

Unser Leitbild

Miteinanders von Kunden, Unternehmen, Geschäftsleitung und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Nur so können wir als die zentrale Anlaufstelle bei der Lösung der Probleme unserer Mitglieder bestehen.

3. Organisation und Information

Die Forderungen nach Kundenorientierung, Flexibilität und Leistungsqualität bei entsprechender Wirtschaftlichkeit setzen eine straffe Betriebsorganisation voraus, die jede Mitarbeiterin und Mitarbeiter bei seiner Arbeit unterstützen soll und sich dabei auf das Wichtige und Notwendige beschränkt. Die ständige Verbesserung der Aufbau- und Ablauforganisation, die Förderung eines funktionierenden Informationswesens und vor allem das Bemühen um Wirtschaftlichkeit gehören damit zu den Daueraufgaben der Handwerkskammer.

4. Mitarbeiterförderung

Für die Umsetzung des Leitbildes der Handwerkskammer Mannheim bedarf es einer systematischen und bedarfsorientierten Fortbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, vor allem deren Motivation und gezielte, leistungsorientierte Förderung.

Dabei wird die Entwicklung von Eigeninitiative erwartet, um der Komplexität der anfallenden Aufgaben gerecht werden zu können.

5. Führungskräfte

Den Führungskräften kommt bei der Umsetzung des Leitbildes eine Schlüsselrolle zu. Sie beeinflussen mit ihren Fähigkeiten, ihrem Verhalten und ihrem Führungsstil wesentlich das Leistungsvermögen der Handwerkskammer.

An ihnen liegt es, gut zu organisieren, Entscheidungen schnell umzusetzen, den Informationsfluss aufrechtzuerhalten, gute Ideen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufzunehmen und sie bei Entscheidungen einzubinden. Ihre Fähigkeiten, eine effiziente Zusammenarbeit zu organisieren, richtig und konstruktiv mit Fehlern und Kritik umzugehen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu motivieren und gute Leistungen auch anzuerkennen, prägen wesentlich das Arbeitsklima.

C. Weitere Ziele bei der Einführung des Qualitätsmanagementsystems

- Fördern des Selbstverständnisses der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kammer als echtes Dienstleistungsunternehmen und Kompetenzzentrum des Handwerks.
- Systematische und dauerhafte Fortführung der bisherigen Bemühungen zur Sicherung der Qualität der Arbeit der Kammer.
- Nutzbarmachung der Hilfsmittel und Methoden des Qualitätsmanagementsystems für die tägliche Arbeit der Kammer.
- Eine schlankere und schlagkräftige Organisation durch das Prinzip „Motivation und Delegation“, Hand in Hand mit einem modernen Führungsstil.

Handwerkskammer Mannheim

Rhein-Neckar-Odenwald

B 1, 1-2 · 68159 Mannheim

Telefon 0621 18002-0 · Telefax 0621 18002-199

info@hwk-mannheim.de · www.hwk-mannheim.de

Verantwortlich: Hauptgeschäftsführer Dieter Müller

Unsere Grundsätze:

- Das Wohl des Handwerks ist unser oberstes Gebot.
- Die Interessen des Handwerks zu einem tragfähigen Ausgleich mit öffentlichen Interessen und Zielen zu führen, hat Priorität.
- Unser Ziel ist die Stärkung des Handwerks und des Mittelstandes durch die gute Qualität unserer Arbeit.

A. Dienstleistungsunternehmen Handwerkskammer

1. Selbstverständnis der Handwerkskammer

Als Handwerkskammer Mannheim sind wir der zentrale Ansprechpartner für das Handwerk der Region. Wir sind eine Selbstverwaltungseinrichtung des Handwerks für die Stadtkreise Mannheim und Heidelberg und für die Landkreise Rhein-Neckar und Neckar-Odenwald. Seit über 100 Jahren kümmert sich das Handwerk um seine Anliegen selbst und nimmt über die Mitglieder – Arbeitgeber ebenso wie Arbeitnehmer – die demokratischen Mitwirkungsrechte in der Handwerkskammer Mannheim wahr.

Unsere wichtigsten Aufgaben sind die Interessenvertretung, die berufliche Aus- und Weiterbildung, das Angebot von Beratungs- und Serviceleistungen sowie die Durchführung hoheitlicher Aufgaben.

Die nach dem Gesetz vorgeschriebene Mitgliedschaft verstehen wir nicht nur als Pflicht, sondern auch als Recht, die Leistungen der Handwerkskammer als Solidargemeinschaft in Anspruch nehmen zu können.

Die Handwerkskammer Mannheim will, wie seit mehr als 100 Jahren, sachkundiger und zuverlässiger Partner für die im Handwerk tätigen Menschen sein.

2. Konsequente Kundenorientierung

Handwerksbetriebe werden sich nur dann auf Dauer mit ihrer Handwerkskammer identifizieren, wenn sie von der Bedeutung und dem Nutzen der handwerklichen Selbstverwaltung überzeugt sind. Unsererseits kann dies vor allem durch eine strikte Orientierung am Dienstleistungsgedanken erreicht werden. Eine konsequente Kundenorientierung bei allen Aktivitäten der Handwerkskammer ist für uns oberstes Gebot.

Wir werden die vorhandenen Ermessensspielräume zu Gunsten des Betriebes ausloten und für Transparenz und Nachvollziehbarkeit unserer Entscheidung sorgen.

Die vorhandenen Gestaltungsmöglichkeiten nutzen wir, um Prozesse zu optimieren und Verfahren möglichst einfach und praxisnah durchzuführen. Prozesstransparenz macht unser Handeln begreifbar. Unsere Arbeit soll transparent sein. Jedes Handwerkskammer-Mitglied ist ein Kunde von uns.

