





Journal 2010 Stadtsparkasse Düsseldorf 186. Geschäftsjahr

Die Stadtsparkasse Düsseldorf und ihre Trägerin, die Landeshauptstadt Düsseldorf, sind Mitglieder des Rheinischen Sparkassen- und Giroverbandes und über diesen dem Deutschen Sparkassen- und Giroverband angeschlossen.

Inhalt

Der Vorstand der Stadtsparkasse Düsseldorf	4
Interviews mit den Mitgliedern des Vorstandes	
Peter Fröhlich, <i>Vorstandsvorsitzender</i>	6
Karin-Brigitte Göbel	8
Andreas Goßmann	10
Dr. Birgit Roos	12
Thomas Boots	14
Die Kooperationspartner	16
Düsseldorfer Börse: TÜV-geprüft	18
Institut für Vermögensaufbau: Ausgezeichnete Beratung	20
Die Firmen- und Privatkunden	22
Ralf Schmitz Wohnungsbaugesellschaft: Nachhaltig bauen	24
KKL GMBH: Bundesweiter Service	26
Stiftung Evangelisches Krankenhaus: Engagiert und erfahren	28
Josef Hinkel: Köstliches Know-how	30
Werner Matthias Dornscheidt: Intelligente Ideen	32
Soziales Engagement der Stadtsparkasse Düsseldorf	34
BuddY e.V.: Schüler für Schüler	36
Kunst- und Kulturstiftung: Tatort Kunst	38
Fortuna Düsseldorf: Gemeinsam gewinnen	40
Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät der Heinrich-Heine-Universität: Lehre und Praxis	42
St. Sebastianus Schützenverein Düsseldorf 1316 e.V.: Tradition sichern und Gutes tun	44





»Jeder zweite Düsseldorfer
ist unser Kunde. Wir wollen auch
die andere Hälfte überzeugen.«

Andreas Goßmann

Vorstand

»Mit unserem Blitzkredit
hat der Kunde das gewünschte Geld
innerhalb von 24 Stunden.«

Dr. Birgit Roos

Vorstand

»Kreditnehmer und
Anleger profitieren von
unserer Beratungskompetenz
und unseren maß-
geschneiderten Produkten.«

Peter Fröhlich

Vorstandsvorsitzender

»Wir verleihen den Ideen
unserer Firmenkunden Flügel.«

Karin-Brigitte Göbel

Vorstand

»Jeder Bürger hat seine
Sparkassen-Filiale quasi um die Ecke.
Damit sind wir Direktbank Nr. 1
in Düsseldorf.«

Thomas Boots

Stellvertretendes Vorstandsmitglied

Herr Fröhlich, Sie haben die Stadtparkasse neu ausgerichtet und weisen – wie Sie in Ihrem Jahresbericht schreiben – im Geschäftsjahr 2010 ein »gutes Ergebnis« aus. Können Sie sich nun entspannt zurücklehnen?

Nein, auch wenn wir schon vieles richtig machen, gibt es immer wieder neue Ansatzpunkte, wie wir unser Geschäft zum Wohle unserer Kunden und als Partner der Region verbessern können. Wir denken deshalb ständig über neue Produkte und Dienstleistungen nach.

Fragen wir zuerst nach dem sozialen Engagement: Wie und wen unterstützt die Stadtparkasse Düsseldorf?

Wir helfen mit Geld, aber wir sind auch selbst – wie etwa mit eigener Kunst- und Kulturstiftung – aktiv. Rund 850 Einrichtungen aus den Bereichen Sport, Kunst und Kultur, Soziales, Bildung und Brauchtum erhielten von uns im vergangenen Jahr insgesamt rund sieben Millionen Euro. Konkrete Beispiele schildern wir in diesem Journal.

Ihre Hauptaufgabe als Sparkasse ist aber doch nicht das Soziale?

Nein, aber als öffentlich-rechtliches Institut haben wir eine Verantwortung für die Menschen in der Region. Und zweitens: Unser Gewinn fließt schließlich nicht in die Taschen irgendwelcher ferner Finanzinvestoren, sondern verbleibt vor Ort.

Wenn die Sparkassen Ihren Kunden so gut zuhören, wie es die Werbung verspricht, wie zahlt sich das aus?

Kreditnehmer und Anleger profitieren von unserer Beratungskompetenz und maßgeschneiderten Produkten, sei es eine strategisch gut geplante Finanzierung einer Investition oder das persönliche Anlagekonzept etwa für die Altersvorsorge.

Die Stadtparkasse Düsseldorf gewinnt durch die dauerhaften Kundenbeziehungen, die uns in der Region stark machen. Das ist eine klassische, wie man auf Neudeutsch sagt, Win-Win-Situation.

Wieso stärken Sie die Region?

Mit unseren Geldern werden eben keine Großprojekte in fernen Ländern gefördert, sondern unser Geschäft ist es, als die Hausbank des Düsseldorfer Mittelstandes, Unternehmen in unserem Umfeld in allen Phasen der Geschäftsentwicklung zu begleiten. Wir stehen mit unseren 71 Geschäftsstellen überall im Stadtgebiet als Ansprechpartner bereit.

Und wenn ich das noch sagen darf: Hier gibt es, allein schon durch die langjährigen persönlichen Kontakte vor Ort, eine vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Also, ob in Flingern, Heerdt oder Monheim – wenn's ums Geld geht Sparkasse?

Richtig, der alte Werbespruch ist noch immer aktuell. Dabei verbessern wir unseren Service ständig: 150 Geldautomaten und 159 Terminals an denen sich Aufträge ausführen lassen, stehen 24 Stunden bereit.

... und wenn ich als Unternehmer nur am Samstag Zeit habe ist die Geschäftsstelle geschlossen?

Falsch. Genauso läuft das Bankgeschäft heute nicht mehr. Unsere Berater sind sehr flexibel und stehen nach Terminabsprache grundsätzlich zu jeder – sagen wir mal – »christlichen Zeit« bereit.

Was planen Sie nun für 2011?

Die wachsende Bevölkerung und Unternehmensansiedlungen im Raum Düsseldorf bieten uns weitere Wachstumschancen im Privatkunden- und im Firmenkundengeschäft. Wir wollen dabei auch noch unseren Marktanteil erhöhen.

Das klingt ambitioniert. Wie wollen Sie das schaffen?

Kurzfristig erhöhen wir die Zahl unserer Berater und – was mindestens genauso wichtig ist – wir haben ein ambitioniertes Weiterbildungsprogramm laufen, und nicht zuletzt investieren wir in unseren Nachwuchs. In diesem Jahr stellen wir 60 Azubis ein. Auch durch die Modernisierung der Filialen mit kundenfreundlichen Besprechungsräumen und modernen Terminals verbessern wir unser Angebot.



Peter Fröhlich

Das kostet viel Geld. Wie wollen Sie das bezahlen?

Zuerst einmal nicht, indem wir mehr Risiken eingehen. An unserer nachhaltigen Strategie halten wir fest. Risikoreiches Kreditgeschäft – nur um Marktanteile zu gewinnen – wird es bei uns nicht geben. Wir haben die Kosten im Auge. Das verschafft uns den Spielraum, gezielt zu investieren.

Was für eine Ertragslage erwarten Sie für das laufende Geschäftsjahr?

Wir erwarten für 2011 wiederum einen soliden Gewinn vor Steuern, der aber aufgrund der Zinsstruk-

tur geringer ausfallen wird als in 2010. Wir werden unsere Gewinnrücklagen weiter stärken, um die Kriterien nach Basel III zu erfüllen.

Bedeutet das auch eine Reduzierung des sozialen Engagements?

Nein, natürlich nicht. Wir werden unsere Bilanz nicht auf Kosten unseres sozialen Engagements aufpolieren und das Thema Spenden, Sponsoring und Stiftungen zurückfahren. Vereine, Schulen oder das Brauchtum können sich weiter auf uns verlassen. Vertrauen ist das wichtigste Pfund, mit dem wir als ordentliche Kaufleute wuchern können.

Frau Göbel, die Wirtschaft ist im Jahr 2010 wieder kräftig gewachsen. Die Unternehmen blicken jetzt wieder mit Optimismus in die Zukunft und investieren. Welche Folgen hatte diese Entwicklung für das Firmenkundengeschäft der Stadtparkasse Düsseldorf in 2010?

Die wirtschaftliche Erholung ist in 2010 tatsächlich kräftig ausgefallen. Das Bruttoinlandsprodukt stieg um 3,6 % und damit so stark wie zuletzt während des Wiedervereinigungsbooms 1990 / 1991. Solche Wachstumsraten hatte zu Jahresbeginn niemand prognostiziert.

Die meisten Unternehmer sind mit großer Vorsicht in das Jahr gestartet. Sie haben zunächst abgewartet, ob der Wirtschaftsaufschwung stark und nachhaltig ist. Folglich ist die Investitionstätigkeit der meisten Unternehmen bis zur Jahresmitte nur sehr verhalten ausgefallen und damit auch der Kreditbedarf. Seit dem Spätsommer registrieren wir ein anderes Stimmungsbild: Mit wachsendem Optimismus blicken die Unternehmer in die Zukunft, sie investieren, sie arbeiten an Wachstumsstrategien, um Chancen zu nutzen. Damit steigt natürlich der Finanzierungsbedarf, der uns im letzten Terial 2010 eine hohe Kreditnachfrage bescherte.

Stichwort »Region«. Was bedeutet der Standort Düsseldorf für Ihr Geschäft?

