



Ergebnisbericht über die Befragungen von Handwerksunternehmen und deren Kundschaft zu handwerklichen Dienstleistungen im Odenwald (Ausschnitt aus Kapitel 5)

Aus der Unternehmensbefragung lassen sich folgende zehn Kernaussagen für die Ausgestaltung des „Handwerklichen Dienstleistungszentrums Odenwald (HDO)“ ableiten:

Kernaussagen aus den Unternehmensbefragungen:

- 1) Im HDO soll es Unterstützungsangebote für Handwerksbetriebe bei der Suche nach Auszubildenden, Fachkräften und Betriebsnachfolge geben.
- 2) Ein Mitarbeiterpool für freie Kapazitäten soll im HDO gebildet werden.
- 3) Das Handwerkliche Dienstleistungszentrum Odenwald (HDO) soll die Kooperation zwischen den Handwerksbetrieben im Sinne eines Handwerksnetzwerks stärken.
- 4) Das HDO soll zum Bürokratieabbau in Handwerksbetrieben beitragen.
- 5) Mit einem Auftragspool im HDO soll der „Überlastung“ der Handwerksbetriebe in der momentanen Situation begegnet werden.
- 6) Es sollen Schulungen und Informationsveranstaltungen im HDO angeboten werden, beispielsweise zu Digitalisierungs- oder Nachhaltigkeitsthemen.
- 7) Das HDO soll eine Beratungs- und Anlaufstelle für die Kundschaft von Handwerksbetrieben sein.
- 8) Über eine spezielle digitale Plattform soll die Kommunikation der Handwerksbetriebe mit der Kundschaft im HDO auch möglich sein.
- 9) Im HDO soll eine Einkaufsgemeinschaft gebildet werden, um den steigenden Preisen entgegenzuwirken.
- 10) Es soll im HDO eine Möglichkeit geschaffen werden, vermehrt regionale Bezugsquellen zu nutzen.

Aus der Kundenbefragung lassen sich folgende zehn Kernaussagen für die Ausgestaltung des „Handwerklichen Dienstleistungszentrums Odenwald (HDO)“ ableiten:

Kernaussagen aus den Kundenbefragungen:

- 1) Das HDO soll bei der Auszubildenden- und Fachkräftegewinnung helfen.
- 2) Das HDO soll bei der Vermittlung von Praktikumsplätzen im Handwerk unterstützen.
- 3) Im HDO soll eine digitale Plattform für ein Odenwälder Handwerksportal entstehen.
- 4) Es soll eine Auftragsbörse, in der Anfragen online gestellt werden, im HDO entstehen.
- 5) Das HDO soll eine zentrale Anlaufstelle für die Kundschaft sein, die Gewerke- und Terminkoordination „aus einer Hand“ anbietet.
- 6) Im HDO soll eine neutrale Beratung stattfinden, wenn es darum geht, handwerkliche Spezialisten zu finden.
- 7) Informationsveranstaltungen und Schulungen für die Kundschaft sollen im HDO angeboten werden.
- 8) Das HDO soll Angebote zur Unterstützung von handwerklichen Start-Up-Unternehmen bereitstellen.
- 9) Es soll im HDO eine Kooperation mit Repair-Cafés entstehen.
- 10) Das HDO soll für Qualität und faire Preise stehen.

Aus den Experteninterviews lassen sich folgende zehn Kernaussagen für die Ausgestaltung des „Handwerklichen Dienstleistungszentrums Odenwald (HDO)“ ableiten:

Kernaussagen aus den Experteninterviews:

- 1) Im HDO soll die Ausbildung gestärkt werden.
- 2) Das HDO soll bei der Personalbeschaffung unterstützen.
- 3) Im HDO soll ein digitales Odenwälder Handwerksportal entstehen.
- 4) Im HDO soll es Unterstützungsangebote zur besseren Auftragskoordination geben.
- 5) Durch das HDO sollen betriebliche Prozesse digital optimiert werden.
- 6) Das HDO soll Schulungen und Informationsveranstaltungen anbieten.
- 7) Das HDO soll dabei helfen, Förderungen zu akquirieren.
- 8) Das HDO soll erste Anlaufstelle für Kundenanfragen sein.
- 9) Es sollen im HDO regionale Kooperationen gefördert werden.
- 10) Das HDO soll eine Handwerksmesse Odenwald organisieren.

Diese Kernaussagen sind in den beiden HaDiL-Innovationsworkshops am 20. Juli 2022 weiterentwickelt worden, sodass als Schlussfolgerungen vier wesentliche Handlungsfelder für das „Handwerkliche Dienstleistungszentrum Odenwald“ festgelegt werden konnten:

**Die vier Handlungsfelder für das „Handwerkliche Dienstleistungszentrum Odenwald“
– über die digitale Plattform und im persönlichen Austausch –**

- 1. Personalgewinnung (Fachkräfte und Auszubildende finden):**
 - Ausbildung stärken
 - Personalbeschaffung
 - Aktion „Praktikumsplatz“
- 2. Bürokratieabbau (Zeit sparen durch Digitalisierung):**
 - Kommunikation verbessern
 - Prozesse optimieren, z.B. digitale Auftragsabwicklung
 - Schulungen für das Handwerk und handwerksnahe Berufsgruppen
- 3. Kundenfreundlichkeit (Servicequalität verbessern):**
 - Erste Anlaufstelle für Kundenanfragen (neutrale Beratung, gebündelte Weiterleitung)
 - Kooperationen fördern (im Gewerk, gewerkübergreifend, nach Außen)
 - Infoservice und Veranstaltungen für die Kundschaft
- 4. Imagepflege (Handwerk als Zukunftsbranche präsentieren):**
 - Öffentlichkeitsarbeit für das Handwerk verstärken
 - Regionalspezifische Aktionen, z.B. Podcasts mit „Leuchtturmbetrieben“