3. Umsetzung durch die Handwerkskammer-Politik

Es ist Aufgabe der Handwerkskammer-Geschäftsführung, dieses Leitbild für alle Abteilungen und Leistungsbereich der Handwerkskammer in konkrete Handlungsanleitungen umzusetzen. Die enge Zusammenarbeit mit dem Ehrenamt und ein enger Kontakt zu den Handwerksbetrieben stellen sicher, dass die Entscheidungen der Handwerkskammer handwerksnah getroffen werden.

4. Zukunftsorientierung und Kooperation

Unser Ziel ist es, durch systematische Arbeit die Zukunftsfähigkeit des Handwerks und seiner Betriebe zu sichern. Wir betrachten es als unsere Aufgabe, eine Vorreiterrolle zur Bewältigung der betrieblichen Zukunftsaufgaben einzunehmen und zusammen mit unseren Betrieben, allen Organisationen des Handwerks, aber auch dem Staat und anderen Partnern Wege und Lösungen für die Bewältigung der Zukunft zu finden.

5. Interessenvertretung / Handwerkspolitik

Wir vertreten aktiv die Interessen des Handwerks der Region. Dabei arbeiten wir eng und partnerschaftlich mit den Innungen, Kreishandwerkerschaften und Fachverbänden zusammen. Vieles, was das Handwerk in der Region insgesamt betrifft, wird auf baden-württembergischer, nationaler oder europäischer Ebene bestimmt.

Es ist stets unser zentrales Anliegen, sich über die Region hinaus an der Gestaltung und Verbesserung der politischen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen, aber auch der Weiterentwicklung der Handwerksorganisation aktiv zu beteiligen.

6. Präsenz vor Ort / integriertes Servicekonzept

Den Schwerpunkt unserer Arbeit für das Handwerk sehen wir im Dienstleistungs- und Servicebereich, insbesondere in der beruflichen Aus- und Fortbildung sowie der integrierten Unternehmensberatung. Ein Kernstück bildet dabei die flächendeckende Präsenz im Lehrgangsbereich durch die Bildungsakademie sowie in der betriebswirtschaftlichen Beratung mit eigener dezentraler Außenstelle und Einrichtung. Verschiedene Spezialberatungen und Fördereinrichtungen im rechtlichen, technischen, kaufmännischen und steuerlichen Bereich ergänzen dieses Angebot. Alle Serviceleistungen bieten wir integriert an und passen sie ständig an die Bedürfnisse der Handwerksbetriebe der Region und an die neuesten Entwicklungen an.

7. Handwerkskammer und Auftraggeber als Partner

Zur Erreichung unserer Ziele arbeiten wir intensiv mit unseren Partnern zusammen. Dabei wird unser Handeln von Kundenorientierung, Flexibilität und Leistungsqualität bestimmt. Es ist unser erklärtes Ziel, mit diesen Partnern konstruktiv zusammen zu arbeiten und ihnen in allen Bereichen ein anerkannter, verlässlicher und kompetenter Partner zu sein. Ein Netzwerk zwischen den ehrenamtlich Tätigen und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Handwerkskammer ist Grundlage für das Erreichen unserer Ziele.

8. Öffentlichkeit

Eine aktive Öffentlichkeitsarbeit nach innen wie nach außen heißt für uns, den Dialog mit den Mitgliedern, den Medien und unseren Partnern zu pflegen. Dabei stehen die Vorteile der handwerklichen Selbstverwaltung und die wirtschaftliche Bedeutung des Handwerks im Mittelpunkt, um das Image des Handwerks zu verbessern. Nach innen werden wir die Leistungen und Angebote der Handwerkskammer transparent gestalten und die Vorteile für den Einzelnen verdeutlichen. Nur gut informierte Mitglieder können unsere Arbeit richtig beurteilen.

B. Führung, Zusammenarbeit und Organisation

1. Persönliche Verantwortung für die Leitbildumsetzung

Unsere kompetenten und qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben täglich Kontakt nach außen und prägen damit das Bild der Handwerkskammer. Die Umsetzung des Leitbildes liegt damit in der persönlichen Verantwortung eines jeden Einzelnen.

Die Handwerkskammer legt größten Wert auf ein selbstständiges und eigenverantwortliches Arbeiten ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ihrem jeweiligen Arbeitsbereich.

Nur motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können zum Erfolg beitragen und die vorhandenen Handlungsspielräume optimal im Sinne des Kunden nutzen.

2. Zusammenarbeit

Da die meisten Aufgaben der Handwerkskammer über den Verantwortungsbereich einer einzelnen Mitarbeiterin oder eines einzelnen Mitarbeiters hinaus reichen, können wir durch kollegiale und konstruktive Zusammenarbeit über den eigenen Arbeitsbereich hinaus die täglich anfallenden Aufgaben bewältigen.

Der gegenseitige Umgang ist geprägt von Respekt, Offenheit und Wertschätzung.

Die Voraussetzung dafür sehen wir in persönlicher Zuverlässigkeit, in einem offenen Miteinander, einem guten Arbeitsklima und in der Absage an jegliches Geschäftsberichts- und Bereichsdenken. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beachten ausdrücklich die Gesetze, Vorschriften und interne Vorschriften, insbesondere den Datenschutz, den Umgang mit Firmeneigentum sowie die Beachtung der unternehmenspolitischen Grundsätze und der rechtlichen Anforderungen sowie die Sicherstellung eines auf Fairness, Solidarität und Vertrauen basierenden