



Forum

AUS DER VERWALTUNG FÜR DIE VERWALTUNG

MÜNSTER STELLT DEN MITTELSTAND IN DEN MITTELPUNKT

move: Schritt für Schritt mehr Service

Bürgerinnen und Bürger, die mit der Verwaltung in Kontakt kommen, vergleichen deren Dienstleistungen gern mit denen aus der privaten Wirtschaft. Sie sehen sich als Kunden der Verwaltung. Und wollen auch als solche behandelt werden. Bürgerinnen und Bürger, die zugleich mittelständische Unternehmer sind, sind ganz besondere Kunden der Verwaltung. Sie beschäftigen 90 Prozent aller Arbeitnehmer, stellen 80 Prozent aller Ausbildungsplätze und spielen daher für Wachstum und Innovation eine Schlüsselrolle.



Gemeinsam für mehr Mittelstandsfreundlichkeit: Experten aus den Fachämtern und das Kundenberater-Team der Wirtschaftsförderung präsentieren die Rufnummer der neuen Unternehmer-Hotline.

Die Stadt Münster hat sich entschieden, den Mittelstand in den Mittelpunkt zu stellen. Im Zuge der „Mittelstands-Offensive Nordrhein-Westfalen“ (move), einer im Juli 2001 gestarteten Gemeinschaftsaktion von Land und Wirtschaft, haben sich zwölf Kommunen am Projekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung“ beteiligt. Das Ziel war dabei, die Dienstleistungsangebote für kleine und mittelständische Unternehmer zu verbessern. Denn bei den Verwaltungsangelegenheiten rund um Investitionsprojekte stehen für die Unternehmer Schnelligkeit und Transparenz ganz oben auf der Wunschliste. Ergebnis des münsterischen move-Projekts ist das neue, ganzheitliche Kunden-

beziehungsmanagement der Stadt. Konkret bedeutet das: Abläufe innerhalb der Verwaltung werden transparenter, zuständige Ansprechpartner sind besser erreichbar, Genehmigungsverfahren werden beschleunigt.

Leistungen mit Qualitätsgarantie

Seit Juli sind die neuen Angebote in einem so genannten Serviceversprechen gebündelt: Bestimmte Produkte oder Dienstleistungen werden den Kunden dabei nach exakt definiertem Qualitätsstandard schwarz auf weiß garantiert. So erfahren die Unternehmer ganz genau, was sie von der Stadt erwarten können und was

nicht. Das Serviceversprechen besteht aus sechs verbindlichen Einzelgarantien: Darunter ist etwa eine terminliche Zusage, dass nach spätestens 24 Stunden ein kompetenter Gesprächspartner zur Verfügung steht, oder ein Versprechen, dass Antragsteller nach sechs Wochen ihre Baugenehmigung erhalten. Um dies zu gewährleisten, werden den Unternehmern unter anderem frühzeitige Vorgespräche mit den Experten aus den Ämtern angeboten.

Die Verwaltung gibt so eine Art Selbstverpflichtung, für das Serviceversprechen „gerade zu stehen“. Das ist ehrgeizig, aber zugleich realistisch genug for-

Überblick:

- Interview mit OB und Dr. Robbers - Seite 4
- Serviceversprechen im Wortlaut - Seite 5
- Kundenbeziehungsmanagement - Seite 6
- Wirtschaftsförderung – ein Porträt - Seite 6
- Erfolgsrezept „runder Tisch“ - Seite 7
- Hospitation in den Fachämtern - Seite 8
- Was Münsters Mittelstand sagt - Seite 9
- Kundenberater bei der WFM - Seite 10
- Meinungen aus den Ämtern - Seite 11
- Workshops steigern Transparenz - Seite 12
- Neue Unternehmer-Hotline - Seite 13
- Fragen an den Projektbeirat - Seite 14
- Gemeinsam für Münster! - Seite 15
- Mit move an den Markt - Seite 16



Weiter auf Seite 2

SCHNELLE GENEHMIGUNGEN DURCH FRÜHZEITIGE VORGESPRÄCHE

„Miteinander reden ist das A und O“

Auch wenn das Möbelstück manchmal eckig sein mag – die Idee ist eine runde Sache: Bei Investitionsvorhaben kommen Unternehmerinnen und Unternehmer oft frühzeitig am „runden Tisch“ mit dem Kundenberater der Wirtschaftsförderung und den Experten aus den Ämtern zusammen. So werden bereits im Vorfeld die Weichen für ein zügiges Genehmigungsverfahren gestellt.

Ralph Weidling ist ein mittelständischer Unternehmer aus Münster. Die 80 Mitarbeiter seiner Firma „Weicon“ fertigen und vertreiben Spezialwerkstoffe für Produktion, Reparatur und Wartung. Dazu zählen technische Sprays, Industriekleber, Reiniger und Pasten. Ein spektakuläres Fachgebiet der Firma ist die Sicherung der „Beine“ von Bohrseln für den Transport – mit Spezialklebern. So kommt es, dass der Firmenchef zeitweise auf Hochsee-Plattformen in aller Welt tätig ist.

