

# Prozessbeschreibung: Arbeitseinteilung

## 1. Prozessfestlegungen

### 1.1. Prozessinhalte

Einteilung der Kehrarbeiten und sonstigen Nebenarbeiten lt. Bgld. Kehrgesetz. Im Einzelnen bedeutet dies

- Tourenplanung
- Einteilung der Kehr- und Terminarbeiten
- Führen des Kehrbuches
- Einteilung der Nebenarbeiten

### 1.2. Begriffe

**Terminarbeiten:** bei Kehrarbeiten: langfristige Termine bzw. spezielle Uhrzeiten auf Wunsch des Kunden

**Kurzfristige Änderungen:** einmalige Wunschtermine bzw. Uhrzeitenwünsche von Kunden

**Sonderarbeiten:** alle Dienstleistungen, die nicht in der Kehrordnung geregelt sind. Nebenarbeiten gelten immer als kurzfristig.

## 2. Ablaufbeschreibung, Verantwortlichkeiten, Prozess- inputs und –outputs der Einteilung Kehrarbeiten

Ablauf	Verantwortliche			Mitgeltende
	DF	MA	Inf.	Unterlagen
<pre> graph TD     A[EDV-Erfassung Kehrstellen lt. Prozess Kehrstellenaufnahme] --&gt; B[Ausdruck der außertourlichen täglichen Arbeiten pro Mitarbeiter]     A --&gt; C[Optional: elektronisches Kkehrbuch]     B --&gt; D[Ausgabe der täglichen Arbeitseinteilung an die jeweiligen Mitarbeiter]     D --&gt; E((Erbringung der Dienstleistungen))     C --&gt; E         </pre>	Büro	GF	RFK	Outlook-Ausdruck, <a href="#">Tageskehrlisten</a> →  Prozess DL-Erbringung →

DF = Durchführung

MA = Mitarbeit

Inf. = Information

### 2.1. Nähere Angaben zur Arbeitseinteilung von Kehrarbeiten

Bei der Einteilung aller Arbeiten hat die Optimierung der Touren aus Kosten- und Umweltgründen oberste Priorität. Da wir daneben aber bemüht sind, auch den Wünschen unserer Kunden zu entsprechen, versuchen wir abweichende Kundenwünsche in die festgelegten Touren so gut wie möglich zu integrieren. Dadurch entstehende längere Wege müssen dann gegebenenfalls in Kauf genommen werden.

Basis für die Erstellung der Routen ist das Kkehrbuch (s. Prozess Kehrstellenaufnahme). Die Touren werden nach Straßenzügen geplant und in [Tageskehrlisten](#) ausgedruckt bzw. ins elektronische Kkehrbuch überspielt. Daraus ergeben sich die Routen und Tagesarbeiten, wobei bekanntgegebene Kundenwünsche als fixe Terminarbeiten berücksichtigt werden.

Die Anzahl der am Tag zu betreuenden Objekte richtet sich nach der Anzahl der Kehrstellen und der örtlichen Gegebenheit. Die einzelnen [Tageskehrlisten](#) werden täglich für die einzelnen Rauchfangkehrer ausgedruckt bzw. laufend in das elektronische Kkehrbuch überspielt.

Wichtig ist, dass auch die Kunden rechtzeitig Information über die laufenden Termine erhalten: Die Arbeit wird für mindestens 20 Arbeitstage (ein Monat), besser aber für ein ganzes Jahr im Voraus eingeteilt. Die

Information des Kunden über die Termine muss in Form eines Kehrplanes, der mindestens 1 Monat vor dem nächsten Kehrtermin dem Kunden auszuhändigen ist, erteilt werden. Der Kehrplan muss das Datum und den Zeitpunkt der Kehrung beinhalten und darf die Geltungsdauer von einem Jahr nicht überschreiten. Der Kehrtermin ist sowohl vom Verfügungsberechtigten als auch vom Rauchfangkehrer einzuhalten, die Uhrzeit ist seitens des Rauchfangkehrers nicht mehr als um 2 Stunden zu überschreiten.

### Einteilung der Terminarbeiten (dauerhafte Änderungen)

Ein wesentlicher Punkt sind die Terminabsprachen mit dem Kunden. Wenn ein Kunde den Wunsch äußert, seine regelmäßigen Kehrtermine zu verschieben, dann muss vorher abgeklärt werden, ob die Leistung zum Wunschtermin/Uhrzeit machbar ist, das heißt, ob zu diesem Zeitpunkt ein dafür qualifizierter Mitarbeiter verfügbar und die Anfahrt kosten- und umweltmäßig vertretbar ist. Erst dann darf dem Kunden der Termin zugesichert werden. Der Terminwunsch wird dann in der EDV geändert und gegebenenfalls in der bereits ausgedruckten [Tageskehrliste](#) bzw. im elektronischen Kkehrbuch ergänzt.

### Kurzfristige Änderungswünsche

Kurzfristige Änderungswünsche werden auf dem Formular [Tagesterminarbeiten](#) bzw. im elektronischen Kkehrbuch als einmalige Leistung vermerkt und dem zuständigen Rauchfangkehrer ausgehändigt.

Wenn Terminänderungen noch für denselben Tag sind, werden die Mitarbeiter über das Mobiltelefon verständigt, und diese vom Änderungswunsch informiert. Im Falle einer Terminabsage für den laufenden Tag wird ein neuer Termin gleich vom Büro vereinbart und in die EDV zum Ausdruck für die nächste Kehrliste eingegeben.

**Achtung:** Anrufbeantworter müssen täglich abgehört werden, da Terminänderungen oder –wünsche darauf gesprochen sein könnten.

## 3. Ablaufbeschreibung, Verantwortlichkeiten, Prozess- inputs und –outputs der Einteilung von Sonderarbeiten

Ablauf	Verantwortliche			Mitgeltende
	DF	MA	Inf.	Unterlagen
<pre> graph TD     A[Anruf des Kunden oder Information eines Mitarbeiters nach Akquisition einer Nebenarbeit] --&gt; B[Einteilung der Sonderarbeiten]     B --&gt; C([Erbringung der Dienstleistungen])         </pre>	Büro	GF	RFK	Outlook-Ausdruck bzw. <a href="#">Formular Tagesterminarbeiten</a> →

DF = Durchführung

MA = Mitarbeit

Inf. = Information

## 4. Prüfungen

Die Prüfung der vollständigen Durchführung der Arbeiten sowie die Eingabe der Höchstarife erfolgt durch die Eingabe der erledigten Kehrlisten in das Kkehrbuch taggenau oder spätestens am Ende eines jeden Arbeitsmonats. Bei Verwendung von elektronischen Kkehrbüchern muss nur noch nach Übertragung der Daten die Liste der fälligen Aufträge auf vollständige Abarbeitung überprüft werden.

Für nicht erledigte Arbeiten werden vom Büro neue Termine mit den Kunden vereinbart.

Siehe Prozess Erbringung der Dienstleistungen.

### 4.1. Überwachung der Tourenplanung:

Bei signifikanten und unerklärlichen Abweichungen der gefahrenen Kilometer und Treibstoffverbräuche im Zuge der monatlichen Aktualisierung des [Umweltregisters](#) wird die Routenplanung und deren Einhaltung von der Geschäftsführung kontrolliert und gegebenenfalls zusammen mit dem zuständigen Mitarbeiter neuerlich optimiert.

Durch Benchmarking mit anderen Rauchfangkehrerbetrieben durch den QMB einmal jährlich durchgeführt wird, ist eine weitere Kontrolle über die Qualität der Tourenplanung gegeben.