

Organisation: Landesinnung Burgenland

Formular ausgefüllt von M. Göd und S. Pawlowski

Datum: 12.10.2012

## **Formular: Bewertung des Managementsystems für das Bundesland: Burgenland**

**Für das Jahr: 2011/2012**

Geplanter Termin für das Management Review:

10.10.2012

Verteiler: LIM Herbert Baumrock

## Im Managementsystem behandelte Einheiten:

- Innungsleitung der Burgenländischen Rauchfangkehrer
- Betriebe lt. Teilnehmerliste (Beilage)

## Inhaltsverzeichnis:

<b>1. Inputs in das Management Review:</b> .....	<b>2</b>
2.2. Direkte Umweltauswirkungen der Betriebe des Bundeslandes.....	4
2.3. Indirekte Umweltauswirkungen – Kesseldaten aus den Kehrgebieten: .....	9
2.4. Kundenzufriedenheit: .....	9
2.5. Zufriedenheitsbefragung der Betriebe (erst ab 2013).....	12
2.6. Mitarbeiterzufriedenheit (erst ab 2013).....	13
2.7. Bewertung des Ausbildungsstandes.....	13
2.8. Bewertung des Rechtsmanagementsystems .....	15
<b>3. Ausblick</b> .....	<b>16</b>
3.1. Verbesserungsprogramm .....	16
3.2. Schulungsschwerpunkt 2013.....	16
3.3. Auditplan 2012/13 (gemeinsam für alle Bundesländer).....	16
3.4. Absehbare Änderungen.....	16

## 1. Inputs in das Management Review:

Folgende Ergebnisse und Auswertung bilden die Basis für das vorliegende Management Review und liegen diesem im Anhang bei:

- CO2-Auswertung 2011
- Auditberichte und Auswertung aus internen und externen Audits: interne Audits 2012
- Rechtsregister detail und Rechtsregister für Rauchfangkehrertätigkeiten Jahr: 2012
- Daten zur Luftqualität aus den Kehrgebieten: Daten nicht vorhanden
- Auswertung Kundenzufriedenheitsbefragung vom 2011/2012
- Auswertung der Mitarbeiterzufriedenheit: erst 2013
- Bewertete To-do-Liste der Innung 2012
- Reklamationslisten: noch nicht vorhanden (1. Jahr)
- To-do-Listen der Betriebe
- Evaluierung des Ausbildungsstandes für das Jahr 2012: erst 2013 möglich
- Letztes Verbesserungsprogramm vom: n.vorhanden
- Auditchecklisten der Betriebe mit Verbesserungsvorschlägen der Betriebe zu den Themen
  - Umwelt
  - Kundenzufriedenheit
  - Mitarbeiterzufriedenheit (erst ab 2013)
- Aktuelle to-do-Liste (Vorschläge für Verbesserungsprogramm der Innung) aus internen Audits und als Vorschläge des QMB und des LQM
- Sonstiges:

## 2. Bewertung der einzelnen Aspekte:

### 2.1. Managementsystem:

#### 2.1.1 Auszug aus dem Auditbericht des Bundeslandes:

Die meisten Abweichungen sind mit 43 % bei der to do- Liste.

Die to do- Liste, wurde im Zuge des internen Audits erneut geschult und die Betriebe zur richtigen Anwendung, der Liste, im Betrieb hingewiesen.

Auch die Liste wiederkehrende Tätigkeiten wurde im internen Audit den Betrieben erneut näher gebracht, sodass sich in den Punkten to do- Liste und wiederkehrende Tätigkeiten eine

Betriebe	Dokumen- tenlenkung		to do- Liste		L.wiederk. Tätigkeiten*		Rekl. liste		RFK- Formulare		Kundenzu- friedenheit		Müll- trennung		Beschaffungs- kriterien		Umwelt- register	
	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H
Summe	0	6	3	6	2	4	1	1	0	0	0	2	0	0	0	2	0	1
in % der Betriebe	0	86	43	86	29	57	14	14	0	0	0	29	0	0	0	29	0	14

Verbesserung einstellen sollte.

Die obenstehenden Punkte zum Thema Umwelt und Qualität wurden von den einzelnen Betrieben tadellos erfüllt und ergaben ein erfreuliches Ergebnis.

**Verbesserung:** Managementsystemschulung (EFG) bei ersten Termin der zert. Schulung.

#### Darstellung Österreich im Vergleich:

Betriebe	Dokumen- tenlenkung		to do- Liste		L.wiederk. Tätigkeiten		Rekl. liste		RFK-For- mulare		Kundenzufri- edenheit		Müll- trennung		Beschaffungs- kriterien		Umwelt- register	
	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H
Summe	10	25	23	29	19	10	11	9	3	5	1	5	0	1	2	14	4	6
in % der Betriebe	22	56	51	64	42	22	24	20	6,7	11	2,2	11	0	2,2	4,4	31	8,9	13

#### 2.1.2 Status von Korrektur-, Vorbeugemaßnahmen und Verbesserungsmaßnahmen des Bundeslandes

Sämtliche Korrektur-, Vorbeuge- und Verbesserungsmaßnahmen, die die Innung betreffen, werden in der to-do-Liste der Innung geführt. Die Auswertung aller dieser Maßnahmen nach Pünktlichkeit sowie die Darstellung der noch offenen Punkte zeigt den Status der Maßnahmen sowie eine Bewertung der Umsetzung:

pünktlich erledigte Maßnahmen	9
innerhalb 1 Monat nach Zieltermin	1
verspätet erledigte Maßnahmen	5
Durchschnittsbewertung	1,7

Die drei rot bewerteten Punkte sind bis auf einen zum Zeitpunkt des Man. Reviews 2012 beendet oder verschoben, weil sie keine zeitliche Priorität hatten.

