

# Handbuch der Handwerkskammer Lübeck

Das Handbuch (HB), die Leitfäden (LF) und Formblätter (FB) sind Eigentum der Handwerkskammer Lübeck (HWK). Es darf ohne die schriftliche Einwilligung der HWK nicht vervielfältigt oder dritten Personen zugänglich gemacht werden.

01 Allgemeines .....	1
Unsere Vision.....	2
Leitlinien für unser Handeln .....	2
Politiken.....	3
<b>Qualitätspolitik.....</b>	<b>3</b>
<b>Umweltpolitik</b> .....	<b>4</b>
<b>Arbeitsschutzpolitik.....</b>	<b>5</b>
Ziel – Geltungsbereich – Verbindlichkeitserklärung.....	5

## 01 Allgemeines

Die Handwerkskammer Lübeck (HWK) ist die Selbstverwaltungseinrichtung des Handwerks im südlichen Schleswig-Holstein. Wir

- vertreten die Interessen des Handwerks gegenüber Politik und Gesellschaft,
- erfüllen hoheitliche Aufgaben,
- erbringen vielfältige und wichtige Dienstleistungen in der Gewerbeförderung, insbesondere bei der Aus- und Fortbildung sowie der Beratung.

Außerdem informieren wir über die großen wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Leistungen unserer Mitgliedsbetriebe. Dazu haben wir Anfang 2010 gemeinsam mit allen handwerklichen Organisationen eine bundesweite Imagekampagne gestartet.

Wir sind das Dienstleistungszentrum für unsere knapp 22.000 Mitgliedsbetriebe und deren Beschäftigte einschließlich deren Auszubildenden. Mit etwa 252 Mitarbeitenden sind wir in Lübeck (Berufsbildungsstätte Travemünde/Priwall, Fortbildungszentrum und Hauptverwaltung), Elmshorn (Berufsbildungsstätte Elms-horn) und Kiel (Berufsbildungsstätte Kiel und Beratungsstelle Kiel) und diversen Außenstellen tätig.

In der Beratung unserer Mitgliedsbetriebe und im eigenen Haus beschäftigen wir uns schon lange mit dem Umweltschutz, der Qualitätssicherung, dem Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie der Lebensmittelhygiene und haben unterschiedlichste Aktivitäten für die Handwerksbetriebe unseres Kammerbezirks angeregt und durchgeführt. In unseren Berufsbildungsstätten (BBS) und im Fortbildungszentrum (FBZ) haben diese Themen einen hohen Stellenwert, der sich auch in unseren Aus- und Fortbildungsangeboten widerspiegelt. Um die Aktivitäten zu bündeln und weiter zu entwickeln, den berechtigten Erwartungen unserer Kunden gerecht zu werden und die Kompetenz und Verantwortungsbereitschaft unserer Mitarbeitenden zu stärken, haben wir ein Managementsystem eingeführt und im Dezember 2004 erstmals erfolgreich zertifizieren lassen. Es umfasst die oben genannten Schwerpunkte (einschließlich der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung - AZAV) und verbindet diese im Integrierten Managementsystem (IMS) miteinander. Damit wollen wir auch eine Vorbildfunktion als Repräsentantin des Handwerks wahrnehmen.



In unseren Leitlinien haben wir uns zu einer fortlaufenden Verbesserung in allen Bereichen der HWK verpflichtet. Dabei orientieren wir uns an den Wünschen und Erwartungen unserer Mitglieder, interner und externer Kunden und Kundinnen und ggf. weiterer interessierter Parteien.

Die DI liegen als HB für unser IMS vor. Es ist das Instrument, mit dem alle systemrelevanten Tätigkeiten der HWK beschrieben und geregelt werden. Alle genannten Aktivitäten unterliegen an den verschiedenen Standorten und in allen Fachbereichen einer fortlaufenden Überprüfung. Wir wollen die Organisation und Methoden des IMS ständig den Erfordernissen anpassen.