Düsseldorf und die Region zeichnen sich durch eine große Branchenvielfalt aus. Dies hat uns in der Krise geholfen und ist jetzt beim Aufschwung ebenfalls ein Pluspunkt. Die Vielfalt von Unternehmensgrößen und die breit gefächerten Branchen sind Garant für eine stabile Wirtschaftsentwicklung. Für Unternehmen aller Branchen gibt es viele Vorteile und gute Standortfaktoren in Düsseldorf und der Region, so dass sich hier ein starker Impulsgeber der Wirtschaft in Deutschland befindet. Bei allen vergleichbaren Umfragen zur Standortqualität belegte der Wirtschaftsstandort Düsseldorf stets führende Plätze. Das bietet unserem Hause gute Wachstumschancen, stellt aber auch an die Qualität der Beratung und Betreuung unserer Firmenkunden höchste Ansprüche.

Ihre Kunden sind gut durch die Rezession gekommen, was passiert jetzt beim Gipfelsturm?

Wir wollen realistisch bleiben. Es ist aber richtig, dass die Unternehmen in ihrer Mehrzahl mit Umsicht, Erfolg und Geschick die tiefe Rezession überwunden haben. Für die meisten Unternehmen ist es jetzt wichtig, die notwendigen Ersatzinvestitionen und maßvoll auch Erweiterungen anzugehen, um die Marktchancen, die der Aufschwung bringt, zu nutzen.

Ich empfehle den Unternehmern, sich verstärkt mit den firmenspezifischen Konsequenzen dieser Trends auseinanderzusetzen, um daraus die richtigen Rückschlüsse für die Zukunft zu ziehen. Die Unternehmer in Deutschland sind nach meiner Einschätzung heute stärker im internationalen Markt präsent und deutlich besser aufgestellt als vor der Finanzmarktkrise. Wenn man diese Position verteidigen und nach Möglichkeit noch ausbauen will, müssen die Fragen zur Unternehmensstrategie und zur zukünftigen Positionierung einen bedeutenden Stellenwert gewinnen. Wir haben dieses Thema speziell aufgegriffen und erst vor wenigen Wochen unter dem Motto »Abenteuer Zukunft« einen weit beachteten Mittelstandstag organisiert, der sich den Themen der Zukunft, wie beispielsweise Mobilität, Wohnen und Lebenswelten, aber auch solchen dringlichen Themen wie Cyber-Kriminalität gewidmet hat. Die Unternehmer haben sich selber bei diesen Themen stark eingebracht und viele wichtige Erkenntnisse gewonnen.

Wie können Sie den Unternehmen bei der Umsetzung ihrer Finanzierungsstrategien helfen?

Wir verstehen uns als Berater, Begleiter und manchmal auch als Coach unserer Firmenkunden, um ihnen Unterstützung bei der Realisierung ihrer Unternehmenspläne zu geben. Dabei lautet natürlich das Ziel, einen intelligenten Finanzierungsmix zu komponieren. Für viele bedeutet Finanzierung von Unternehmen noch immer die einseitige Ausrichtung auf den Kredit. Aber es sind vor allem auch Alternativen wie Leasing, Factoring, Fördermittel oder eigenkapitalergänzende Mittel zu berücksichtigen. Aus der sinnvollen Komposition dieser einzelnen Bausteine ergibt sich dann ein optimales Gesamtwerk. Und dieses bieten wir unseren Kunden.



Karin-Brigitte Göbel

Da müssen Sie sich aber viel Zeit für die Kunden nehmen?

Nun als Hausbank Nr. 1 für mittelständische Unternehmen in unserer Region kennen wir unsere Kunden, wissen um ihre Stärken, aber auch um ihre Sorgen. Weil wir das Umfeld verstehen, können wir effiziente Lösungen anbieten.

Bedeutet Zukunft für Sie eigentlich nur immer mehr Kredite, immer mehr Kunden oder haben Sie auch einen weiteren Ansatz?

Sie sprechen ein wichtiges Anliegen an. Kredite sind an sich leicht austauschbar. Geschäfte lassen sich generieren, indem Konditionen attraktiv gestaltet werden. Dies ist nicht unser Verständnis. Dem Kunden einen Mehrwert zu bieten, der über die reine

Finanzbegleitung hinausgeht, dies ist unser Leistungsversprechen. Wir schaffen wissensbasierte Netzwerke und Plattformen mit hochqualifizierten Partnern. Wir vernetzen Profis mit Profis, so dass sich Düsseldorfer Unternehmer auf Augenhöhe austauschen können.

Zum Abschluss noch eine eher politische Frage: Wie stehen Sie zu der zuletzt immer wieder geforderten Quote für Frauen in Aufsichtsräten und Vorständen?

Ich bin bedingt für eine Quote, wenn darunter verstanden wird, mehr Frauen zu fördern, damit sie als Führungspersonal in Frage kommen. Aber mir ist wichtig, dass die Übernahme von Führungsaufgaben an Leistungen gekoppelt sein muss. Ohne ein Bekenntnis zu diesem Prinzip ist eine Quote aus meiner Sicht mehr Handicap als Hilfe.



Andreas Goßmann

Herr Goßmann, Sie sind jetzt seit einem guten Jahr Vorstand für das Privatkundengeschäft der Stadtsparkasse Düsseldorf. Das waren in der Finanzwelt bewegte Zeiten. Wie sieht Ihre Bilanz aus?

Ausgesprochen positiv. Das Privatkundengeschäft ist in 2010 stärker gewachsen als in den vergangenen Jahren. Rund 185 Millionen Euro haben wir netto bei der Ersparnisbildung hinzugewonnen, auf der Aktivseite waren es netto 145 Millionen Euro. Diese Zahlen belegen: Unser Privatkundengeschäft wird von einer hohen Kundenzufriedenheit getragen.

Hat die Finanzmarktkrise dem Privatkundengeschäft zusätzlichen Schwung gegeben?

Viele Kunden haben in der Vertrauenskrise ihre Gelder neu verteilt und sind von der Geschäfts- und Privatbank zu uns gewechselt, aber die neue Bankverbindung bei der Stadtsparkasse Düsseldorf ist die eine Seite der Medaille, die Treue zum neuen Partner die andere...

... Ziehen denn die dazu gewonnenen Kunden ihre Gelder schon wieder ab?

Nein, wir verzeichnen sogar weitere Zuwächse. Aus den Gesprächen mit unseren neuen Kunden und den Erfahrungen mit unseren langjährigen Privatkunden wissen wir, dass die Beratungsqualität dabei der entscheidende Faktor ist und hier haben wir ein hohes Niveau.

Wie wurde die Beratungsqualität der Stadtsparkasse Düsseldorf getestet?

In einem bundesweit ausgeschriebenen Wettbewerb ist die Qualität der Beratung von einem unabhängigen Institut bewertet worden.

In vier Geschäftsstellen der Stadtsparkasse Düsseldorf wurden unsere Kundenberater getestet. Schwerpunkte der Befragung lagen bei Kriterien wie Erst- und Folgekontakt, Kundenpflege, Gesprächsatmosphäre, Produktangebot und Konditionen sowie Sachgerechtigkeit der Beratung. Das Ergebnis in Düsseldorf war hier eindeutig: Die Stadtsparkasse Düsseldorf wurde als beste Bank ausgezeichnet.

Die detaillierte Analyse der Bedürfnisse und Wünsche der Kunden – die Sie versprechen – kostet viel Zeit. Haben Ihre Geschäftsstellen genügend Manpower?

Wir nehmen uns die notwendige Zeit, um jedem Kunden eine individuelle, nachhaltige Anlagestrategie darzustellen. Sie haben Recht, ein solches Gespräch bedarf einer Vorbereitung und benötigt auch eine ausreichende Zeit für das Kundengespräch. Erst wenn die Ziele des Kunden klar sind, kann auch eine bedarfsgerechte Anlageberatung erfolgen. Genau diesen Weg gehen wir in der Stadtsparkasse Düsseldorf. Sie haben auch Recht, dass eine solche Beratung qualifiziertes Personal notwendig macht. Wir haben daher die Zahl unserer Berater im vergangenen Jahr aufgestockt und werden dieses angesichts der hohen Nachfrage seitens der Kunden auch in der nächsten Zukunft tun.

Das kostet Geld. Bedeutet das für die Kunden schlussendlich nicht eine schlechtere Rendite?

Nein. Sicherlich können wir mit unseren 71 Geschäftsstellen überall im Stadtgebiet von Düsseldorf und Monheim nicht zu den billigsten Anbietern gehören. Service- und Beratungsqualität haben eben ihren Preis. Aber unter dem Strich ist für den Kunden doch entscheidend, ob die Leistung insgesamt stimmt. Unter diesem Blickwinkel sind wir unseren Preis wert.

Die Stadtsparkasse Düsseldorf baut sukzessive ihre Filialen um, was erwarten Sie davon?

Unser Modernisierungskonzept setzt auf Beratung. Kundennähe mit Kompetenz vor Ort ist das Fundament unseres Erfolgs. Nach dem Umbau stehen überall mehr und besser ausgestattete Beratungsräume bereit. Dazu kommen dann für das 24-Stunden-Banking Geldautomaten und bedienerfreundliche Terminals etwa für das Abholen von Geld oder die schnelle Überweisung. Anders als bei vielen Wettbewerbern gibt es bei uns keine seelenlosen Geschäftsstellen.



Dr. Birgit Roos

Ihr Vorstandsressort trägt die sperrige Bezeichnung Marktfolge und Risikomanagement. Was heißt das genau?

Lassen Sie mich mit dem Risikomanagement beginnen. Mit unserer Strategie »Nachhaltigkeit 2013« setzen wir in unserer Risikopolitik auf das Geschäftsmodell der traditionellen Sparkasse: das heißt, wir finanzieren den gewerblichen Mittelstand und die privaten Haushalte in der Region und reduzieren Aktivitäten, wie Kreditersatzgeschäfte oder das Private Equity.