Die Abarbeitung der Punkte durch die Innung und EFG ist insgesamt zufriedenstellend, da die alle Punkte erledigt wurden, wenn auch nicht immer ganz pünktlich.

Die Bewertung der Umsetzung der to-do-Listen der Betriebe geht über die Ergebnisse der internen Audits ein.

Status von Reklamationen siehe bitte unter Kundenzufriedenheit

### Darstellung Österreich im Vergleich:

Die Abarbeitungsgeschwindigkeit der Maßnahmen liegt somit im Bereich der anderen Bundesländer.

## 2.2. Direkte Umweltauswirkungen der Betriebe des Bundeslandes

Alle Daten ohne Rössler

### 2.2.1 Emissionen durch die Betriebe

Die folgenden Graphiken geben einen Überblick über die CO<sub>2</sub>-Emissionen der Betriebe gesamt und in Kennzahlen. Diese Kennzahlen können allerdings nur als Richtwerte gesehen werden, da die Gegebenheiten vor Ort, insbesondere hinsichtlich Kilometeraufkommen, sehr unterschiedlich sind.

Insgesamt hat sich aber die Anwendung und der Vergleich zwischen den Betrieben als sehr nützlich gezeigt, da sie einen Hebel für die Verbesserungsmaßnahmen bilden.

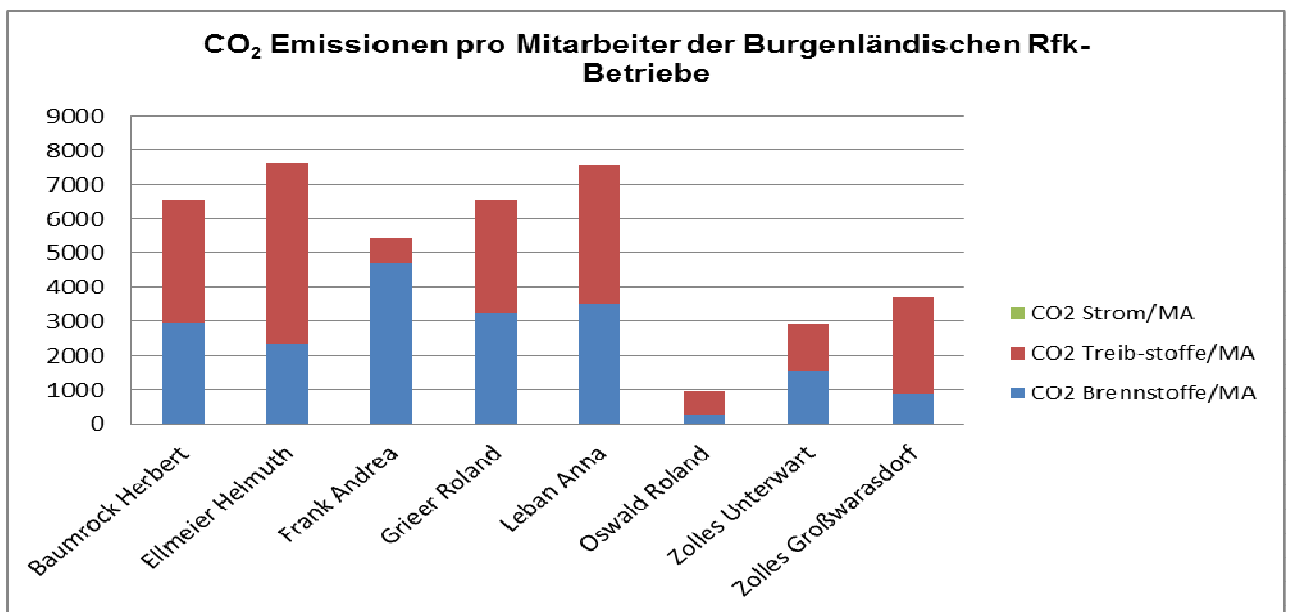
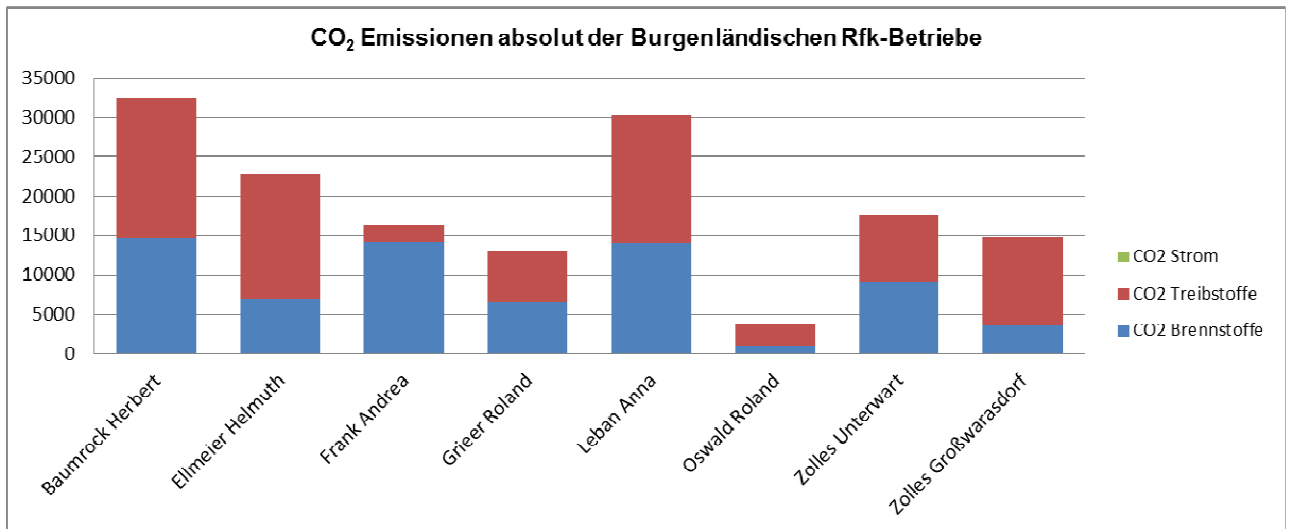
Da die ersten Verbesserungsmaßnahmen erst im Jahr 2012 geplant wurden und somit erst 2013 greifen können, hat es keinen Sinn in diesem Management Review einen Vergleich der beiden Jahre anzustellen. Die folgenden Graphiken und Tabellen zeigen daher den Status 2011, der vom Datenmaterial sehr gut ist, da keine Daten mehr geschätzt werden mussten. Diese Daten bilden somit die Basis für den Vergleich mit zukünftigen Werten.