## Unsere Vision

- Wir sind als zertifiziertes Dienstleistungs- und Kompetenzzentrum des Handwerks „der“ Ansprechpartner für Handwerksfragen und führender Anbieter handwerksbezogener Aus-, Fort- und Weiterbildungslehrgänge.
- Wir vermitteln ein attraktives Bild von der großen Leistungsfähigkeit und dem Verantwortungsbewusstsein des Handwerks und verschaffen den Interessen des Handwerks durch unsere Überzeugungskraft Gehör und Einfluss in Politik und Gesellschaft.
- Im Mittelpunkt unserer Arbeit steht der Kunde. Wo immer möglich, bieten wir ihm einen Service aus einer Hand an. Unsere Dienstleistungen erbringen wir kompetent, freundlich und zugewandt.
- Wir nutzen unser Innovationspotential, um neue Erkenntnisse schnell an unsere Kunden weiterzugeben. Unsere Beratungsdienstleistungen wie auch unsere Aus-, Fort- und Weiterbildungsangebote sind wichtige Impulsgeber für die technische und kaufmännische Fortentwicklung unserer Mitgliedsbetriebe.
- Umweltschutz genießt einen hohen Stellenwert in unserem Handeln. Durch verantwortungsvollen Umgang mit den natürlichen Ressourcen leisten wir einen nachweisbaren Beitrag zur Erhaltung unserer Lebensgrundlagen. Die Förderung des Umweltschutzes im Handwerk ist uns ein Anliegen.
- Wir verstehen uns als ein Team, das gemeinsam erfolgreich sein will. Jeder trägt seinen Teil dazu bei. Unsere Unternehmenskultur zeichnet sich durch hohe Transparenz, abteilungsübergreifende Kooperation und offene Kommunikation aus. Unser größtes Kapital sind unsere qualifizierten und engagierten Mitarbeitenden.
- Wir sind eine lernende Organisation, die nach fortlaufender Qualitätsverbesserung strebt, aus Fehlern lernt und auf die sich ständig ändernden Bedingungen vorausschauend mit innovativen Lösungen reagiert.

## Leitlinien für unser Handeln

- Die Zufriedenheit unserer Kunden ist uns wichtig!
  - Die Erwartungen und Wünsche unserer Kunden und weiterer Partner (interessierte Parteien) sind wichtige Grundlagen unserer Tätigkeit. Um diese noch genauer zu ermitteln, führen wir z. B. Befragungen durch und beziehen die Ergebnisse in die fortlaufende Verbesserung unserer Arbeit ein. Auch Beschwerden betrachten wir als wertvolle Hinweise für Verbesserungsmöglichkeiten in unserer Arbeit.
- Die Umwelt zu schützen ist für uns eine Verpflichtung gegenüber der jetzigen und den nachfolgenden Generationen!
  - Wir reduzieren soweit wirtschaftlich vertretbar, die durch uns verursachten Umweltbelastungen durch Minimierung von Energieverbrauch, Emissionen, Abwasser- und Abfallaufkommen. Wir fördern das Umweltbewusstsein im Handwerk durch Beratung und Schulung.



