nimmt manchem mit ihrer ruhigen, gleich bleibend freundlichen Art die Aggression. „Wenn Sie so mit mir gesprochen hätten wie ich mit Ihnen, wäre ich sehr aggressiv geworden“, hat ein Anrufer am Ende gesagt.

Ruhig muss sie bleiben, wenn die sattsam bekannten Vorwürfe kommen, wenn die Rede ist von den Kirchenschätzen, die man doch verkaufen könne. „Ich könnte das organisieren“, hat ein Anrufer gesagt, mit dem Verkauf schöner alter Altäre, Kelche und anderer Dinge, „die nur noch in Tresoren liegen, weil sowieso

keine Gottesdienste mehr gefeiert werden“, könnte die Kirche „über Nacht um ein paar Millionen Euro reicher werden“, sagte er.

Wie ihre Kollegen macht Riffel die Erfahrung, dass oft die, die es sich leisten könnten, aggressiv reagieren. Das Wort von der Ärztin oder den Doppelverdienern mit zweihohem Einkommen macht die Runde im Servicecenterteam. „Wir könnten uns das Kirchgeld leisten, aber wir haben die Kirche bis heute nie in Anspruch genommen“, hat etwa eine Frau gesagt, „das werden wir auch nicht mehr tun. Wir treten jetzt aus.“

## „Es ist gut, dass es diese Hotline gibt. Man wird seinen Frust und Ärger los und wird auch noch sachlich und freundlich bedient.“

Viele Menschen mit geringem Einkommen stellen die Erhebung des Besonderen Kirchgeldes nicht in Frage, sondern wollen nur wissen: „Wo kann ich denn jetzt bezahlen?“ In vielen Fällen kann Riffel den Anrufer auch aufklären, dass er gar nicht betroffen ist. Bei kniffligen steuerrechtlichen Fragen leitet sie das Gespräch an den Experten Gerd Rauchfuß von der Abteilung Finanzen/Bau weiter. Manches hätte sie sich anders gewünscht. „Der Begriff ‚Besonderes Kirchgeld‘ ist leider etwas missverständlich gewählt“, findet sie. „Man hätte auch stärker deutlich

machen sollen, dass es hier um Steuern geht – und dass das alles rechtlich so in Ordnung ist.“

Riffel ist froh, dass sie von Beruf und Charakter her „eine seelsorgliche Ader“ hat, wenn die menschlich berührenden Gespräche kommen. „Man spürt auch viele Verletzungen unter den Vorwürfen“, sagt sie. Auch wenn ihr abends an den ersten Tagen mit 60 bis 80 Gesprächen „fast das Ohr glühte“ und sie sich am ersten Tag – da noch ohne Telefon-Kopfhörer – eine Blase am Ellenbogen eingefangen hat, ist sie froh, dass sie mitgemacht hat bei der Hotline und vielen Leuten helfen konnte. „Es ist eine interessante Erfahrung vor allem mit dieser Bandbreite von Themen“, sagt sie. Gefreut hat sie sich besonders über diesen Ausspruch eines Anrufers: „Es ist gut, dass es diese Hotline gibt. Man wird seinen Frust und Ärger los und wird auch noch sachlich und freundlich bedient.“

Insgesamt sind 15 Mitarbeiter im Servicecenter beschäftigt. Die Hotline ist noch gut drei Wochen lang geschaltet und erreichbar unter: 0 180 2/24 78 86 (10 bis 19 Uhr). Wer eventuell das Besondere Kirchgeld zahlen muss, ist mit einem Brief benachrichtigt worden. Informationen auch im Internet unter [www.kirchgeld-niedersachsen.de](http://www.kirchgeld-niedersachsen.de) oder [www.kirchgeld-bremen.de](http://www.kirchgeld-bremen.de)