Die Betriebe heizen mit folgenden Brennstoffen, was – neben den anderen Energieverbrauchsmengen – zu den darunter folgenden Treibhausgas-Emissionen führt:

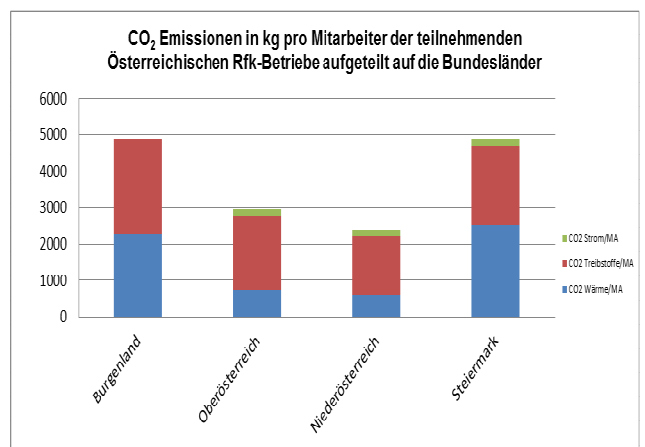
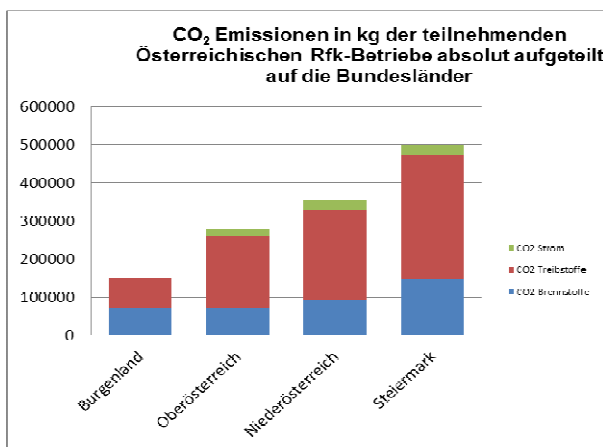
Betriebe	Brennstoffart	Betriebe	Brennstoffart
Baumrock Herbert	Biomasse/Heizöl	Leban Anna	Heizöl
Ellmeier Helmuth	Heizöl	Oswald Roland	Erdgas
Frank Andrea	Heizöl	Zolles Unterwart	Erdgas
Grieer Roland	Biomasse	Zolles Großwarasdorf	Fernwärme

	Brennstoffe	Treibstoffe	Strom	Gesamt
CO <sub>2</sub> -Emissionen in kg absolut:	70.178	80.866	0	151.044
Mittelwert Co <sub>2</sub> -Emissionen in kg pro Mitarbeiter:	2.264	2.609	0	1.007

\*Im Burgenland wird lt. Stromanbieter nur CO<sub>2</sub>-neutraler Strom angeboten.



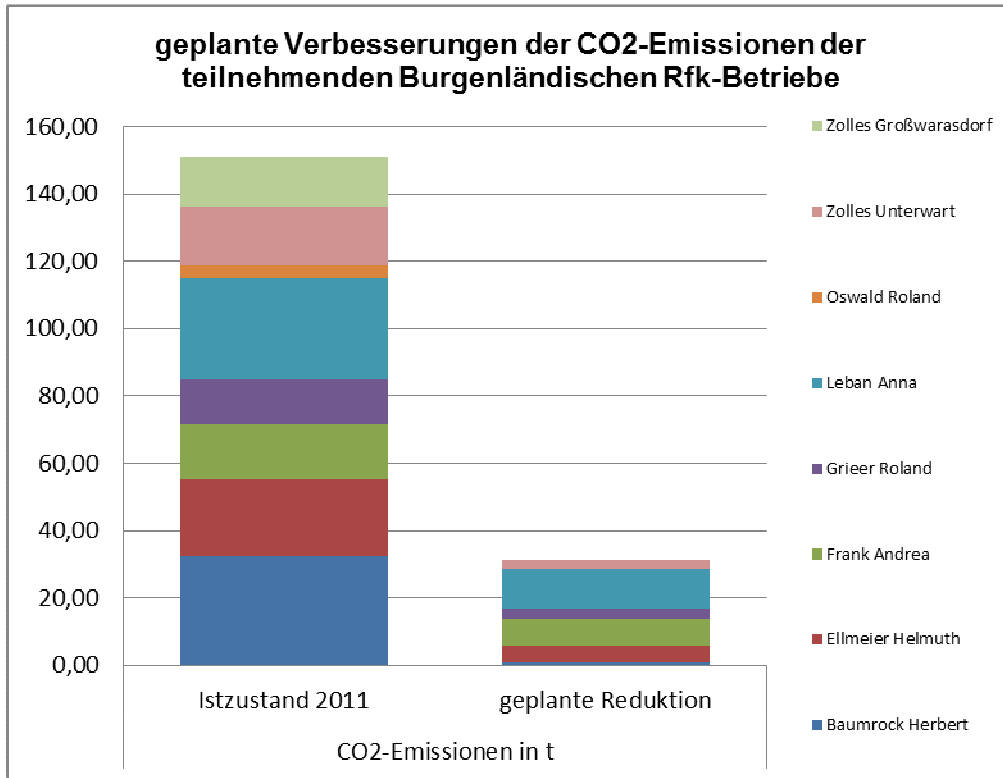
**Darstellung Österreich im Vergleich:**  
(NÖ zum Zeitpunkt des Man. Reviews zu 95 % vollständig)