- **Wir wollen Vorbild sein!**
  - Wir möchten in Sachen Umwelt, Qualität, Arbeitssicherheit und Lebensmittelhygiene Vorbild für das Handwerk sein. Daher achten wir darauf, dass die Maßnahmen, die zur Umsetzung entsprechender Ziele im Handwerk ergriffen werden müssen, auch in unseren Aus- und Fortbildungsdienstleistungen vermittelt werden.
  - Wir verpflichten uns, die geltenden gesetzlichen Forderungen für unseren Tätigkeitsbereich zu ermitteln, zu bewerten und einzuhalten.
  - Wir sind uns bewusst, dass es zu Konflikten zwischen den verschiedenen Zielen kommen kann und auch Gesichtspunkte der Wirtschaftlichkeit der Zielverwirklichung Grenzen setzen können. Wir werden einen angemessenen Ausgleich finden.
- **Wir suchen uns die richtigen Partner!**
  - Zum gegenseitigen Nutzen binden wir unsere Vertrags- und Kooperationspartner in unsere Bemühungen ein. Wir wollen verstärkt mit Lieferanten und Partnern zusammenarbeiten, die selbst dem Umweltschutz und der Qualität eine hohe Bedeutung beimessen.
- **Auch Gutes kann noch besser werden!**
  - Wir streben eine fortlaufende Verbesserung bei der Verwirklichung unserer Ziele an. Dazu überprüfen wir regelmäßig die Umsetzung unserer Leitlinien, ermitteln notwendige Maßnahmen zur Vermeidung von Fehlern und Korrekturmaßnahmen.
  - Unser fortlaufender Verbesserungsprozess gilt auch unserem IMS; wir wollen die Forderungen der Systemgrundlagen nicht nur einhalten, sondern – wo immer auch machbar – übertreffen.
  - Die Wirksamkeit unseres IMS und der durchgeführten Verbesserungen wird regelmäßig kontrolliert und zertifiziert.
- **Nur gemeinsam können wir erfolgreich sein!**
  - Die Geschäftsführung ist für den Aufbau und den Unterhalt des IMS verantwortlich. Sie setzt die Leitlinien gemeinsam mit allen Mitarbeitenden um. Durch Fortbildungen und Schulungen sowie durch die Übertragung von Verantwortung stärkt die HWK die Leistungsfähigkeit der Mitarbeitenden, fördert und fordert in einem Klima vertrauensvoller Zusammenarbeit die Bereitschaft, an den Verbesserungsprozessen aktiv teilzunehmen.
  - Durch geeignete Maßnahmen werden wir gewährleisten, dass diese Leitlinien auf allen Ebenen und in allen Bereichen bekannt gemacht und von unseren Mitarbeitenden gelebt werden. Die Geschäftsführung verpflichtet sich, bei dieser Umsetzung eine Vorbildfunktion einzunehmen.
- **Wir sind bereit zum Dialog!**
  - Wir sind bereit zu einem umfassenden und sachlichen Dialog mit der Gesellschaft über alle Teilaspekte unserer Tätigkeit und verfolgen eine offene Informationspolitik.

## Politiken

### Qualitätspolitik

Nur eine hohe Qualität und Verlässlichkeit unserer vielfältigen Leistungen verschafft uns die Anerkennung als wirkungsvolle Interessenvertretung und Dienstleisterin des Handwerks. Sie gibt unseren Mitgliedsbetrieben und deren Beschäftigten auch die Möglichkeit, sich in einem sich ständig wandelnden Markt besser zu



behaupten, ihre Betriebe (B) zukunftsorientiert weiterzuentwickeln und dadurch ihre Arbeits- und Ausbildungsplätze zu sichern.

Um diesem Anspruch gerecht zu werden, haben wir gemeinsam mit unseren Mitarbeitenden eine Vision und Leitlinien entwickelt, aus denen sich folgende Aussagen für ein sinnvolles und wirksames Qualitätsmanagementsystem – als Bestandteil unseres IMS – ableiten lassen:

- Im Mittelpunkt unseres Handelns stehen unsere Kunden, an deren Erwartungen und Zufriedenheit wir unsere Tätigkeiten ausrichten.
- Qualifizierte und motivierte Mitarbeitende gewährleisten effiziente Prozessabläufe.
- Durch klare Zuständigkeitsregelungen und durchdachte Abstimmung der Tätigkeiten schließen wir interne Abstimmungsprobleme weitgehend aus.
- Wir setzen Maßstäbe für andere.
- Durch unseren Erfolg sichern wir unsere Zukunft.
- Qualität, Umweltschutz und Arbeitssicherheit sind bei uns gleichrangige Vorgaben.

Auf der Basis unserer Leitlinien legen wir Ziele fest, die jeweils im Einklang mit unserer Qualitätspolitik stehen. Dabei verpflichten wir uns, unsere Qualitätspolitik zur Grundlage unserer Beziehung zu unseren Kunden zu machen. Wir verpflichten unsere Mitarbeitenden, die Qualitätspolitik sowie die dokumentierten Ziele und Maßnahmen umzusetzen. Die Geschäftsführung wird dabei mit gutem Beispiel vorangehen. Die übergeordneten Gesetze und Verordnungen werden berücksichtigt.

Für die systemrelevanten Managementaufgaben werden die benötigten Mittel und das Personal bereitgestellt, damit ein fortlaufender Verbesserungsprozess gewährleistet ist. Die Aufbauorganisation sowie die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten der Mitarbeitenden sind in Stellen- und Prozessbeschreibungen (LF) klar festgeschrieben.