... und das senkt das Risiko?

Ich möchte es präzisieren. Unsere Ergebnisse schwanken heute nicht mehr so stark mit den Ausschlägen am Kapitalmarkt. Statt großer Gewinne in dem einen Jahr auszuweisen, und dann herbe Verluste im nächsten einzustecken, haben wir eine stabile, positive Geschäftsentwicklung. Das beweisen auch die Zahlen in unserem Lagebericht. Übrigens bewerten wir unsere Wertpapiere nach dem Niederstwertprinzip, das heißt wir gehen vom niedrigsten möglichen Wert aus. Das ist sehr konservativ. Wenn die Kurse der Wertpapiere anziehen, die wir im Portfolio haben, profitieren wir davon deutlich.

Wie sieht Risikosteuerung im Kreditbereich aus?

Wir streuen auch in unserem Kreditportfolio die Risiken. Zum einen achten wir darauf, dass wir nicht in einer Branche zu stark involviert sind – vermeiden also das Klumpenrisiko – zum anderen sehen wir von zu hohen Kreditengagements bei einzelnen Kunden ab.

Dann kann mit Ihnen also beispielsweise nur ein halber Kö-Bogen gebaut werden.

...Nein, wir arbeiten bei so großen Vorhaben mit anderen Banken zusammen und nutzen das Prinzip der Konsortialfinanzierung. Wir stehen für alle interessanten Projekte bereit. Jeder Investor sollte mit uns sprechen. Wir bieten Lösungen, damit kein Objekt auf der Strecke bleibt.

Traditionelle Sparkasse, Risikomanagement – das hört sich trotzdem so an, dass Sie eher auf ein größeres Projekt verzichten, als Risiken einzugehen. Das kann Ihren Vorstandskollegen, die das Privat beziehungsweise das Firmenkundengeschäft verantworten, aber nicht gefallen. Gibt es nicht manchmal interne Reibereien, wenn Sie auf die Bremse treten?

Ich bin ein Freund der positiven Streitkultur. Das heißt, bei schwierigen Fällen diskutieren wir im Vorstand, tauschen Argumente aus und entscheiden dann einvernehmlich. Wir haben schließlich alle das gemeinsame Ziel: Wir wollen dauerhaft stabile Erträge erzielen und eine moderne und profitable Stadtparkasse für Düsseldorf.

Wie wirkt sich die anziehende Konjunktur auf Ihr Geschäft aus?

Wir haben gerade in den vergangenen Jahren mit unseren Kunden oft individuelle Lösungen für einzelne Kreditengagements gefunden, um mögliche Verluste oder gar Insolvenzen zu verhindern. Da zahlt es sich aus, dass wir mit unseren Kunden oft schon sehr lange vertrauensvoll zusammenarbeiten und so können wir sie jetzt auch beim Aufschwung positiv begleiten.

Sitzt das Geld jetzt lockerer?

Das würde ich so nicht sagen. Richtig ist aber: Die robuste Konjunktur sorgt bei den Unternehmen für steigende Investitionsvorhaben, die finanziert werden müssen. Damit steigt die Kreditnachfrage.

Kommen wir zurück zu Ihrem Bereich »Marktfolge«. Was steckt dahinter?

Die Zentralbereiche Interne Dienste, Kredit, Organisation und Risikomanagement. Dort wird, einfach ausgedrückt, alles geregelt, was etwa technisch und organisatorisch ablaufen muss, damit bei einer Kontoeröffnung oder einem Kreditantrag alle notwendigen Dinge erledigt werden, damit ein Konto eingerichtet oder der Kredit ausgezahlt wird. Die Marktfolge ist also unser interner Dienstleister, der die notwendige Infrastruktur hat, alle notwendigen Prozesse zu steuern. Auch wenn bei Kontoeröffnung oder Kreditvergabe vieles heute praktisch automatisch läuft, können sie hier, bei entsprechender Qualität ihres Centers, gegenüber Wettbewerbern Pluspunkte sammeln.

Was hat denn der Kunde der Stadtparkasse Düsseldorf davon?

Beispielsweise, dass er unkompliziert seinen Kredit erhält. Bei unserem Blitzkredit hat der Kunde das gewünschte Geld innerhalb von 24 Stunden. Das geht nur mit perfekt eingespielten Verfahren. Mein Credo ist, dass die Marktfolge alles Vertretbare tun muss, um unsere Geschäftsstrategie zu erfüllen.

Sie nannten eben den Bereich Risikomanagement und Risikocontrolling. Verleihen Sie Geld jetzt nur noch an Schuldner mit Bestwerten beim Rating, mit höchster Bonität?

Natürlich nicht. Selbstverständlich nehmen wir auch weiter Risiken in Kauf, das ist unsere Aufgabe. Wichtig ist nur, dass wir die Risiken analysieren und realistisch einschätzen und dann – natürlich – dass die Risiken auch richtig bezahlt werden.

Die Bankenaufsicht hat nach der Finanzkrise strengere Regeln aufgestellt, Stichworte sind etwa die Liquiditätsregeln nach Basel III oder die Mindestanforderungen an das Risikomanagement (MaRisk). Wo sehen Sie für Ihren Verantwortungsbereich die größten Probleme?

Die Mitarbeiter der Stadtparkasse Düsseldorf haben in der Vergangenheit schon hervorragende Arbeit geleistet. Die größte Herausforderung wird es jetzt sein, einen guten Weg zu finden, den Anforderungen der Aufsicht zu entsprechen, und gleichzeitig das Geschäft der Kollegen auf der Vertriebsseite nicht zu behindern.



Thomas Boots

Herr Boots, ist das Geschäftsjahr 2010 das Jahr der Normalität nach der Finanzmarktkrise gewesen?

Die deutsche Wirtschaft hat die Finanzmarktkrise in 2010 hinter sich gelassen. Das Bruttoinlandsprodukt ist um 3,6 % gestiegen und hat damit das schwere Rezessionsjahr 2009 vergessen lassen. Viele andere Wirtschaftskennziffern haben sich positiv entwickelt und belegen, dass die deutsche Wirtschaft das Niveau vor Ausbruch der Krise erreicht hat. Allerdings sind noch nicht alle Folgen der Finanzmarktkrise aufgearbeitet. Aber ich bin sicher: Die größten Turbulenzen liegen hinter uns, und wir sind wieder auf einem guten volkswirtschaftlichen Weg.

Wie hat die Sparkasse Düsseldorf Ihrer Ansicht nach die Finanzmarktkrise bewältigt?

Die Sparkassen generell und natürlich auch die Sparkasse Düsseldorf sind nur in geringem Maße von der Finanzmarktkrise direkt betroffen gewesen. Das Geschäftsmodell hat sich gerade in dieser Zeit bewährt. Die Sparkasse Düsseldorf hat während der Turbulenzen viele Kunden neu gewonnen, weil diese von der Stabilität und Tragfähigkeit des Sparkassenmodells überzeugt sind. Und sie haben sich von der hohen Kompetenz des Services und der Beratung in unserem Hause überzeugt; sie sind daher weiterhin Kunden der Sparkasse Düsseldorf.

Sie betonen die Kompetenz der Sparkasse Düsseldorf bei Service und Beratung. Womit heben Sie sich außerdem von Ihren Wettbewerbern ab?

In Gesprächen heben unsere Kunden immer wieder die örtliche Nähe hervor. 71 Geschäftsstellen führen wir in Düsseldorf und Monheim. Da hat jeder Bürger seinen Sparkassen-Standort quasi »direkt um die Ecke«. In Düsseldorf gibt es kein weiteres Kreditinstitut, das auch nur annähernd ein vergleichbares Netz an Geschäftsstellen betreibt. Sie können auch sagen, wir sind die Direktbank Nr. 1 an unserem Standort.

Was macht denn die räumliche Nähe für den Kunden so vorteilhaft?

Räumliche Nähe zum Kunden bedeutet kurze Entscheidungswege. Bei uns gibt es keine Umwege über ferne Konzernzentralen. Deshalb wird der Kunde schnell informiert – über seine Finanzierungsanliegen oder seine Anlageanfrage. Nähe hat aber noch einen ganz anderen Aspekt: Wir sind am Wohlstand unserer Region ausgerichtet und in unserer Geschäftstätigkeit auf unsere Region konzentriert. Sie können es auch noch anders fassen: Auf Dauer können wir als Sparkasse Düsseldorf nur dann erfolgreich sein, wenn die wirtschaftliche Entwicklung in Düsseldorf und der Region positiv ist und damit auch eine stete soziale Entwicklung voran geht. Aus diesem Grunde stehen für uns die Geschäfte im Vordergrund, die eine realwirtschaftliche Anbindung vor Ort haben.

Ist im Zeichen der Globalisierung eine regionale Fokussierung überhaupt noch möglich?

Globalisierung und Regionalität sind keine Gegensätze. Es ist sicherlich richtig, dass die grenzüberschreitenden Aktivitäten weitaus stärker wachsen werden, als die landesinterne Wertschöpfung. Für viele Unternehmen bleibt der regionale Markt aber das wichtigste Vertriebsziel der eigenen Produkte oder Dienstleistungen. Denken Sie an die große Zahl der Handwerksbetriebe oder des Einzelhandels; für diese ist die Qualität des lokalen Wirtschaftsstandortes entscheidend für den Erfolg. Und dieses gilt natürlich in ganz besonderer Weise für die privaten Haushalte. Deshalb sind Sparkassen am Wohlstand ihrer Region so stark interessiert und engagiert. Sie sind im wahrsten Sinne des Wortes Wirtschaftsförderer.