Im Vergleich mit den anderen österreichischen Bundesländern zeigt sich, dass die Burgenländischen RfK-Betriebe – gerechnet auf die Mitarbeiter – den allerhöchsten CO<sub>2</sub>-Ausstoß aufweisen, was darauf zurückzuführen ist, dass anteilmäßig sehr viele Heizungen mit Erdöl oder Erdgas beheizt werden.

**Verbesserung:** Workshop Tourenplanung (Haidler), Workshop zum Thema vernünftiges Heizen (Fördermöglichkeiten) für die 5 genannten Betriebe

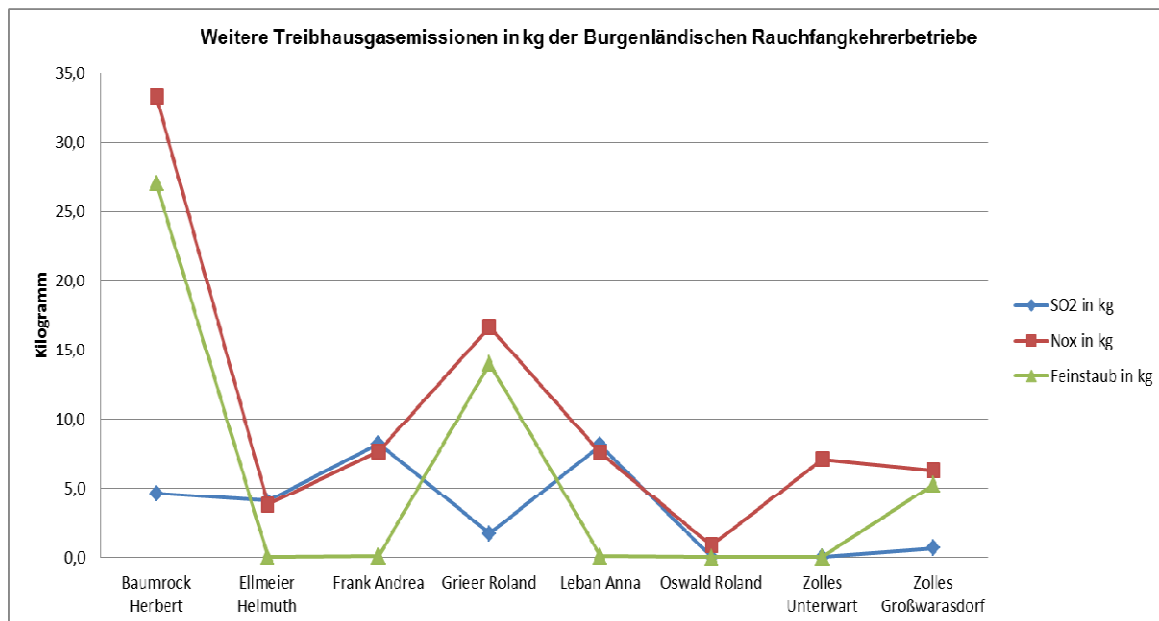
Folgende CO<sub>2</sub>-Emissionsreduktionen sind geplant:



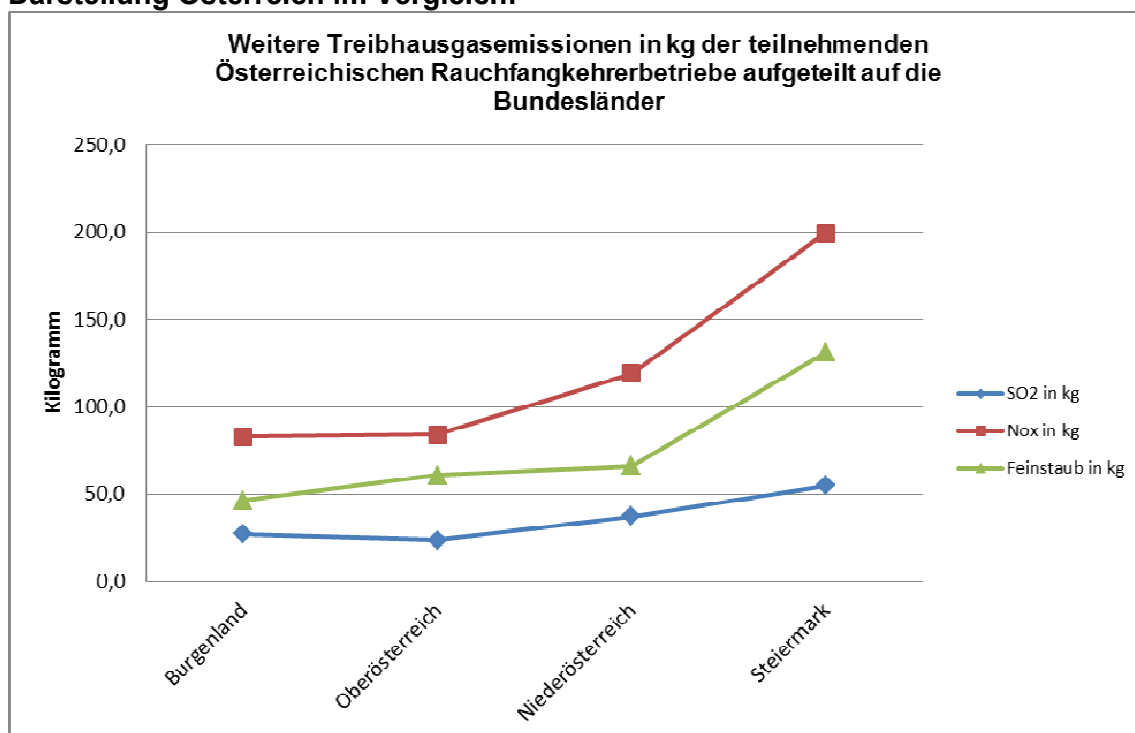
Die Graphik zeigt, dass im Burgenland lt. Planung mit den Betrieben etwa 20 % der derzeitigen CO<sub>2</sub>-Emissionen (auch in kWh ergibt sich ein ähnliches Bild) eingespart werden sollen. Dies liegt weit über dem österreichischen Prozentsatz von etwa 10 bis 13 %.