### **Umweltpolitik**

Umweltschutz darf heute kein Luxus und nicht nur eine Frage der technischen Möglichkeiten sein, entscheidend ist vielmehr die innere Einstellung jedes Einzelnen. Das Handwerk ist seit jeher ein Wirtschaftsbereich, der sich durch nachhaltiges Wirtschaften, durch Entwicklung und Einsatz umweltschonender Technik und durch verantwortungsvollen Einsatz der natürlichen Ressourcen auszeichnet. Dabei wollen wir das Handwerk weiter unterstützen und sind überzeugt, dass sich eine erfolgreiche Kammerarbeit auf Dauer auch und gerade bei einem schonenden Umgang mit der Natur erreichen lässt.

Gemeinsam mit unseren Mitarbeitenden haben wir eine Vision und Leitlinien entwickelt, aus denen sich folgende Grundsätze für ein sinnvolles und wirksames Umweltmanagement (UM) – als Bestandteil unseres IMS – ableiten lassen:

- Die Einhaltung aller einschlägigen Umweltgesetze und -verordnungen ist für uns selbstverständlich. Wo es technisch möglich und wirtschaftlich vertretbar ist, werden wir uns bemühen, Maßnahmen zu ergreifen, die darüber hinausgehen.
- Wir wollen auch im Umweltbereich ein Vorbild für unsere Kunden und die Öffentlichkeit sein und fördern dazu das Umweltbewusstsein.
- Wir reduzieren, soweit wirtschaftlich vertretbar, durch uns verursachte Umweltbelastungen (Energieverbrauch, Emissionen, Abwasser- und Abfallaufkommen).
- Das unvermeidliche Abfallaufkommen wird umweltgerecht entsorgt.
- Umweltschutz ist auch eine Führungsaufgabe mit dem Ziel, das Umweltverständnis unserer Mitarbeitenden auf allen Ebenen zu fördern und sie zu motivieren, umweltbewusst zu handeln.



Auf der Basis unserer Leitlinien legen wir Ziele fest, die jeweils im Einklang mit unserer Umweltpolitik stehen. Wir streben die Integration des Umweltschutzes in allen Bereichen und Ebenen unserer Kammer an. Wir wollen Strukturen und Verfahren schaffen, die unsere Umweltschutzaktivitäten systematisieren und transparent machen, um dadurch eine fortlaufende Verbesserung des betrieblichen Umweltschutzes zu erreichen. Jede und jeder Mitarbeitende ist gehalten, den Umweltschutz ebenso wie den Arbeits- und Gesundheitsschutz zum festen Bestandteil seiner täglichen Arbeit zu machen. Dies führt dazu, dass Umweltbelastungen stetig verringert werden.

### **Arbeitsschutzpolitik**

Ebenso wie für unsere Mitgliedsbetriebe sind auch für uns die Sicherheit an den Arbeitsplätzen und der Schutz der Gesundheit unserer Mitarbeitenden wichtige Gebote unseres Handelns. Dies gilt gleichfalls für die Gesundheit der Lehrgangs- und Seminarteilnehmer in unseren Einrichtungen sowie Besucher und Gäste. Unfall- und krankheitsbedingte Ausfallzeiten vermindern unsere Dienstleistungsfähigkeit, können zu internen Abstimmungsproblemen führen und verursachen erhebliche Kosten. Daher dient ein effizientes Arbeits- und Gesundheitsschutzmanagement nicht nur unseren Beschäftigten, sondern trägt auch zur Qualität und Wirtschaftlichkeit unseres Handelns bei.

Gemeinsam mit unseren Mitarbeitenden haben wir eine Vision und Leitlinien entwickelt, aus denen sich folgende Grundsätze für ein sinnvolles und wirksames Arbeitsschutz- und Gesundheitsmanagement – als Bestandteil unseres IMS – ableiten lassen:

- Die Einhaltung einschlägiger Arbeitsschutz- und Gesundheitsvorschriften ist für uns selbstverständlich.
- Wir richten unsere Einrichtungen nach dem Stand der Technik aus und fördern das Bewusstsein für den hohen Stellenwert von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz bei unseren Lehrgangs- und Seminarteilnehmern.
- Unsere Leistungen werden entsprechend unserer Forderungen an die Sicherheit, Lebensmittelhygiene sowie den Gesundheits- und Umweltschutz umgesetzt.
- Arbeits- und Gesundheitsschutz ist auch eine Führungsaufgabe, um das sichere Arbeiten aller Mitarbeitenden sowie deren Eigenverantwortung zu fördern.

