



**Service**  
**Welten**   
Ihr Handwerks- und  
Dienstleistungsnetzwerk

**Der Verein**

**Hintergrund – Ziel – Leistungen**

## **Entwicklung eines (Pilot)Clusters Consumer Facility Management – ConFM: Etablierung des Vereins “ServiceWelten“**

### **1. Der Hintergrund**

Die Auswirkungen und Herausforderungen der sich verändernden Bevölkerungsstruktur, der demographische Wandel, sind in aller Munde. So zeichnet sich auch für den Regierungsbezirk Münster zukünftig ein riesiger Bedarf an der Bereitstellung haushaltsnaher, pflegerischer, objekt-, technik- sowie familienbezogener Dienstleistungen ab, der gegenwärtig nur durch ein weit versprengtes Angebot und nur teilweise gedeckt wird. Gleichzeitig sind die sich bildenden Segmente derzeit durch nicht aufeinander abgestimmte Handlungsstrategien gekennzeichnet.

Im Projekt „Entwicklung eines (Pilot) Clusters Consumer Facility Management – ConFM“<sup>1</sup> entwickelt die Handwerkskammer Münster zusammen mit verschiedenen Partnern vorhandene Strukturen im Bereich haushaltsnaher, pflegerischer, objekt-, technik- sowie familienbezogener Dienstleistungen im Regierungsbezirk Münster zu einem Cluster (im Folgenden Cluster ConFM) weiter. Dabei beschreibt der Begriff Consumer Facility Management (ConFM) die Steuerung von Dienstleistungsprozessen rund um das Wohlergehen von Privatpersonen.

### **2. Das Ziel**

**Ziel des Projektes** ist die Etablierung eines nachhaltigen Netzwerkes (Clusters) von Unternehmen im Regierungsbezirk Münster, die Haushalts-, Pflege- und Handwerkerleistungen (haushalts- und personenbezogene Dienstleistungen rund um das Wohlergehen von Personen) bündeln und so zu einem Consumer Facility Manager werden. Dabei werden kooperative Verbünde entwickelt bzw. bestehende Kooperationen hinsichtlich der Bündelung haushalts- und personenbezogener Dienstleistungen aus den Bereichen Handwerk, haushaltsnahe Dienstleistungen und Pflege weiterentwickelt.

**Rechtsform des Clusters** ist ein Verein mit dem Namen „ServiceWelten“ (Gründung am 19.10.2011). Zweck des Vereins ist die unternehmensorientierte Unterstützung von

---

<sup>1</sup> Das Projekt (Aktenzeichen 34.01.02.06-5/09) wird aus Fördermitteln des Strukturfonds EFRE der EU und des Ministeriums für Wirtschaft, Energie, Bauen, Wohnen und Verkehr des Landes NRW kofinanziert; siehe auch [www.cluster-confm.de](http://www.cluster-confm.de).

Maßnahmen und geeigneten Aktivitäten auf dem Gebiet haushalts- und personenbezogener Dienst-, Pflege- und Handwerkerleistungen im Regierungsbezirk Münster.

### 3. Die Leistungen

Seit Beginn der 2. Projektphase am 01.01.2012 konzentrieren sich die Projektaktivitäten insbesondere auf Maßnahmen zur Festigung des Vereins. Die im bisherigen Projektverlauf entwickelten Werkzeuge werden in der Praxis erprobt, d. h. es werden

-  neue Kooperationen / Vernetzungen angestoßen und bestehende gefestigt,
-  die bisherigen Maßnahmen der Marktgenerierung und -sicherung weitergeführt und erweitert,
-  Bildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen initiiert und umgesetzt,
-  Öffentlichkeitsarbeit betrieben,
-  nachhaltige Finanzierungsansätze für Dienstleistungen gesucht und
-  das Geschäftsmodell sowie entsprechende Werkzeuge weiterentwickelt.