Andere Treibhausgasemissionen:

SO <sub>2</sub> -Emissionen in kg absolut:	5
NO <sub>x</sub> -Emissionen in kg absolut:	48
Feinstaub-Emissionen in kg absolut:	40



### Darstellung Österreich im Vergleich:



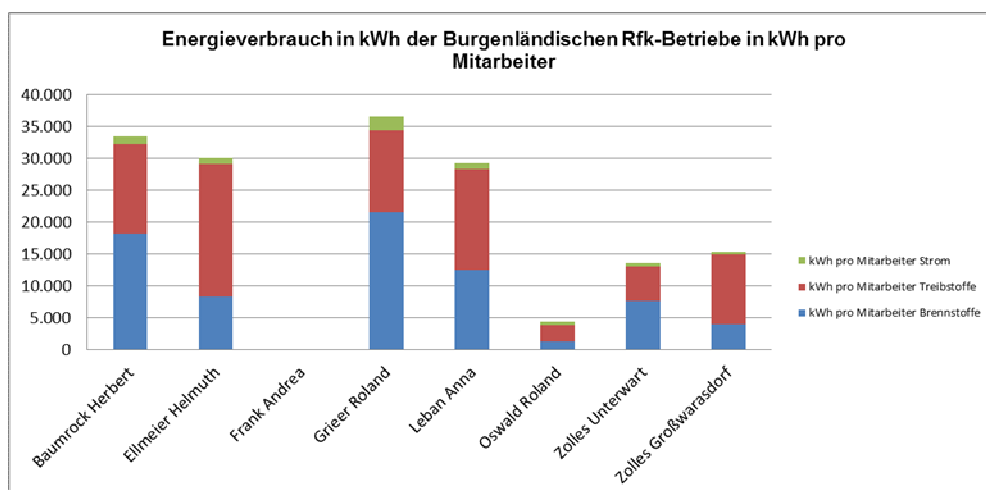
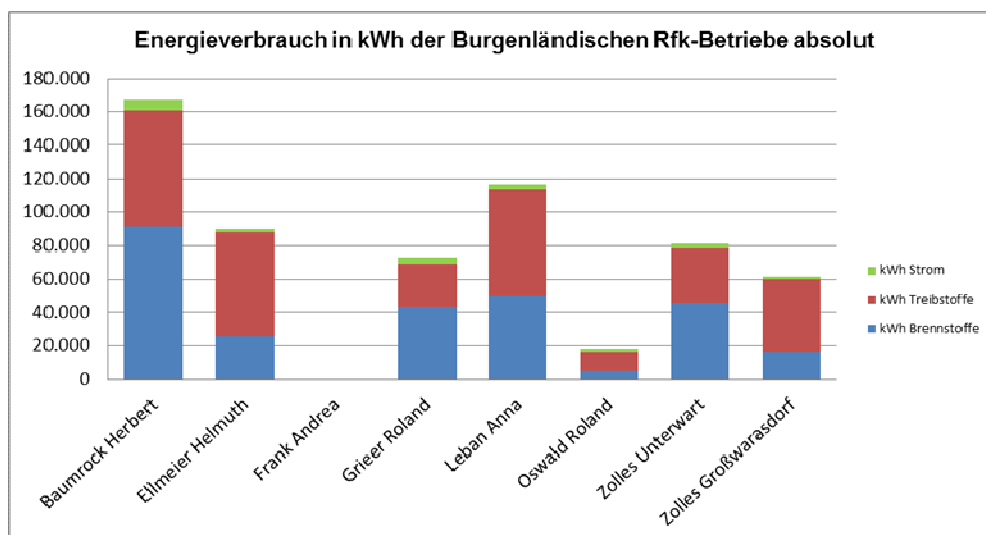
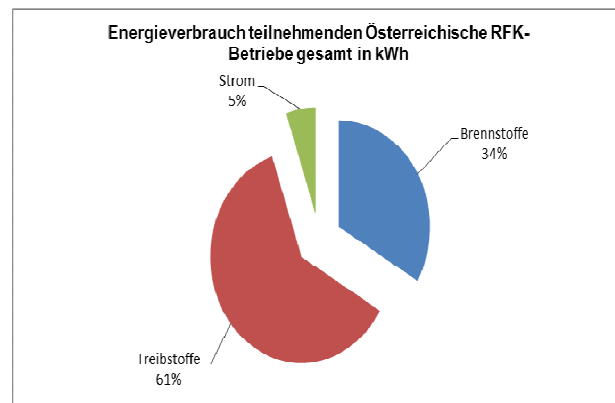
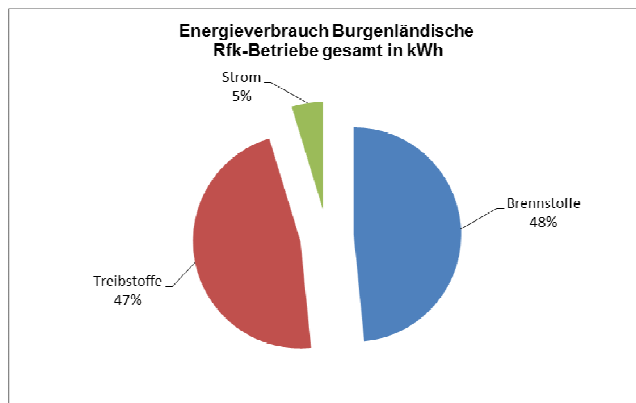
Da hier die Berechnungen nicht auf die Mitarbeiter heruntergebrochen sind, lässt sich keine Aussage auf den Verbrauch machen. Diese sind bei der CO<sub>2</sub>-Darstellung allerdings schon berücksichtigt. Feinstaub durch die Heizungen der teilnehmenden Betriebe ist im Burgenland aufgrund der verwendeten Brennstoffe (s.o) relativ niedrig.