Sparkassen-Finanzgruppe: Eine starke Gemeinschaft

Die Sparkassen-Finanzgruppe umfasst:

- 429 rechtlich eigenständige Sparkassen,
- 8 Landesbank-Konzerne,
- 10 Landesbausparkassen,
- 11 öffentliche Erstversicherungsgruppen der Sparkassen,
- die DekaBank,
- sowie zahlreiche Kapitalbeteiligungsgesellschaften und Finanzdienstleistungsinstitute.

Die Zusammenarbeit mit den Mitgliedern der Finanzgruppe sowie die Kooperationspartner sind wichtige Bausteine für das Leistungsspektrum der Stadtparkasse Düsseldorf. Auf den folgenden Seiten stehen dafür exemplarisch die Kooperationspartner Düsseldorfer Börse und das Institut für Vermögensaufbau in München.

TÜV-geprüft: Als Partner der Sparkasse Düsseldorf steht die Börse Düsseldorf für Qualität und Transparenz.



Drei Millionen handelbare Preise für rund 11.000 Wertpapiere stellt die Börse Düsseldorf den Anlegern börsentäglich zur Verfügung. Schnell und verbindlich. Für Dirk Elberskirch ist das selbstverständlich.

»Natürlich wickeln wir den Handel wesentlich schneller und transparenter ab, als es noch vor zehn Jahren der Fall war«, sagt der Vorsitzende der Geschäftsführung, »aber unser Fokus auf private Anleger und ihre speziellen Bedürfnisse ist unverändert.«

Für ihn gehören deshalb neben der attraktiven Preisgestaltung auch ein gewisses Mehr an Schutz gerade im Bereich der privaten Anleger bei der Ausführung der Börsengeschäfte dazu. Dementsprechend berechnet die Börse Düsseldorf, zum Beispiel bei Aktiengeschäften mit einem Ordervolumen von bis zu 5.000 Euro, keine Courtage oder verzichtet bei Aktien der DAX-30-Werte auf den Spread, also dem sonst häufig üblichen Unterschied zwischen Kauf- oder Verkaufskurs. Und damit private Anleger, die limitierte Orders erteilen, nicht zu viel für ein Dividendenpapier zahlen, überprüft die Börse Düsseldorf im Rahmen des so genannten geschlossenen Orderbuchs mit Hilfe verbindlicher Referenzmärkte die abgewickelten Geschäfte.

Elberskirch: »Bei einer Limitorder im Wert von 2.500 Euro kann der Privatanleger auf diese Weise durchschnittlich elf Euro sparen.« Dabei ist es wichtig, dass sich private Anleger von Anfang an über die Möglichkeiten an den Kapitalmärkten informieren. Die Börse und die Sparkasse Düsseldorf laden deshalb regelmäßig zu einem Aktienforum ein oder bieten Informationsveranstaltungen zu speziellen Themen wie das Money-Management an. Die eigenen Qualitätsanforderungen, sei es an die Abwicklung des

Handels, den Umgang mit Reklamationen oder die Umsetzung von europäischen Richtlinien – wie der Finanzmarkttrichtlinie (MiFID) – hat die Börse Düsseldorf nicht nur in einem detaillierten Regelwerk festgehalten. Sie lässt die Einhaltung, als erste und einzige Börse, regelmäßig vom TÜV Rheinland überprüfen. »Auf diese Weise kann der private Anleger sicher sein, eine kontinuierlich gute Ausführungsqualität zu erhalten«, freut sich Elberskirch. Die steigenden Orderzahlen in den vergangenen Jahren geben ihm Recht.

Neben den Privatkunden hat sich die Börse Düsseldorf im Jahr 2010 intensiv mit den finanziellen Bedürfnissen mittelständischer Unternehmer auseinandergesetzt. Auch hier war die Sparkasse Düsseldorf als Partner von Anfang an dabei. Elberskirch: »Seit Mitte 2010 beobachten wir ein steigendes Interesse von kleineren und mittleren Unternehmen am Kapitalmarkt, Fremdkapital aufzunehmen.« Dabei werden die Mittelständler nun von der Börse Düsseldorf unterstützt. Wer eine plausible Finanzstrategie vorlegt, ein Rating von mindestens »BB« vorweist und einen Kapitalbedarf von mindestens zehn Millionen Euro hat, kann seit Herbst 2010 Anleihen über den Mittelstandsmarkt der Börse Düsseldorf begeben. Private Anleger erhalten im Gegenzug die Möglichkeit, von Neuemissionen zu profitieren, welche sonst eher im Portfolio von institutionellen Anlegern zu finden sind.

Die ersten Emissionen waren mehrfach überzeichnet, die nächsten Kandidaten stehen fest. »Auch hier sind wir uns mit der Sparkasse Düsseldorf einig,« sagt Elberskirch, »nur durch eine gleich hohe Qualität der Emittenten lässt sich dieses neue Marktsegment nachhaltig am Markt etablieren.«



Dirk Elberskirch

Ausgezeichnete Beratung:

Die Stadtsparkasse gewann in Düsseldorf zum zweiten Mal den Titel »Sieger Bankentest«. Im Interview schildert Kai Fürderer, Mitglied der Geschäftsleitung des Instituts für Vermögensaufbau und zuständig für die Qualitätssicherung im Privatkundengeschäft, die Gründe für den Doppelsieg.



Kai Fürderer

Herr Fürderer, Sie haben in 2010 in über 200 Städten die Beratungsqualität von Banken geprüft. Was ist die Motivation für einen solchen bundesweiten Test?

Die Beratungsqualität von Kreditinstituten wird seit der Finanzmarktkrise in Frage gestellt. Beispielsweise hat die EU-Kommission unterstellt, 24 von 25 Banken würden eine ungeeignete Anlageberatung erbringen, mit hohen Schäden für die Kunden. Fragt man nach Erfahrungen, die diese Vorwürfe belegen, fehlen aussagefähige Unterlagen. Eine glaubhafte Untersuchung tut daher not.

Können Sie uns dann die Methodik Ihrer Vorgehensweise kurz darstellen?

Selbstverständlich. Wir haben professionelle Tester in über 200 Städten losgeschickt, die die Beratungsqualität der Kreditinstitute vor Ort untersucht haben. Mit Hilfe eines umfassenden standardisierten Fragebogens wurde systematisch erfasst, wie gut die Mitarbeiter einer Bank beraten. Neben den eher weichen Faktoren wie Vor- / Nachbetreuung und Atmosphäre / Interaktion standen die fachliche und kundenadäquate Richtigkeit der Beratung im Vordergrund.

Wie ist das Ergebnis generell ausgefallen?

Deutschlandweit weisen viele Kreditinstitute einen erheblichen Verbesserungsbedarf auf. Allerdings ist die Beratungsqualität in deutschen Banken vielfach besser als ihr medialer Ruf.

Die Stadtsparkasse Düsseldorf ist im City Contest 2010 zur besten Bank in Düsseldorf gekürt worden. Was hat hierfür den Ausschlag gegeben?

Die Stadtsparkasse Düsseldorf setzt in der Landeshauptstadt Maßstäbe für erstklassige Kundenbetreuung in allen wichtigen Finanzfragen. Das Haus hat in fünf getesteten Kategorien – Vor- und Nachbetreuung, Atmosphäre / Interaktion, Kundengerechtigkeit,

Sachgerechtigkeit und Kosten – mit einer Gesamtnote von 1,7 in unserem Test abgeschnitten. Damit hat die Stadtsparkasse Düsseldorf die Konkurrenz an diesem wichtigen Bankenplatz klar abgehängt.

Das Ergebnis ist für uns nicht überraschend: Die Beratung in der Stadtsparkasse Düsseldorf erfolgt auf der Basis eines strukturierten Konzeptes. Hinzu kommt, die Berater der Stadtsparkasse Düsseldorf sorgen mit übersichtlichen Darstellungen und verständlichen Erklärungen für eine gute Grundlage, damit der Kunde die für ihn richtige Entscheidung treffen kann.

Individuelle Beratung:
Auf die Kundenwünsche
kommt es an.

Knapp 1.100 Mitarbeiter stehen in 71 Geschäftsstellen und im Finanzkaufhaus an der Berliner Allee tagtäglich bereit, in allen Finanzfragen die richtige Antwort auf die vielfältigen Fragen der Kunden zu geben. Dabei stehen Themen, wie die »unterschiedlichen Anlagestrategien« oder »welcher Kredit ist der persönlich richtige« im Fokus.

Ob Privatkunden oder Unternehmer – jeder einzelne Kunde erhält die bestmögliche Beratung und ein maßgeschneidertes Angebot. Nachstehend berichten Privat- und Firmenkunden, wofür sie ihren Kredit von der Stadtsparkasse Düsseldorf brauchten oder welche Erfahrungen sie in der Zusammenarbeit gemacht haben.





Richard Alexander Schmitz

Nachhaltig bauen: Das Kempener Familienunternehmen Ralf Schmitz Wohnungsbaugesellschaft.

Beinahe täglich sieht Richard Alexander Schmitz die Früchte seiner Arbeit, denn in der Nähe seines Wohnortes in Düsseldorf-Oberkassel befinden sich gleich mehrere Objekte der Ralf Schmitz Wohnungsbaugesellschaft.

»Es ist ein gutes Gefühl, wenn man sieht, wie unsere Planungen das Stadtbild positiv beeinflussen«, sagt der kaufmännische Geschäftsführer der Wohnungsbaugesellschaft mit Sitz in Kempen. Gemeinsam mit seinem Vater Ralf Karl Schmitz, seinen Brüdern Daniel und Axel als auch Techniker Markus Wächter leitet er das Familienunternehmen, das sich auf den Neubau exklusiver Eigentumswohnungen und Einfamilienhäuser ab 750.000 Euro in den Spitzenlagen von Düsseldorf, Berlin und dem Heimatstandort Kempen am Niederrhein spezialisiert hat.