Zentrales Ergebnis dieser Aktivitäten wird ein „**Werkzeugkoffer ServiceWelten**“ sein, der dem Verein ServiceWelten zukünftig für die Unterstützung seiner Mitglieder zur Verfügung stehen wird. Durch eine Vielzahl unterstützender Checklisten, Rahmenverträge und Vorlagen unterschiedlicher Art erhalten die Mitglieder Unterstützung bei ihren Bemühungen, den Markt als Consumer Facility Manager für sich zu erschließen.

Die im Koffer enthaltenen Werkzeuge sind in folgende Produktbereiche unterteilt:

**I) Kooperations-Werkzeuge:** Der Verein unterstützt seine Mitglieder mit einer Vielzahl an Kooperations-Werkzeugen bei der Bildung, Fortführung und ggf. Anpassung von Kooperationen, um so z. B. ihre Leistungsfähigkeit zu verbessern, neue Produkte zu entwickeln bzw. anzubieten und neue Wege zu (neuen) Kunden zu erschließen.

**II) Marktanalyse-Werkzeuge:** Über diese Werkzeuge werden den Mitgliedern des Vereins die im Rahmen des Projektes erarbeiteten Kenntnisse des Marktes ConFM zugänglich gemacht. Sie werden z. B. bei der Analyse und Identifikation von Bedarfen und Wünschen ihrer Kunden unterstützt, um Kundenansprachen und -beziehungen zu verbessern.

**III) Marketing-Werkzeuge:** Marketing-Werkzeuge unterstützen ServiceWelten-Vereinsmitglieder bei der Erschließung neuer Märkte bzw. Stärkung der Position auf dem Markt. Mit Hilfe geeigneter Marketing-/ Kommunikationsmaßnahmen (u. a. Profilbroschüren, Internetauftritt, Datenbank, soziale Netzwerke) wird der Bekanntheitsgrad

des Vereins sowie seiner Mitglieder erhöht und neue Wege zur Gewinnung neuer Kunden und Mitglieder erschlossen. Die Werkzeuge tragen zur Verbesserung des Images und der Attraktivität des Vereins sowie seiner Mitglieder bei.

**IV) Qualifizierungs-Werkzeuge:** Mit diesen Werkzeugen werden den Mitgliedern von ServiceWelten verschiedene Angebote / Produkte als Bildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen rund um das Thema ConFM angeboten. Über fach- bzw. themenspezifische Veranstaltungen werden die Teilnehmer branchenübergreifend und bedarfsgerecht informiert, sensibilisiert und weitergebildet.

**V) Qualitätssicherungs-Werkzeuge:** Der Verein ServiceWelten bietet seinen Mitgliedern Werkzeuge zur Messung der Zufriedenheit ihrer Kunden sowie ein Beschwerde- und ein Vorschlagswesen, dessen Konzepte auch auf das eigene Unternehmen übertragen werden können.

**VI) Finanzierungs-Werkzeuge:** Diese Werkzeuge unterstützen die Vereinsmitglieder durch verschiedene Konzepte bei der Sicherstellung einer nachhaltigen Finanzierbarkeit von Dienstleistungen aus Sicht ihrer Kunden und bei der Gestaltung auskömmlicher Preismodelle bezüglich ihrer Angebote. Weiterhin bietet ServiceWelten ein Netzwerk regionaler Institutionen des Finanz- und Versicherungsbereichs.

Die (Weiter-)Entwicklung praktischer Werkzeuge für Vereinsmitglieder sowie Schaffung von Strukturen ermöglicht eine dauerhafte Fortführung des Vereins ServiceWelten nach Auslaufen der Projektförderung.

Erreichbar ist der Verein unter folgender Adresse:



**Verein ServiceWelten**  
c/o Handwerkskammer Münster  
Bismarckallee 1  
48151 Münster

Ihr Ansprechpartner für Fragen zum Verein:

**Dr. Frank Kühn-Gerhard**  
Tel.: 0251 / 5203 – 328  
Fax: 0251 / 5203 – 408  
E-Mail: [info@servicewelten.net](mailto:info@servicewelten.net)

Projektinitiative:



Projektinitiator und -koordinator:



Gefördert von:



Ministerium für Wirtschaft, Energie,  
Bauen, Wohnen und Verkehr  
des Landes Nordrhein-Westfalen