### 2.2.2 Energieverbräuche der Betriebe:

Der gesamte Energieverbrauch der Burgenländischen teilnehmenden Betriebe betrug im Jahr 2011 608.059 kWh, der sich folgendermaßen absolut und bezogen auf die Anzahl der Mitarbeiter auf Brennstoff-, Treibstoff- und Stromverbrauch aufteilte:

	Brennstoffe	Treibstoffe	Strom	Summe
Absolut in kWh:	327.427	317.064	31.699	676.190
kWh pro Mitarbeiter:	10.562	10.228	1.023	21.813

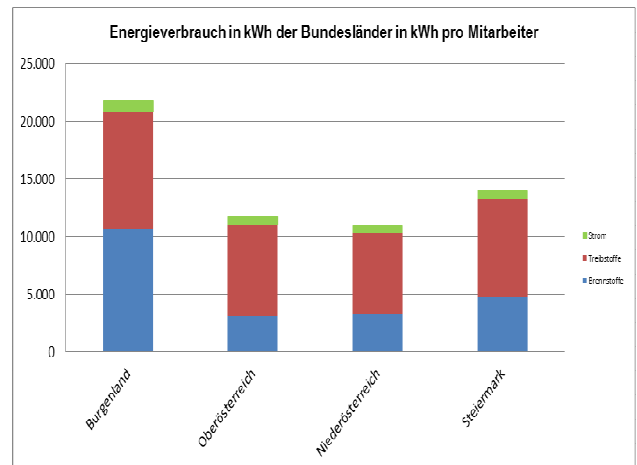
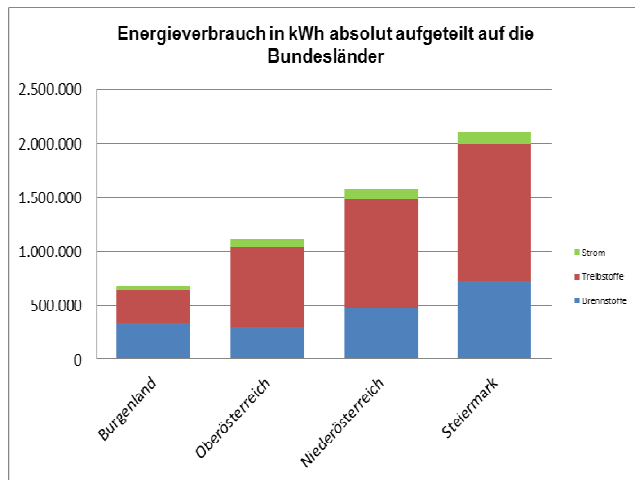
Graphik Burgenland im Vergleich mit den anderen österr. Rfk-Betrieben:





## Darstellungen Österreich im Vergleich:

(NÖ zum Zeitpunkt des Man. Reviews zu 95 % vollständig)



In dieser Darstellung zeigt sich, dass das oben genannte hohe Aufkommen der Treibhausgase nicht nur auf die Art der Brennstoffe zurückzuführen ist, sondern auch der Energieverbrauch für Wärme in den teilnehmenden Betrieben mehr als doppelt so groß ist wie in den anderen Bundesländern. Dies ist umso ungewöhnlicher, als dass das Burgenland die wärmste Region Österreichs darstellt.

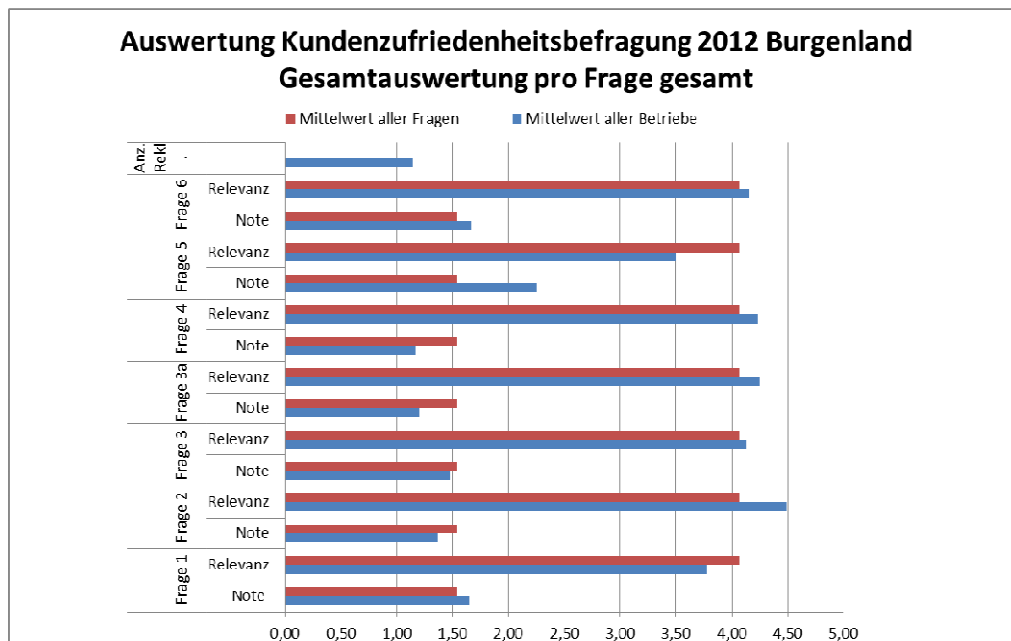
Als Verbesserungsmaßnahme wird ein Workshop mit den 5 hauptsächlichen Verursachern vorgeschlagen, bei dem das Heizverhalten besprochen wird (s.o.).