Allein im vergangenen Jahr entwickelten sie gleichzeitig fünf Projekte in Düsseldorf. Schmitz: »Wir sind ein klassischer Bauträger, das heißt wir kaufen auf eigene Rechnung Grundstücke und planen dort Wohnräume.«

Bei der Realisierung baut das Unternehmen seit Jahren auf die Stadtparkasse Düsseldorf. »Wir arbeiten gern mit der Stadtparkasse Düsseldorf zusammen, denn die Projekte werden unkompliziert und zügig abgewickelt. Eine zeitnahe Zusage ist für uns wichtig, weil man auf dem Markt für hochwertige Grundstücke sehr schnell agieren muss«, weiß Schmitz. Aufgrund der gestiegenen Nachfrage sind großzügige Grundstücke in gehobener Lage sehr gefragt. Im vergangenen Jahr erzielte Schmitz mit seinen 35 Mitarbeitern einen Umsatz von rund 40 Millionen Euro. Das Geschäft wird auch von ausländischen Käufern, die ein Stadtdomizil in Düsseldorf suchen oder Kapitalanlegern angekurbelt. »Gerade die Krise lässt viele Anleger nach renditeträchtigen Immobilien Ausschau halten«, sagt Schmitz. Dabei übernimmt das Unternehmen als Dienstleister auch die Verwaltung für die Kapitalanleger.

Dass drei der vier Kinder von Firmengründer Ralf Schmitz im eigenen Unternehmen arbeiten ist unproblematisch. Schmitz: »Jeder hat seinen Verantwortungsbereich.« Konsequenterweise werden strategische Entscheidungen mehrheitlich getroffen. Vielleicht liegt die gute Zusammenarbeit auch daran, dass der Firmengründer die Mitarbeit seiner Söhne nie voraussetzte. »Ich habe zum Beispiel als Vorstandsassistent in der Telekommunikationsbranche gearbeitet, als mein Vater mich fragte, ob ich nicht ins Unternehmen wechseln wolle«, erinnert sich Schmitz. Inzwischen genießt der 30-Jährige das gute Gefühl, etwas für und mit der eigenen Familie zusammen aufzubauen.

Schmitz: »Ich muss mich nicht erst selbst motivieren, sondern stehe hinter unseren Projekten.« Für den Fall, dass ein Sprössling eigene Wege gehen möchte, bauen Vater und Brüder vor. Um das Unternehmen handlungsfähig zu erhalten, liegt die Eigenkapitalquote deutlich über den sonst in der Branche üblichen fünf bis zehn Prozent. Die Familienunternehmung will expandieren. Angesichts des hohen Marktanteils in Düsseldorf ist Berlin im Visier. Dort leitet Daniel Ralf Schmitz ein Büro. Er verantwortete bereits drei Objekte mit einem Gesamtvolumen von etwa 20 Millionen Euro.

In der Firmenzentrale richtet Richard Alexander Schmitz das Unternehmen aus: »Wir professionalisieren unseren kaufmännischen Bereich mehr und mehr, erstellen beispielsweise Quartalsabschlüsse und führen eine Gesamtkostenabrechnung auf Projekt- und Geschäftsbereichsebene ein. Dadurch erhält auch die Stadtparkasse zeitnahe Informationen über die Unternehmensentwicklung. Beste Voraussetzungen für eine weitere erfolgreiche Zusammenarbeit.

Bundesweiter Service: Mit ausgeklügelter Klimatechnik können Kunden der KKL GmbH immer einen kühlen Kopf bewahren.

Andreas Kohmann ist ein Meister seines Fachs: Als gelernter Kälteanlagenbauer punktete der 44-Jährige bereits zu Beginn seiner Selbstständigkeit, vor mehr als 20 Jahren so nachhaltig bei seinen Kunden, dass er inzwischen mit rund 160 Mitarbeitern regelmäßig europaweit im Einsatz ist.

Auch in Übersee ist er präsent. Für einen deutschen Autobauer bauten die Klimaexperten der KKL einen so genannten Reinraum, der für die Produktion konstante Temperatur- und Feuchtigkeitsverhältnisse bietet, und verschifften diesen in die USA, um ihn dort aufzubauen. »Allerdings waren die Sicherheitsvorschriften vor Ort so streng, dass unser Team – auch nach einer zweitägigen Sicherheitsüberprüfung – lediglich den Mitarbeitern des Autobauers Anweisungen für den Zusammenbau geben durfte«, erinnert sich Kohmann.

In der Regel legt das KKL-Team aber selbst Hand an, wenn es darum geht, Räume auf die richtige Temperatur zu bringen, für eine klimafreundliche Lüftung oder die entsprechenden Schaltanlagen zu sorgen. Das Erfolgsrezept? »Ehrliche, ordentliche und saubere Arbeit«, gibt sich Kohmann selbstbewusst.

Angesichts des kontinuierlich steigenden Auftragsvolumens, nimmt er immer häufiger die Expertise der Stadtparkasse Düsseldorf bei der Projektfinanzierung oder zum Beispiel im Rahmen von Gewährleistungsbürgschaften in Anspruch. Dabei profitieren beide Geschäftspartner von der langjährigen Zusammenarbeit. Als Hausbank betreute die Stadtparkasse das Unternehmen nämlich von



Andreas Kohmann

Anfang an. »Die Fragen des Bankberaters waren damals sehr hilfreich, denn auf diese Weise wurde schnell klar, wo und in welchem Ausmaß ich mir selbst einen Überblick verschaffen musste«, sagt Kohmann. Seitdem ist er als Geschäftsführer vor allem mit der kaufmännischen Seite seiner Unternehmung beschäftigt – und mit seinen Mitarbeitern. »Es ist schließlich auch in meinem Interesse, motivierte und engagierte Mitarbeiter zu haben.«

Deshalb ist die hauseigene Cafeteria mit Brötchen und Kickertisch oder ein Schulungsraum für ihn genauso selbstverständlich wie die Suche nach einem geeigneten Arbeitsplatz innerhalb des Unternehmens, wenn es mal im ersten Anlauf mit einer bestimmten Aufgabe nicht klappen sollte. Sein Engagement zahlt sich aus, über mangelnde Bewerbungen für die jährlich bis zu zwölf Ausbildungsstellen kann sich Kohmann nicht beklagen. Lediglich weibliche Bewerber, für das inzwischen in Kältemechatroniker

umbenannte Berufsbild, lassen noch auf sich warten. Dabei ist die Ausbildung nicht nur interessant, sondern auch zukunftssicher: Bei der KKL wird in der Regel jeder Auszubildende übernommen.

Für die nächsten Monate und Jahre strebt der Unternehmer zunächst eine Konsolidierung auf dem erreichten Niveau an: »Wir erhalten so viele Aufträge, dass die Firmenstruktur sich dem auch erst einmal anpassen muss.« Das hält Kohmann allerdings nicht ab, trotzdem neue Ideen umzusetzen, wenn es seine Kunden wünschen. So gründete er im vergangenen Jahr die Facility Management Service GmbH (FMS). Mit deren Hilfe bietet er einen bundesweiten Service in Sachen Kälte oder Klima. »Damit haben unsere Kunden bundesweit nur einen Ansprechpartner, der kurzfristig Wartungsarbeiten oder Reparaturen koordiniert und durchführt«, freut sich Kohmann. Ein weiteres Wachstum wird so wohl dann doch nicht lange auf sich warten lassen.

Engagiert und erfahren: Das umfangreiche Netzwerk der Stiftung Evangelisches Krankenhaus unterstützt Patienten und Angehörige bei ihren Herausforderungen.

Sein Job ist eine Gradwanderung. Das weiß Klaus Peter Taschner, Vorstand der Stiftung Evangelisches Krankenhaus Düsseldorf, genau.

»Auf der einen Seite muss das Krankenhaus als Kerngeschäft wirtschaftlich geführt werden und erfordert deshalb organisatorische als auch personelle Veränderungen, um für die Zukunft gut gerüstet zu sein«, sagt der Diplomökonom. Die kontinuierlichen Veränderungen bei der gesetzlich geregelten Krankenhausfinanzierung und der zunehmende Fachkräftemangel machen dabei eine langfristige Planung nicht leichter.

Auf der anderen Seite fühlt sich die Stiftung – seit ihrer Gründung im Jahr 1849 durch Düsseldorfer Bürger – ihrem diakonischen Auftrag verpflichtet, Menschen mit Respekt zu begegnen und ihnen zu helfen. In der Praxis werden deshalb nicht alle Bereiche des modernen Gesundheitsunternehmens an den gleichen ökonomischen Kriterien gemessen. »Unsere Kinderschutzambulanz zum Beispiel kann nicht per se gewinnorientiert geführt werden«, sagt Taschner. Sonst wäre das umfassende Hilfsangebot für vernachlässigte oder sexuell missbrauchte Kinder auch gar nicht möglich. Dabei steht die Kinderschutzambulanz nicht für sich allein, sondern ist ein wichtiger Teil des umfassenden Netzwerkes für Kinder und Jugendliche. Geburtsvorbereitungskurse, die medizinische Versorgung von Frühgeburten, Unterstützung bei Entwicklungsstörungen, Betreuungsangebote oder Beratung bei Erziehungsfragen

gehören zum Angebot des Evangelischen Krankenhauses (EVK) – zusätzlich zu den sonstigen Leistungen der Klinik für Kinder- und Jugendmedizin. Rund 1.500 Neugeborene erblicken in der Regel pro Jahr, übrigens mit Unterstützung von Hebammen und Ärzten, im Evangelischen Krankenhaus das Licht der Welt. Damit gehört die Geburtsklinik am EVK zu den Spitzenreitern in Düsseldorf. Der Netzwerkgedanke findet sich auch in anderen Klinikbereichen. So arbeitet das medizinische Versorgungszentrum Onkologie eng mit der Palliativstation des Krankenhauses als auch dem stiftungseigenen Hospiz zusammen, um Patienten auch in schweren Zeiten optimal umfassend zu betreuen.