„Weicon“ hat seinen Sitz seit elf Jahren auf der Königsberger Straße 255. Zuvor war die Firma gegenüber auf derselben Straße beheimatet. „Nicht einmal ein Jahrzehnt war vergangen, als uns der neue Standort schon wieder zu eng wurde“, erzählt Weidling. Und so entwickelte sich der Wunsch zu expandieren.

„Runder Tisch“ als Erfolgsrezept

Weidling hatte das Nachbargrundstück schon länger im Blick gehabt. Und im Jahr 2002 erwarb er dann 5200 Quadratmeter der Fläche. Er profitierte davon, dass eine Erschließungsstraße in dem 45 000 Quadratmeter großen Areal angelegt wurde. „Eine übliche Vorabinvestition, um ein so großes Grundstück vernünftig vermarkten zu können“, erläutert der Leiter des Bauordnungsamtes, Siegfried Thielen. „Wenn der Kauf nicht möglich gewesen wäre, hätten wir Münster irgendwann verlassen“, sagt Ralph Weidling rückblickend. „Mit einem

separaten Lager irgendwo im Stadtgebiet wären wir nicht flexibel genug.“

Aber es kam zur besseren Lösung: Künftig wird „Weicon“ über mehr als doppelt so viel Fläche verfügen. Experten aus den Fachämtern der Stadt haben gemeinsam dafür gesorgt, dass das Unternehmen im wahrsten Sinne des Wortes nicht auf der Stelle kleben bleibt. Das Erfolgsrezept waren dabei die gemeinsamen Beratungen im Vorfeld des Bauantrages. Das Bauordnungsamt holte Vertreter des Stadtplanungsamtes und des Amtes für Grünflächen und Umweltschutz mit dem Unternehmer und seinem Kundenberater an einen „runden Tisch“. Dabei einigten sich die Beteiligten schnell und unkompliziert über strittige Punkte bei den Planungen.

Abstimmung „hinter den Kulissen“

Zuvor schon hatte „hinter den Kulissen“ die interne, ämterübergreifende Abstimmung stattgefunden: Hans Riemann vom Bauordnungsamt holte zu einzelnen Aspekten vorab die Stellungnahmen der beteiligten Amts-Experten ein. „Der Unternehmer bemerkt von diesen Dingen nichts – und genau das ist der Sinn“, sagt Riemann. Lediglich Weidlings Architekt erhielt immer gleich die baurechtlich bedeutsamen Auskünfte.

Auf dem Prüfstand stand bei den Vorbereitungen vor allem das Brandschutzkonzept. Sachverständige der Feuerwehr nahmen die Bedingungen in dem geplanten Lager

für Spraydosen genau unter die Lupe. Besondere Aufmerksamkeit galt aber auch einer Baumreihe, die zwischen dem bisherigen „Weicon“-Grundstück und dem Nachbargelände verläuft. „Wir haben uns geeinigt, den Eingriff in die Natur so minimal wie möglich zu gestalten – das war unser aller Bestreben“, berichtet Hans Riemann. Der Baumbestand bleibt erhalten – lediglich für einen Verbindungstrakt in Höhe der ersten Etage und eine Lkw-Durchfahrt weicht etwas Grün.

Im Einklang mit der Natur

„Maßstab unseres Handelns ist das Gesamtwohl der Stadt“, sagt Siegfried Thielen. „Dabei gilt immer, im Sinne des Bauherren einen Kompromiss zu finden.“

Eine ähnliche Situation gab es auch bei einem weiteren aktuellen Fall, bei dem am „runden Tisch“ eine für alle Seiten zufrieden stellende Lösung im Einklang mit der Natur gefunden wurde: Die bundesweit agierende Firma Finke wird in direkter Nähe ihres Möbelhauses eine Filiale der zum

Unternehmen gehörenden Kette „Möbel Boss“ errichten. Dabei will die Geschäftsleitung Synergieeffekte nutzen. Das heißt: Die Kunden sollen vom Finke-Parkplatz einen freien Blick auf das neue Möbelgeschäft haben und zusätzlichen Parkraum nutzen können.

„Bislang fehlt dieser Sichtkontakt wegen vorhandener Bäume“, erklärt Birgit Neyer, die zuständige Kundenberaterin der Wirtschaftsförderung. Sie brachte Vertreter des Unternehmens mit den Experten aus dem Bauordnungsamt, dem Stadtplanungsamt, dem Amt für Liegenschaften und dem Amt für Grünflächen und Umweltschutz zusammen. Rasch einigte sich die Runde darauf, das wegfallende Grün durch Neuanpflanzungen in unmittelbarer Nähe zu ersetzen. „Das ist ein hervorragendes Beispiel für die Kooperationsbereitschaft aller Beteiligten“, findet Birgit Neyer.

Genau diese Zusammenarbeit hat auch Ralph Weidling begeistert. „Miteinander zu reden – das ist eben das A und O“, bemerkt er. „Dass das Genehmigungsmanagement so gebündelt wird, finde ich prima.“



Freuen sich, dass alles nach Plan läuft: „Weicon“-Geschäftsführer Ralph Weidling, Hans Riemann und Siegfried Thielen vom Bauordnungsamt, Architektin Angelika Krins, Herbert Pollmann (Firma „Weicon“) sowie Architekt Georg Jerzinowski (v. l.).