

Die Bau- und Gestaltungsberatung

Ein Leitfaden für eine erfolgreiche Serviceleistung als Empfehlung für Kommunen

Präambel

Die Bau- und Gestaltungsberatung ist ein komplexer Prozess im Zusammenspiel gesetzgeberischer Vorgaben, kommunaler Ziele und den Bedürfnissen der Kunden. Die Intention eine Bau- und Gestaltungsberatung einzurichten resultiert aus der langen Beobachtung der Entwicklung des Baugeschehens seitens des Fachdienstes Bauen, der u. a. für Baugenehmigungen in der Stadt Arnberg verantwortlich zeichnet.

Ziel der Bau- und Gestaltungsberatung ist es, potentielle Investoren und Bauherren bzw. -frauen für Baukultur zu sensibilisieren und eine (baukulturelle) Profilierung der Kommune zu erreichen.

Den Rahmen für das Selbstverständnis und den Erfolg dieses Angebotes bilden die folgenden Voraussetzungen:

- (1) Die Bau- und Gestaltungsberatung versteht sich als kommunales Dienstleistungsangebot für den / die Bürger/in als Kunden.
- (2) Als "konstruktiver Dialog" orientiert sich die Bau- und Gestaltungsberatung an den Wünschen der Kunden und sensibilisiert diese gleichzeitig für weitere wichtige Themen im Rahmen der Beratungsleistung.
- (3) Die Berater/innen verfügen über ein hohes Maß sowohl an fachlicher (Architektur, Stadtplanung), als auch an sozialer Kompetenz.
- (4) Die Beratung setzt eine offene Kommunikation zwischen Berater/in und Kunden voraus.

Bewerbung der Bau- und Gestaltungsberatung

Um möglichst frühzeitig eine Beratung aller am Bau Beteiligten (Bauherr, Architekt, Investor) sicher zu stellen, ist eine Zielgruppen orientierte und umfassende Information und Bewerbung der Beratungsleistung sinnvoll und notwendig. Mit einem aussagekräftigen Slogan (in Arnberg: "Gut beraten. Gut gebaut.") haben sich redaktionelle Meldungen in der Tageszeitung und in regionalen Wochenblättern bewährt.

Ein Faltblatt mit den wesentlichen Informationen und den jeweiligen Ansprechpartnern/innen (mit Foto und persönlichen Kontaktdaten) kann auf verschiedenen Veranstaltungen (z. B. Baumessen, Werkstattgesprächen etc.) und in Bereichen der öffentlichen Verwaltung (Rathaus, Bürgerbüro, Bauamt etc.) ausgelegt werden und für die kostenfreie Serviceleistung werben.

Beratungsgutscheine, die im Zusammenhang mit ausgewählten Projekten (in Arnberg z. B. mit der Entwicklung des Neubaugebietes "Sternhelle-Ost") und in Zusammenarbeit mit den an diesem Projekt Beteiligten (hier z. B. gemeinsam mit einem Maklerbüro) erstellt werden, geben der Serviceleistung eine entsprechende Wertigkeit.

Qualifikation der Beraterinnen und der Berater

Für die Beratungsaufgabe ist eine aufgabenspezifische Qualifikation der Berater/innen in jedem Fall erforderlich. In der Regel liegt diese vor, wenn die beratenden Personen ein abgeschlossenes Studium der Fachrichtungen Städtebau / Stadtplanung und / oder Architektur absolviert haben. In der Praxis hat sich gezeigt, dass die Besetzung der Bau- und Gestaltungsberatung mit Architekten und Stadtplanern hilfreich ist, um alle aufgeworfenen Fragen in gegenseitiger Abstimmung beantworten zu können.

Ein abgeschlossenes Studium der Fachrichtung Architektur und die Berechtigung die Berufsbezeichnung Architekt/in zu führen ist Voraussetzung um Beratungsaufgaben bei allen mit Baustoffen (Baumaterialien) geplanten Vorhaben wahrzunehmen. Bei Beratungsaufgaben über diese Themenfelder hinaus werden weitere Berater/innen mit entsprechender Qualifikation hinzugezogen.