Personell wird die Stiftung seit mehr als 60 Jahren bei der Pflege der Patienten durch Diakonie-Schwestern des evangelischen Diakonievereins Berlin-Zehlendorf e.V. unterstützt.

Finanziell sorgt die jahrelang erprobte Zusammenarbeit mit der Stadtsparkasse Düsseldorf für den Erhalt des Stiftungsvermögens und Planungssicherheit bei neuen Projekten, wie dem Neubau eines Bettenhauses. »Mit diesen notwendigen Anpassungsmaßnahmen reagieren wir auf die heutigen Erwartungen der Patienten als auch auf die Anforderungen, die sich aus dem Arbeitsplatz Krankenhaus ergeben«, sagt Taschner. Denn für den Erfolg der Unternehmung »Stiftung Evangelisches Krankenhaus« sind das Engagement und der Einsatz der Mitarbeiter entscheidende Faktoren.



Köstliches Know-how: Mit handwerklicher Tradition und Offenheit für neue Ideen bereitet die Bäckerei Hinkel Kennern guten Brotes täglich neue Gaumenfreuden.

Samstag, Bäckerei Hinkel im Herzen der Düsseldorfer Altstadt, der Carlstadt, auf der Mittelstraße 25. Wer auf die Schnelle nur ein Brot für das Wochenende einkaufen möchte, mag versucht sein, schnell wieder das Weite zu suchen.

Ein Blick durch das Fenster zeigt Kunden über Kunden, in mehreren Reihen neben- und hintereinander stehend. Hinter der mit Köstlichkeiten, wie Nussküssen, Krapfen oder Söldener Keksen gefüllten Ladentheke, eilen die Verkäuferinnen geschäftig und gutgelaunt hin und her, um alle Wünsche der Kunden in gelb-weiße Tüten zu packen. Mittendrin strahlt Josef Hinkel, der hochgewachsene, schlanke 52-Jährige, mit seinen Mitarbeitern um die Wette und sorgt zusätzlich für gute Laune. Da entspannt auch der grimmigste Kunde, und wartet gerne auf die nächste freie Verkäuferin. »Es macht mir einfach Spaß unser Brot an die Frau oder den Mann zu bringen«, sagt Hinkel, »und deshalb stehe ich täglich im Laden.« Dort wird er übrigens nicht nur als Chef oder Bäckerobermeister der Stadt wahrgenommen, sondern genießt als ehemaliger Karnevalsprinz von Düsseldorf einen ebenso hohen Wiedererkennungswert. »Natürlich lässt sich ein solches Ehrenamt genauso wenig von der Arbeit trennen, wie ich auch als Person nicht zweigeteilt bin«, sagt Hinkel. Ein Leben ohne das Bäckereihandwerk ist für ihn ebenso unvorstellbar wie der Verzicht auf ein ehrenamtliches Engagement.

Trotz der Beliebtheit seiner Brote und Backwaren eröffnet er bewusst neben seiner Filiale auf der Hohe Straße keine weiteren Verkaufsstellen im Düsseldorfer Stadtgebiet oder strebt gar eine bundesweite Ausdehnung an, »dann könnte ich nicht mehr in dem gleichen Maße für Mitarbeiter und Kunden präsent sein«, begründet Hinkel. Diese regionale Verankerung – seine Produktionsstätte befindet sich ebenfalls nur wenige Meter von den beiden Läden entfernt – verbindet ihn mit der Stadtparkasse Düsseldorf. Hinkel: »Mir ist Nähe wichtig. Das beginnt mit der Erreichbarkeit der zuständigen Zweigstelle und endet damit, dass mein Berater meine Bedürfnisse kennt und respektiert.«

Er legt Wert darauf, möglichst mit einem einzigen Ansprechpartner bei der Stadtparkasse Düsseldorf alle Finanzfragen zu besprechen. Hinkel: »Auch Kontinuität ist mir wichtig.« Deshalb würde ihm auch nie einfallen kurzfristiger Konditionen wegen das Institut zu wechseln. Genauso verbunden ist er der handwerklichen Tradition seines Berufs. Hinkel: »Gewisse Sachen, wie zum Beispiel Sahne in der Produktion oder den Kaffee im Ausschank, gibt es grundsätzlich bei uns nicht.« Wenn es um handwerkliches Know-how geht, ist der Bäckerobermeister allerdings aufgeschlossen. Hinkel: »Wer sich für unsere Arbeitsweise und unsere Produkte interessiert, erhält immer eine Auskunft.« Oder sogar einen Arbeitsplatz. So durfte im vergangenen Sommer ein französischer Kollege in der Hinkel-Backstube das deutsche Handwerk kennenlernen – und revanchierte sich mit einem französischen Baguette-Rezept.



Josef Hinkel



Werner Matthias Dornscheidt

Intelligente Ideen: Für den Service der Messe Düsseldorf vergeben Besucher aus der ganzen Welt Bestnoten

Als Chef der Messe Düsseldorf hat Werner Matthias Dornscheidt ehrgeizige Ziele: Bis zum Jahr 2015 möchte der Vorsitzende der Geschäftsführung das Unternehmen zur weltweiten Nummer Eins im Ausstellungsgeschäft für Investitionsgüter machen.

Bereits heute ist die Messe Düsseldorf Veranstalter von 50 Fachmessen, davon 23 Weltleitmessen, wie zum Beispiel die Kunststoffmesse K oder die weltgrößte Messe für die Druck- und Medienindustrie, die drupa. Außerdem organisiert das Messe-Team knapp 120 weitere eigene Veranstaltungen und Beteiligungen im Ausland. Die Voraussetzungen für Wachstum sind dementsprechend gut, schon jetzt erhält die

Messe Düsseldorf beste Bewertungen. »Weltweit betrachtet erhalten wir von unseren Besuchern zum Beispiel die höchsten Noten beim Kriterium Kundenzufriedenheit«, sagt Dornscheidt.

Die internationale Bedeutung der Messe lässt sich auch mit Zahlen belegen: Rund 60 Prozent der Aussteller und mehr als 30 Prozent der Besucher kommen aus dem Ausland. Mit Hilfe des Internets können sie, wie natürlich auch ihre deutschen Kollegen, ihren Besuch bereits im Vorfeld über ein virtuelles Portal der Messe Düsseldorf minutiös vorbereiten, sie können interessante Gesprächspartner kontaktieren oder Termine vereinbaren.

Auf diese Weise steigen die Erfolgchancen – für Aussteller wie Besucher. »Wir verstehen uns als Dienstleister und wollen mit intelligenten Serviceleistungen wirtschaftlich langfristig erfolgreich sein, und damit auf Subventionen verzichten können«, sagt Dornscheidt. Auch vor dem Hintergrund der geplanten, hohen Investitionen. So ist geplant, bis zum Jahr 2020, allein 500 Millionen Euro in den weiteren Umbau und die Modernisierung der Messehallen zu stecken.

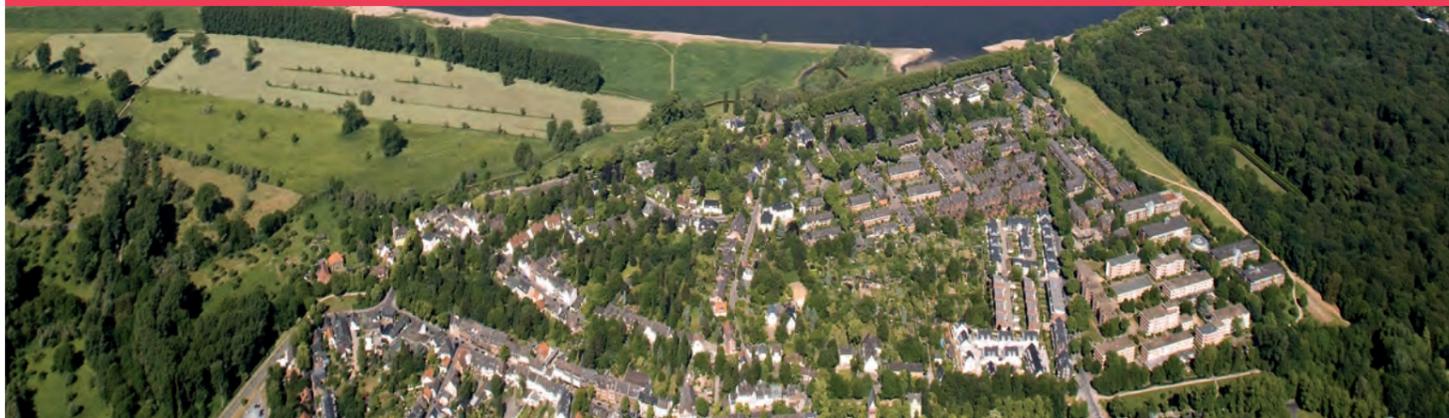
Auch im privaten Bereich ist der Messechef anspruchsvoll: »Wenn ich zum Beispiel eine Frage an meinen Bankberater habe, erwarte ich eine umge-

hende Antwort. Das fordere ich auch so von meinen Mitarbeitern.« Bei der Stadtparkasse Düsseldorf klappt das regelmäßig und so ist Dornscheidt schon seit Jahren gerne Kunde: »Ich bin nicht nur bei meiner Immobilienfinanzierung kompetent beraten worden, sondern kann mich auch heute darauf verlassen, dass ich nur Finanzprodukte empfohlen bekomme, die meinem Sicherheitsbedürfnis entsprechen.« Gleichwohl testet er den Schalterservice der Stadtparkasse Düsseldorf gelegentlich persönlich – praktisch von Berufs wegen: »Als Dienstleister interessiert es mich naturgemäß, wie schnell und freundlich der Service bei anderen Unternehmen ist. Das Ergebnis überzeugt mich.«

Soziales Engagement: Mit Herz und Verstand

Zu den traditionellen Werten der Stadtsparkasse Düsseldorf gehören das Sponsoring von Kultur und Sport, die Gemeinwohlorientierung und die regionale Förderung. Statt Gewinnmaximierung haben soziale Aktivitäten einen hohen Stellenwert. Insgesamt rund 7 Millionen Euro sind so im Geschäftsjahr 2010 in die Bereiche Spenden und Sponsoring geflossen.