### 2.3. Indirekte Umweltauswirkungen – Kesseldaten aus den Kehrgebieten:

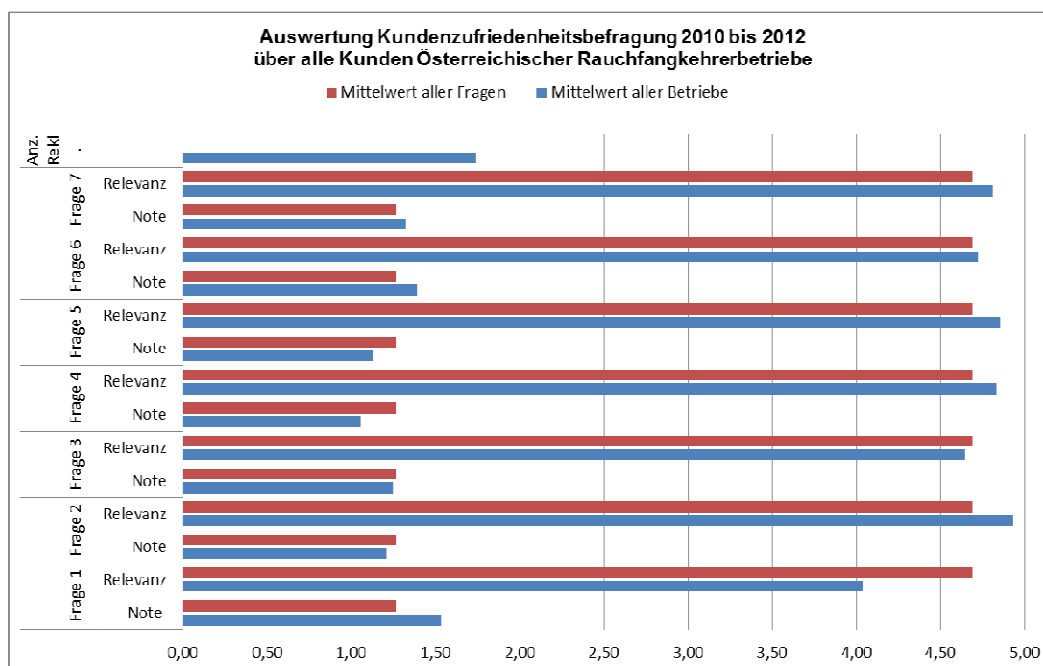
Aufgrund der fehlenden Kehrverpflichtung im Burgenland ist es den Rauchfangkehrerbetrieben nicht möglich, die Heizungsdaten ihrer Kunden zu erfassen. Im Burgenland liegen daher keine Daten zu den indirekten Umweltauswirkungen vor.

### 2.4. Kundenzufriedenheit:

Die Burgenländischen Betriebe wurden – ebenso wie alle anderen teilnehmenden Betriebe Österreichs – einer Kundenzufriedenheitsbefragung unterzogen. Die folgende Graphik zeigt die Gesamtnoten über alle Betriebe und den Mittelwert der Noten im Burgenland.



### Darstellung Österreich im Vergleich:



### Fragen:

Frage 1: Wussten Sie, dass Ihr Rauchfangkehrer folgende Dienstleistungen anbietet?

- Beratung rund ums Heizen
- Sämtliche Rauchfangkehrertätigkeiten?
- betriebsspezifische Dienstleistungen

Frage 2: Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem zuständigen Rauchfangkehrer? (Mitarbeiter vor Ort)

Frage 3: Wissen Sie, wann Ihre Termine mit dem Rauchfangkehrer stattfinden?

Frage 4: Werden die Termine pünktlich eingehalten?

Frage 5: Haben Sie schon einmal versucht, das Büro oder Ihren Rauchfangkehrer zu erreichen?  
Wenn ja, war das für Sie einfach?

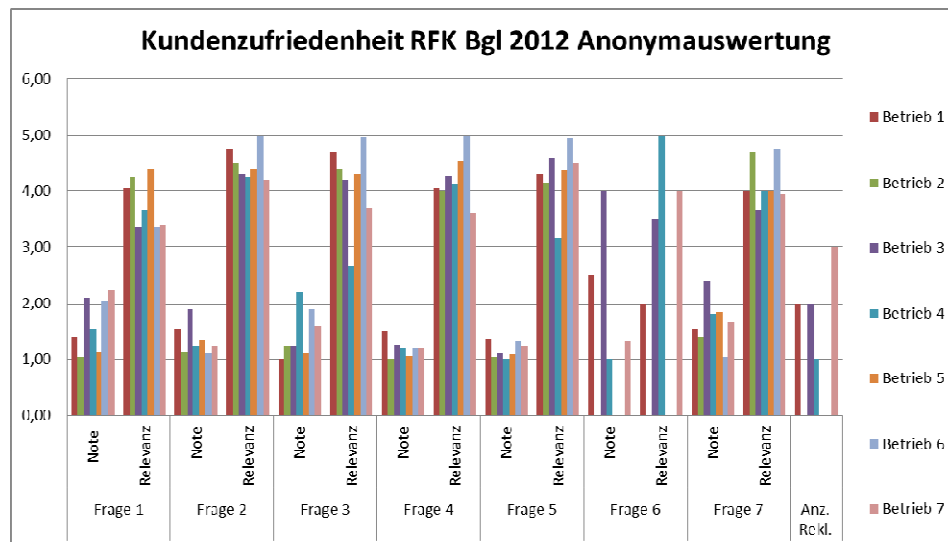
Frage 6: Wurden etwaige Reklamationen für Sie zufriedenstellend behandelt?