Qualitätssicherung der Beratungsleistung

Ein regelmäßiger Austausch innerhalb des Teams der Bau- und Gestaltungsberatung über die Inhalte und Ergebnisse zu den einzelnen Beratungen stellt sicher, dass der Ablauf und die Leistungen der Bau- und Gestaltungsberatung vergleichbar bleiben.

"Jour-fixe"-Termine zwischen dem Beratungsteam und Mitarbeiter/innen aus den unterschiedlichen Ressorts (in Arnberg sind dies im Wesentlichen die städtischen Fachdienste Stadtentwicklung, Stadt- und Verkehrsplanung, Umwelt, Bauen, Immobilienbewertung, Bodenmanagement, Grünflächenmanagement, Wirtschaft und Straßen- und Brückenbau) tragen dazu bei, Ziele und Strategien zur Entwicklung von Bereichen abzustimmen.

Regelmäßige Rückkopplungen des Beratungsteams mit dem "Beirat für Stadtgestaltung" über wichtige Themen und die Teilnahme an deren Sitzungen gewährleisten, dass die stadtentwicklungspolitischen Ziele in die einzelnen Beratungen einfließen.

Organisation der Serviceleistung

Ein Erstkontakt zwischen den Beratern/innen der Bau- und Gestaltungsberatung und einem Kunden kommt in der Regel zustande durch:

- (1) persönlichen Besuch in der Dienststelle oder Telefonanruf des Interessenten bei einem der genannten Ansprechpartner/innen aufgrund der Bewerbung der Serviceleistung,
- (2) Hinweis eines / einer Mitarbeiter/in der Kommune im Rahmen eines Bauantrages, einer erhaltungsrechtlichen Prüfung o. ä.

Kommt eine Beratung zwischen dem Interessenten und dem / der Berater/in zustande, wird eine elektronische Dokumentation der Beratung mit den einzelnen Handlungsschritten (in Arnberg mit dem elektronischen Baugenehmigungsverfahren ProBAUG von PROSOZ, Herten) vereinbart, um eine regelmäßige Evaluation der Serviceleistung vornehmen zu können.

Während der Bau- und Gestaltungsberatung werden meistens auch (z. B. baurechtliche und bautechnische) Fragen aufgeworfen, die nur von verschiedenen Dienststellen innerhalb der Kommune beantwortet werden können. Hier fungiert der / die kommunale Berater/in als Schnittstelle zwischen diesen Stellen bzw. den zu beteiligenden Fachämtern, z. B. bei der Bezirksregierung, und holt von dort entsprechende Informationen ein.

In Abstimmung mit der Leitung der Themenbereiche Stadtentwicklung und Bauen (in Arnberg ist dies der Fachbereichsleiter "Planen | Bauen | Umwelt") klären die Berater/innen darüber hinaus, ob ein zu beratendes Projekt von gesamtstädtischer Bedeutung ist und in den vierteljährlich tagenden "Beirat für Stadtgestaltung" eingebracht werden soll. Gegebenenfalls koordinieren die Berater/innen sodann die Abstimmung mit dem Kunden und die für eine Beratung im Gestaltungsbeirat notwendigen Unterlagen.

Ablauf der Beratung

In einem ersten Gespräch zwischen dem Interessenten und dem / der Berater/in wird das – häufig sehr persönliche – Motiv für einen entsprechenden Bauwunsch erfragt. Dabei sind persönliche, betriebliche und / oder häusliche Gegebenheiten ebenso Gesprächsgegenstand wie die beiderseitigen Wünsche und Erwartungen an das Ergebnis der Bau- und Gestaltungsberatung. Bisherige Beratungsgespräche in Arnberg haben gezeigt, dass sich der Kunde aufgrund zahlreicher Eindrücke (Urlaubsreisen, Werbung, Beispiele in den Medien etc.) in der Regel eine (erste) feste Vorstellung darüber gebildet hat, was er bei seinem Bauvorhaben umsetzen möchte.

Wichtig in diesen ersten Minuten des Gespräches ist die Vermittlung des / der Beraters/in, dass es sich bei der Bau- und Gestaltungsberatung um einen "konstruktiven und verlässlichen Dialog" handelt, der zum Ziel haben soll, die Wünsche des Interessenten zu erfüllen und Hilfestellungen für eine Präzisierung seiner Vorstellungen zu geben. Hier spielt die "Chemie" zwischen den Gesprächspartnern eine wesentliche Rolle, um Vertrauen zu bilden und eine erste Hemmschwelle seitens des Interessenten abzubauen. Damit steigt die Bereitschaft, Vorschläge der / des Beraters/in anzunehmen und nach Möglichkeit bei der weiteren Planung des Bauvorhabens zu berücksichtigen.

