



Jochen Kriegeskorte,  
Koordinator der  
ServiceWelten Handorf

## Ein Netzwerk für bezahlbare und wohnortnahe Angebote

Am Nachmittag steht ein Hausbesuch bei einer älteren Dame an, die alleine lebt. Bereits beim Betreten der Wohnung sieht man, dass der Charme des Interieurs verblichen ist und auch einige Arbeiten im Haushalt offensichtlich schwer fallen. Die ältere Dame erzählt aus ihrer Lebensgeschichte, von ihren Krankheiten und der Einsamkeit. Sie will unbedingt zu Hause leben bleiben, finanziell geht es wohl einigermaßen. In der Wohnung müsste aber einiges gemacht werden. Sie wünscht sich Unterstützung, da sie all dies nicht mehr alleine regeln kann. Der Malermeister, der wegen einer Renovierung kommt, kennt nicht nur diese Seniorin, der es so ergeht und auch der Hörgeräteakustiker könnte ähnliche Situationen beschreiben.

### In Netzwerken aktiv

Die Menschen werden älter, weniger, bunter und wünschen zunehmend nur noch einen bzw. wenige Ansprechpartner für mehrere Dienstleistungen. Vertrauensvolle und qualitativ hochwertige Angebote können nur in kooperativen Strukturen erbracht werden. Die Diakonie ist in vielen Netzwerken aktiv und arbeitet in der Praxis viel mit Partnern, die aber meist aus dem sozialen Bereich kommen. Der Malermeister hat eine ähnliche Kooperation mit anderen Gewerken.

Die entsprechenden Fragestellungen und Bedarfe werden – erweitert um den Aspekt demographischer Wandel – auch in anderen Zusammenhängen behandelt. In einem von der Handwerkskammer Münster, über Mittel des europäischen Strukturfonds finanzierten Projekt sind „ServiceWelten – Ihr Handwerks- und Dienstleistungsnetzwerk“ entstanden. Die „ServiceWelten“ sind darauf ausgerichtet, Netzwerke und Kooperationen zwischen Unternehmen, intermediären Organisationen und der Wissenschaft zu schaffen und den Regierungsbezirk Münster nachhaltig zu einer Kompetenzregion auszubauen.

### Unterstützung von Menschen

Betriebswissenschaftlich gesprochen geht es um die Steuerung von Dienstleistungsprozessen rund um das Wohlergehen von Privatpersonen, international „Consumer Facility Management“ genannt. Es sind im Regierungsbezirk Münster etwa ein Dutzend regionaler ServiceWelten entstanden, also örtliche Unternehmerverbände. Die Herausforderung für die beteiligten Handwerker und Dienstleister besteht darin, über den eigenen fachlichen Tellerrand zu schauen, kundenorientiert Bedarfe zu erkennen und in einer übergreifenden Prozesskette beim Kunden umzusetzen.

### Sozialraumorientierte Angebote

Das Beratungs- und Bildungszentrum beteiligt sich aktiv in Münster an den „ServiceWelten Handorf“. Über dieses Netzwerk werden sozialraumorientierte Beratung, Bildungs- und Teilhabeangebote übergreifend mit unterschiedlichen örtlichen und regionalen Partnern für eine



**Service  
Welten**  
Ihr Handwerks- und  
Dienstleistungsnetzwerk

▣ **ServiceWelten-Sprechstunde  
in Handorf**

Freitags von 11 bis 13 Uhr  
im katholischen Pfarrheim St. Petronilla  
Sudmühlenstr. 208

▣ **Ansprechpartner**

Jochen Kriegeskorte  
Beratungs- und BildungsCentrum  
Telefon: 02 51. 49 01 50

▣ **Weitere Informationen unter:**

[www.servicewelten.net](http://www.servicewelten.net)

breite Zielgruppe gestaltet und weitere Synergieeffekte erreicht. Ein weiterer, wichtiger Partner ist die Diakoniestation, der Handorfer Hof ist strategisch einbezogen. Zurzeit ist ein weiteres Netzwerk in der Planungsphase, außerdem gibt es Kontakte ins Münsterland.

**Finanzschwache Menschen im Blick**

Die Motivation des Beratungs- und BildungsCentrums, sich an einer solch ungewöhnlichen Kooperation zu beteiligen, beruht auf zwei Punkten. Der eine Punkt ist das Thema Armut und das Ziel, bezahlbare Angebote zu schaffen und zu organisieren. Der andere Punkt ist das Ziel, Menschen in ihrer Eigenständigkeit zu unterstützen, hierfür bedarf es Möglichkeiten in Wohnortnähe. Dafür ist der Raum Handorf ein gutes Beispiel. Die Münsteraner Stadtteile Handorf, Dyckburg, Gelmer und Sudmühle sind ländlich geprägte Vororte im Nordosten von Münster. Mit Ausnahme des alten Ortskerns von Handorf ist wenig Infrastruktur sowohl im Bereich Hand-

werk/Dienstleistungen als auch im sozialen Bereich (Senioren, Beratung) vorhanden. Die ServiceWelten Handorf werden von der Bezirksbürgermeisterin und den evangelischen und katholischen Pfarrern sehr unterstützt.

**Beratungs- und BildungsCentrum koordiniert**

Eine Besonderheit ist die zentrale Koordinierungsstelle, die über das Beratungs- und BildungsCentrum eingerichtet ist und Beratungs- und Vermittlungsaufgaben übernimmt. Als Koordinator der ServiceWelten Handorf bin ich Ihr Ansprechpartner. Dafür dienen Sprechstunden in Handorf, eine telefonische Erreichbarkeit zu Bürozeiten sowie bei Bedarf gesonderte Termine nach Vereinbarung. ■■ *Jochen Kriegeskorte*