Wirtschaft und Sport, Kunst und Kultur, Soziales, Bildung und Brauchtum profitierten so von der Stadtsparkasse Düsseldorf. Die vorgestellten fünf Beispiele sollen zeigen, wie die Gelder im vergangenen Jahr Traditionen fördern konnten oder wie spannend es ist, wenn Kinder und Jugendliche mit zeitgenössischer Kunst in Kontakt kommen.





Roman R. Rüdiger

Kompetenzen erwerben statt nur Wissen pauken. So soll die Schule des 21. Jahrhunderts aussehen, wenn es nach Roman R. Rüdiger und den Unterstützern von buddy e.V. geht.

»Für uns beinhaltet eine erfolgreiche Schulbildung die Vermittlung von Kompetenzen, die Schüler zukünftig brauchen, um ein sozial engagiertes und selbstbestimmtes Leben zu führen«, sagt der geschäftsführende Vorstand des gemeinnützigen Vereins.

buddy e.V.: Schüler für Schüler

Dazu gehört für ihn die Fähigkeit

- das Lernen zu erlernen, um zum Beispiel aus der ständig wachsenden Wissensmenge, benötigte Informationen schnell herauszufiltern oder neue Technologien zu verstehen,
- sich in die Perspektive Anderer zu versetzen, weil dieses in einer globalisierten Welt das Verständnis füreinander fördert,
- der »Selbstwirksamkeitsüberzeugung«, das heißt, die Erfahrung, mit dem eigenen Engagement etwas bewirken zu können. Die Gewissheit, aufgrund des persönlichen Wissens und gemachter Erfahrungen neue Herausforderungen bewältigen und Situationen im eigenen Sinne gestalten zu können, ist grundlegend für die Entwicklung eines gesunden Selbstwertgefühls.

Diese Ziele sollen in kleinen Schritten im Schulalltag erreicht werden. Rüdiger: »Entscheidend für den Erfolg ist, dass die Schüler ihre Rolle verändern und

von einem beschulten Objekt zu einem handelnden Subjekt werden.« Statt sich passiv mit dem Lernstoff berieseln zu lassen, gilt es Verantwortung für Lernprozess und Mitschüler zu übernehmen. »Gerade Schüler orientieren sich häufig an den eigenen Altersgenossen, die eine ganz andere Glaubwürdigkeit besitzen als der Lehrer«, sagt der buddy-Geschäftsführer. Doch auch die Lehrkräfte sollen umdenken. Rüdiger: »Idealerweise werden sie zu einem Coach, einem Lernbegleiter, der die notwendigen Rahmenbedingungen schafft, damit die Schüler die gewünschten Kompetenzen erwerben.«

Wie das genau aussehen kann, muss jede Schule für sich entscheiden. So gibt es Lern-Buddys, die sich gegenseitig beim Musizieren unterstützen und neue Stücke einstudieren, Schulaufgaben-Buddys helfen jüngeren Schülern bei den Hausaufgaben oder Sanitär-Buddys für den Fall der Fälle bei Schulveranstaltungen oder in den Pausen. Noch weiter geht es, wenn die Schüler statt des Lehrers die Verantwortung für die

Vermittlung eines bestimmten Stoffgebietes im Halbjahr übernehmen. »Wir schreiben den Schulen keinen Weg vor«, sagt Rüdiger, »sondern unterstützen sie bei der Ist-Analyse der eigenen Aktivitäten als auch bei der Einführung von neuen buddy-Projekten.« Knapp 1.000 Schulen haben bereits von diesem Angebot Gebrauch gemacht. Tendenz steigend. Deshalb ist es für den Geschäftsführer wichtig, dass die Stadtsparkasse Düsseldorf die buddy-Aktivitäten unterstützt – finanziell als auch als Netzwerkpartner durch das Kompetenz-Center Stiftungen. »Durch die Präsenz auf dem Stiftertag der Stadtsparkasse Düsseldorf oder durch die Vermittlung von potenziellen Förderern können wir unsere Ideen kontinuierlich weiterentwickeln«, sagt Rüdiger.

Ein neues Programm ist auch bereits in der Entwicklung: das family-Programm, ein familienorientiertes Programm, mit dessen Hilfe Eltern für die vielfältigen Lernmöglichkeiten für Kinder im häuslichen Alltag sensibilisiert werden sollen.

Tatort Kunst: Als Kunstkommissare werden Kinder und Jugendliche spielerisch an zeitgenössische Kunst herangeführt.

Was wäre, wenn sich ein Fernseher in ein Aquarium oder ein Musikinstrument verwandeln würde? Oder wie kommt das Gold auf die Kugel? Was gehört in einen Erste-Hilfe-Kunstkoffer?

Das sind nur einige Fragen, mit denen sich Kinder und Jugendliche im Rahmen des Ferienprogrammes »Kunstkommissare« der Quadriennale 2010 beschäftigten. Bei der zweiten Ausgabe der Quadriennale mit dem Thema »Kunstgegenwärtig« als übergreifendes Ausstellungsprojekt in Düsseldorf dachten sich die Macher, auf Anregung der Kunst- und Kulturstiftung der Stadtsparkasse Düsseldorf, ein besonderes Herbstferien-Programm für Kinder und Jugendliche aus. »Gemeinsam mit den pädagogischen Abteilungen der an der Quadriennale teilnehmenden Häuser wurde ein Programm entwickelt, welches Kindern bis 13 Jahre die Künstler der Quadriennale näher bringen sollte«, sagt Angela Eckert-Schweizer, Geschäftsführerin der Quadriennale GmbH. Dazu gehörten das Multitalent Joseph Beuys oder der Videokünstler Nam June Paik. Allen gemeinsam war eine enge Beziehung zu Düsseldorf.

Bereits vor dem Beginn des Projekts war der Einsatz der Kinder bei der Namensgebung gefragt. Im Rahmen eines Wettbewerbs wurden die Kunstkommissare schnell zum Favorit. Eckert-Schweizer: »Das passte gut, denn die Kinder haben nicht nur in einem Museum ihr Ferienprogramm absolviert, sondern konnten sich eben auch in anderen Quadriennale-Häusern auf künstlerische Spurensuche begeben.« Das Programm war vielfältig. In der Kunsthalle Düsseldorf schlüpfen die Teilnehmer in die Rolle eines Museumsdirektors und konnten ein Ausstellungsgebäude nach ihren Vorstellungen, am besten gleich mit eigenen Exponaten, gestalten. Eigene Requisiten für einen Trickfilm bauten die Nachwuchskünstler im Museum Kunstpalast nach. Insgesamt beteiligten sich sieben Düsseldorfer Ausstellungshäuser an den Kunstkommissaren. Dank des Engagements der Kunst- und Kulturstiftung der Stadtsparkasse war die Teilnahme kostenfrei. Bei allen Workshops war es den Organisatoren übrigens wichtig, dass die Hälfte der Plätze von vorneherein für die Teilnehmer des Ferienprogramms der Offenen Ganztagschule vorgehalten wurde. Eckert-Schweizer: »Auf diese Weise konnte auch die Zusammenarbeit zwischen den Düsseldorfer Schulen und den pädagogischen Abteilungen der teilnehmenden Häuser intensiviert werden.«

Der Erfolg der Kunstkommissare steht für sie außer Frage: »Dies wurde bei dem Abschlussfest für die teilnehmenden Kinder und ihre Familien, bei dem alle während des Ferienprogramms entstandenen Werke präsentiert wurden, eindrucksvoll belegt.« Überlegungen, wie sich die Kunstkommissare fortsetzen lassen, gibt es deshalb längst. Eckert-Schweizer: »Es wäre wunderbar, wenn diese übergreifende Aktion im Sinne der Nachhaltigkeit der Quadriennale alle zwei Jahre stattfinden könnte.«



Angela Eckert-Schweizer

Gemeinsam gewinnen:
Mit Teamgeist und einem
Quäntchen Glück spielt sich
Fortuna Düsseldorf wieder
nach vorn.



Peter Frymuth



Der Auftakt der Saison 2010 / 11 wurde zur Nervensache für Fortuna-Fans. Sechs Niederlagen in der zweiten Bundesliga in Folge musste die Mannschaft von Trainer Norbert Meier verkraften, trotz meist guter Leistung.