Auf der Basis unserer Leitlinien legen wir Ziele fest, die jeweils im Einklang mit unserer Arbeitsschutzpolitik stehen.

Jeder und jede Mitarbeitende hat die Verpflichtung, an seinem Arbeitsplatz für Sicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz zu sorgen und alle geltenden Vorschriften, Regeln und Anweisungen zu beachten. Als Führungsaufgabe informieren die jeweiligen Vorgesetzten ihre Mitarbeitenden über Vorschriften und Regeln und motivieren sie, diese einzuhalten. Sie informieren gleichfalls über Gefahrenmomente und stellen die notwendigen Hilfsmittel zur Verfügung.

Mit allen uns zur Verfügung stehenden Mitteln schließen wir das Austreten gefährlicher oder schädlicher Stoffe und Einflüsse am Arbeitsplatz und in der Umgebung aus oder beschränken es auf ein unbedenkliches Maß. Unvermeidbare Verunreinigungen beheben wir nach dem Stand der Technik.

## **Ziel – Geltungsbereich – Verbindlichkeitserklärung**

Ziel dieses HB ist die Beschreibung und Festlegung des IMS der HWK. Es bezeichnet die Gesamtheit aller kammerpezifischen Strukturen und Vorgänge (Aufbauorganisation, Verantwortlichkeiten, Abläufe, Verfahren und Mittel) zur Verwirklichung der Kammervorgaben, wie sie in den Teilen der IMS-Dokumentation formuliert sind (siehe Abschnitt 0.2.2). Basis für das IMS sind die Forderungen der Normen und Rechtsvorschriften:

- DIN EN ISO 9001: 2015

- AZAV für folgende Bereiche:
  - Berufliche Weiterbildung nach dem 4. Abschnitt des 3. Kapitels SGB III.
  - Aktivierung und berufliche Eingliederung nach § 45 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1-5 des SGB III
  - Berufswahl und Berufsausbildung nach dem 3. Abschnitt des 3. Kapitels SGB III
  - Teilhabe behinderter Menschen am Arbeitsleben nach 7. Abschnitt des 3. Kapitels SGB III

Das IMS stellt die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und Regelungen in unserem Haus sicher und gilt in:

Standort	Anschrift
Handwerkskammer Lübeck Hauptverwaltung	Breite Straße 10/12, 23552 Lübeck
Handwerkskammer Lübeck, Beratungsstelle Kiel	Willestraße 5-7, 24103 Kiel
Berufsbildungsstätte Elmshorn	Ramskamp 6, 25337 Elmshorn
Berufsbildungsstätte Kiel	Russeer Weg 167, 24109 Kiel
Berufsbildungsstätte Travemünde	Wiekstraße 5, 23570 Lübeck
Fortbildungszentrum	Konstinstraße 2 a, 23568 Lübeck

Die Berufsschulen der HWK fallen grundsätzlich nicht unter den Geltungsbereich des IMS. Lediglich die Werkstätten der Berufsschule werden im Rahmen der Gefährdungsbeurteilungen mitberücksichtigt. Die Anwendung der IMS, seine konsequente Weiterentwicklung und Anpassung an sich verändernden Gegebenheiten gewährleistet, kontinuierliche und wirksame Dienstleistungen der HWK.

Wir verpflichten uns und alle Mitarbeitende verbindlich, die Vorgaben unseres IMS einzuhalten und Tätigkeiten entsprechend den Forderungen und Vorgaben auszuführen, die in den DI und den LF (s. auch Abschnitt 0.2.) festgelegt sind. Vorgesetzte sind verpflichtet, die Umsetzung aller Vorgaben dieses Systems sicherzustellen.

Sollten in anderen Anweisungen der HWK qualitäts-, umwelt- oder sicherheitsbezogene Regelungen getroffen sein, die im Widerspruch zu den Festlegungen unserer IMS-Dokumentation stehen, so gelten die Regelungen der Dokumentation vorrangig.

Lübeck, 21. September 2022



Andreas Katschke  
Hauptgeschäftsführer



Christian Maack  
stellv. Hauptgeschäftsführer



Dietmar Scharmacher  
Geschäftsführer