Basisdaten der Beratung

Die Beratung erfordert in der Regel sehr unterschiedliche Informationen, die in Zusammenarbeit mit dem Interessenten eruiert und verifiziert werden müssen. Als Basisdaten haben sich aus den bisherigen Beratungsleistungen in Arnshausen folgende Themen ergeben, aus deren Beantwortung sich unterschiedliche Handlungsschritte ableiten lassen:

- (1) Ist ein Grundstück / Gebäude bereits vorhanden oder in Aussicht oder gibt es hier noch keine klaren Vorstellungen?
- (2) Gibt es zum geplanten Vorhaben dezidierte Vorstellungen zur inhaltlichen Ausgestaltung, z. B. ein Raumprogramm?
- (3) Existieren bereits konkrete Pläne zum geplanten Vorhaben, wie z. B. Skizzen, "gute Beispiele" (z. B. in Prospekten) o. ä.?
- (4) Ist die Finanzierung des Vorhabens gesichert?

Dabei haben die bisherigen Beratungsfälle gezeigt, dass für eine qualifizierte Beratung immer auch die angrenzende Bebauung bzw. Umgebung berücksichtigt werden muss. Aus diesem Grund ist die Verfügbarkeit über ein Grundstück bzw. ein Gebäude bzw. die konkrete Aussicht auf diese seitens des Kunden eine zwingende Voraussetzung für eine erfolgversprechende Bau- und Gestaltungsberatung.

Für das in Frage kommende Grundstück bzw. Gebäude werden durch den / die Berater/in die planungs- und bauordnungsrechtlichen sowie die baunebenrechtlichen Vorgaben ermittelt. Hierzu gehört auch eine Ortsbesichtigung mit fotografischer Dokumentation der wesentlichen Grundstücks- und Umgebungsmerkmale.

Leistungen der Bau- und Gestaltungsberatung

Kommt eine Beratung zu einem konkreten Fall zustande, dann werden in der Regel die folgenden Arbeitsschritte in Abstimmung zwischen Kunden und Berater/in durchgeführt:

- (1) Erfassung der Basisdaten (siehe oben),
- (2) Ortsbesichtigung und fotografische Dokumentation,
- (3) Erstellung eines skizzenhaften Planungs- und / oder Gestaltungsvorschlags durch den / die Berater/in,
- (4) Diskussion über die Notwendigkeit einer Überarbeitung des Planungs- bzw. Gestaltungsvorschlags und
- (5) gegebenenfalls Überarbeitung der Vorschläge und erneute Diskussion über das weitere Vorgehen,
- (6) Abschlussgespräch und Übergabe der Skizzen an den Kunden.

Wie viele Gespräche pro Beratungsfall geführt werden müssen und wann eine Beratung endet ist nicht definiert und muss im Einzelfall entschieden werden. In der Praxis hat sich gezeigt, dass in der Regel 2-3 Gespräche pro Kunden geführt werden, bis ein für beide Seiten befriedigendes Ergebnis zustande kommt.

6 Schritte zur erfolgreichen Bau- und Gestaltungsberatung

- (1) Die Bau- und Gestaltungsberatung als Dienstleistung einer Kommune "in den Köpfen" von Politik, Verwaltung und Bürgerschaft verankern (Klärung des "Selbstverständnisses").
- (2) Die für eine solche Serviceleistung notwendigen Ressourcen langfristig sicherstellen (Personal, Räumlichkeiten, Materialien).
- (3) Die Qualifikationen der Berater/innen (fachliche und soziale Kompetenzen) stärken und fördern.
- (4) Den Ablauf, die Ziele und die gewünschte Qualität der Beratung definieren und evaluieren.
- (5) Ein Vertrauensverhältnis zwischen Kunden und Berater aufbauen und im Umgang miteinander einen "Dialog auf Augenhöhe" führen.
- (6) Die Beratung und deren Vorteile für den Kunden zielgruppengerichtet bewerben (und positive Beispiele zeigen).