Doch der Vorstandsvorsitzende Peter Frymuth sieht in dem missglückten Start sogar etwas Positives. Frymuth: »Die Mannschaft ist enger zusammengedrückt und hat auf diese Weise die Grundlage für die dann folgende gute Spielbilanz gelegt.« So weisen die Rot-Weißen zum Abschluss der Saison mit 40 Punkten und 34:9 Toren zum Beispiel die beste Heimbilanz aller Zweitligisten vor. Dementsprechend ist Frymuth mit dem 7. Platz für das zweite Jahr in der Liga zufrieden. Für ihn belegt diese kontinuierliche Entwicklung, dass der in den vergangenen Jahren eingeschlagene Weg der schrittweisen Konsolidierung der richtigen ist, um die zwischenzeitlich prekäre wirtschaftliche Lage als auch die sportlich unbefriedigende Situation hinter sich zu lassen. »Uns war von Anfang an der verantwortungsvolle Umgang mit dem vorhandenen Budget wichtig«, sagt Frymuth,

»und fehlende Mittel wurden mit dem enormen Teamgeist der handelnden Personen – ganz besonders im sportlichen Bereich – wettgemacht.« Mit dem gewissen Quäntchen Glück, welches bei der Zusammenstellung eines Teams immer dazu gehört, steigerte sich die sportliche Leistung der Mannschaft in den vergangenen Jahren enorm – und mit ihr die Zuschauerzahlen. Frymuth: »In der Anfangszeit der Regionalliga kamen gerade mal 5.000 Zuschauer und in der ersten Zweitliga-Saison hatten wir rund 28.000 Besucher pro Spiel«

Doch auch von anderer Seite werden die Fortunen seit Jahren unterstützt. Frymuth: »Wichtig ist es, Partner wie die Sparkasse Düsseldorf an der Seite zu haben, die bereits an den Verein geglaubt haben, als die positive sportliche Entwicklung noch ausstand.« Das schafft Kontinuität und damit eine wichtige Voraussetzung für eine verantwortungsvolle Planung, welche wiederum die Wahrscheinlichkeit des sportlichen Erfolges erhöht. Dabei fließen die finanziellen Mittel von Unterstützern wie der Sparkasse Düsseldorf nur zu Teilen in die erste

Mannschaft. »Für den nachhaltigen Erfolg eines Vereines spielen vielfältige Aspekte eine Rolle«, unterstreicht der Vorstandsvorsitzende. Natürlich gehöre dazu eine leistungsstarke Mannschaft, aber eben auch eine zukunftsorientierte Jugendarbeit oder die regionale Verankerung bei den Fans. In allen Bereichen kann Fortuna punkten. »Wir sind zum Beispiel sehr stolz darauf, dass sich die U19-Mannschaft fest in der A-Junioren-Bundesliga, der höchsten Spielklasse, etabliert hat«, sagt Frymuth. Rückendeckung erhalten die Rot-Weißen bei ihren Spielen regelmäßig durch die Fans aus der Südkurve genauso wie durch Familien, die immer häufiger mit ihren Kindern zu den Spielen kommen. Auf diese Weise entsteht eine Atmosphäre, die den sonst eher zurückhaltend wirkenden Frymuth regelmäßig mitreißt.

Für die nächste Saison hat sich der Klub vorgenommen, die positive Entwicklung voranzutreiben. Das Ziel, mittelfristig wieder in der Ersten Bundesliga mitzuspielen, steht genau wie der Wunsch, »endlich mal – wie in früheren Zeiten – in die zweite Runde des DFB-Pokals zu kommen«.



Professor Dr. Christoph J. Börner

Lehre und Praxis: Am Banken- und Börsenplatz Düsseldorf profitieren Banker und Studenten voneinander.

Außen blitzendes Glas, innen matter Kunststoff. Das neue Gebäude der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Heinrich-Heine-Universität in Düsseldorf gleicht mehr einer modernen Unternehmenszentrale als einer staatlichen Lernstätte.

Hier arbeitet Professor Dr. Christoph J. Börner. Seit 2002 ist er innerhalb der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät Lehrstuhlinhaber für Betriebswirtschaftslehre und insbesondere für Finanzdienstleistungen zuständig. Seine Studenten setzen sich zum Beispiel regelmäßig mit den betrieblichen Strukturen von Finanzdienstleistern auseinander oder analysieren einzelne Finanzprodukte. Eine enge Verzahnung mit der Praxis gehört am Banken- und Börsenplatz Düsseldorf zum Konzept. So zeichnet die Sparkasse Düsseldorf zum Beispiel regelmäßig das beste Bachelor-Examen der Fakultät aus. Die Mischung kommt bei den rund 1.000 Studierenden gut an. Beim aktuellen Ranking des Centrums für Hochschulentwicklung (CHE) belegt die Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät bei der Gesamtbeurteilung der Studiensituation im Bundesvergleich einen Platz in der Spitzengruppe.

Wie ergänzen sich Forschung und Praxis?

Christoph J. Börner: Gerade für die Studenten ist es wichtig zu erkennen, dass die Theorie tatsächlich für die Praxis relevant ist. Denn mit dem Interesse an Inhalten, wie beispielsweise Informationsasymmetrien, steigt gleichzeitig der Lernerfolg. Aber auch für mich ist es interessant, zu aktuellen Themen wie der Mittelstandsfinanzierung eine Praxiseinschätzung zu erhalten. Deshalb organisieren wir regelmäßig Gastvorträge mit Praktikern der Sparkasse Düsseldorf.

Profitieren nur Ihre eigenen Studenten davon?

Christoph J. Börner: Nein, denn wir veranstalten, bereits zum dritten Mal in diesem Jahr, ein Gründerspielfest mit der Sparkasse Düsseldorf und weiteren Partnern, wie den Wirtschaftsuniern. Das wendet sich vor allem an Studenten, die sonst eher wenig Kontakt mit betriebswirtschaftlichen Fragen und unternehmerischen Konzepten haben.

Woran lässt sich eigentlich die Qualität einer Finanzdienstleistung erkennen?

Christoph J. Börner: Das ist nicht einfach, denn den finanziellen Erfolg, zum Beispiel im Rahmen einer Anlageberatung, sieht man erst später. Deshalb sollte eher der Beratungsprozess als Qualitätskriterium herangezogen werden.

Das heißt?

Christoph J. Börner: Der Kunde sollte sich bereits vor dem Gespräch überlegen, was er von dem Berater erwartet und welche Informationen für eine fundierte Beratung benötigt werden. So kann der Kunde ein Stück weit prüfen, ob der Berater ihn ernst nimmt und auf seine Bedürfnisse eingeht.

Helfen dabei denn die gesetzlich verordneten Beratungsprotokolle weiter?

Christoph J. Börner: Allein die Erstellung eines Beratungsprotokolls macht noch keine gute Beratung aus. Es geht vielmehr darum, den steigenden Ansprüchen der Kunden nach mehr Transparenz gerecht zu werden. Das gilt übrigens auch für unsere Studenten: Ihnen wird es immer wichtiger, für Arbeitnehmer zu arbeiten, welche das Gebot der Fairness hinsichtlich der eigenen Kunden beachten.



Schützen: Traditionen sichern und Gutes tun.

Das Engagement des St. Sebastianus Schützenverein Düsseldorf 1316 e.V. ist weit über die Grenzen der Landeshauptstadt bekannt.

»Wir organisieren in Eigenregie die Größte Kirmes am Rhein und das ehrenamtlich«, betont Lothar Inden, 1. Chef und Mitglied des geschäftsführenden Vorstandes. Dabei nimmt die Organisation des zehntägigen Festes inzwischen die Ausmaße eines mittelständischen Unternehmens an. 325 Aussteller, 165.000 Quadratmeter Fläche und vier Millionen Besucher wollen geplant und betreut werden. Für Inden und seine Vorstandskollegen ist der zeitintensive Einsatz für die Kirmes Ehrensache: »Es entspricht unserer Tradition und unserem Selbstverständnis

als Schützen, das aus dem ehemaligen Kirchweihfest hervorgegangene Schützenfest zu organisieren.«

Deshalb gehört ein historischer Festzug mit mehr als 3.000 uniformierten Schützen, Musikkapellen und Pferdegespannen genauso zum Festprogramm wie das Ausschießen des Schützenkönigs. Der St. Sebastianus-Schütze, der eine Vogelattrappe von einer hochgestellten Zielscheibe schießt, darf sich ein Jahr lang mit dem Titel schmücken. Oder die Schützin. Schließlich können die 32 Gesellschaften, welche dem St. Sebastianus-Schützenverein angehören, sich entscheiden, auch weibliche Schützen aufzunehmen. Inden befürwortet dies, »damit wird unser Brauchtum noch mehr zu einer Familiensache und

über mehrere Generationen hinweg gelebt.« Ähnlich fest verankert ist übrigens die Zusammenarbeit mit der Sparkasse Düsseldorf – als Hausbank genauso wie als Förderer. So unterstützte die Sparkasse Düsseldorf im vergangenen Jahr zum Beispiel erneut die Kirmes mit einer finanziellen Zuwendung. Das freut die Schützen, denn »wir pflegen ja nicht nur den Schießsport, sondern engagieren uns ebenso im karitativen Bereich«, sagt Inden. Je höher das Ergebnis des Schützenfestes, desto mehr kommt Hilfsbedürftigen in Düsseldorf zu gute. Und da spielt die Sparkasse Düsseldorf eine große Rolle.

Damit das auch zukünftig so bleibt, bemühen sich die St. Sebastianus-Schützen schon den jüngsten

Nachwuchs für das Brauchtum zu interessieren und ein dem Alter entsprechendes Programm anzubieten. »Dazu gehört, dass die Sechs- bis Zwölfjährigen, also die Pagen, bereits ihren eigenen Pagenkönig ausschießen«, sagt Inden. Allerdings nur virtuell, am Computer, und unter Aufsicht. Und für die Älteren gibt es eigene Diskos oder Veranstaltungen.

Ganz klar, für den 1. Chef ist das Schützenwesen ein Brauchtum mit Zukunft, denn »gerade in der heutigen Zeit ist es wichtig, sich auf regionale Ursprünge und das soziale Miteinander zu besinnen«, ist Inden überzeugt.