Frage 7: Wussten Sie, dass durch die regelmäßige und ordentliche Arbeit Ihres Rauchfangkehrers das Brandrisiko in Ihrem Zuhause und den Brennstoffverbrauch Ihrer Heizung gesenkt wird?

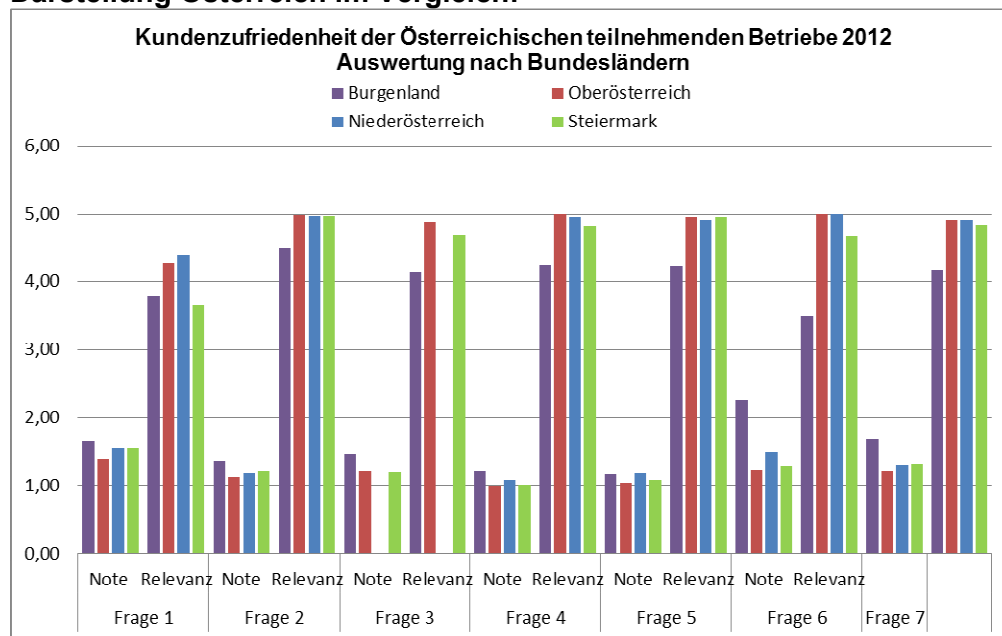
Frage 8: Haben Sie Wünsche oder Verbesserungsvorschläge?

Verbesserungsvorschläge, die die einzelnen Betriebe betreffen, wurden mit diesen in den internen Audits besprochen.

Die folgende Graphik zeigt die einzelnen Noten der einzelnen Fragen pro anonymisierten Betrieb um die Schwankungen innerhalb der Betriebe darzustellen:



### Darstellung Österreich im Vergleich:



Bei dieser Betrachtung zeigt sich, dass die Kenntnis der Befragten über das Dienstleistungsangebot der Burgenländischen Rauchfangkehrerbetriebe und über die Wichtigkeit des Berufsstandes für Sicherheit und Umwelt im Vergleich zu den anderen Bundesländern relativ gut ausfällt, den Kunden dies aber, ähnlich wie in der Steiermark nicht wichtig ist.

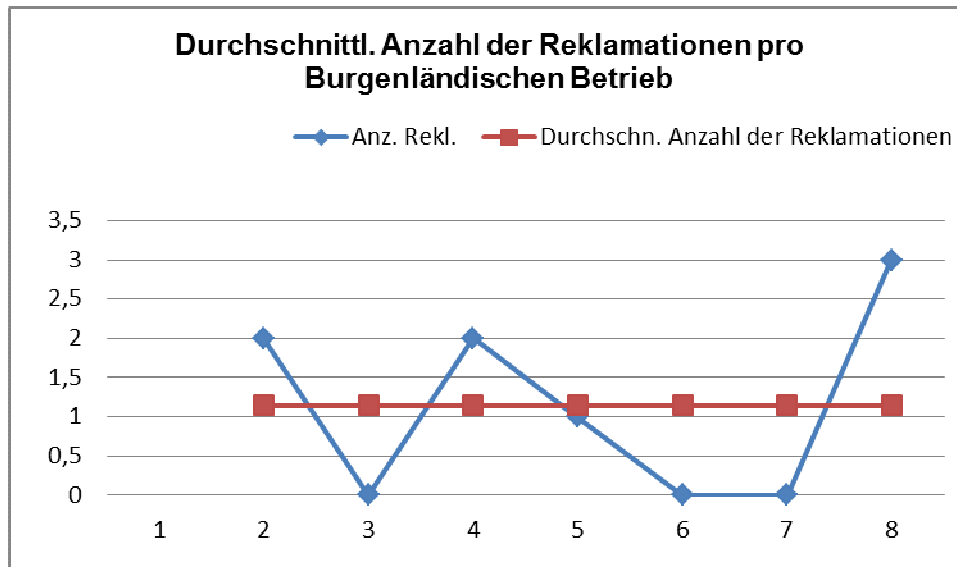
**Verbesserungsmaßnahme:** Aktive Bewerbung durch NH-Bericht an die Kunden und Behörden sowie Hinweis auf die Homepage der zert. Rauchfangkehrer.

Schulung zum Thema Reklamationsbehandlung (WIFI) anbieten

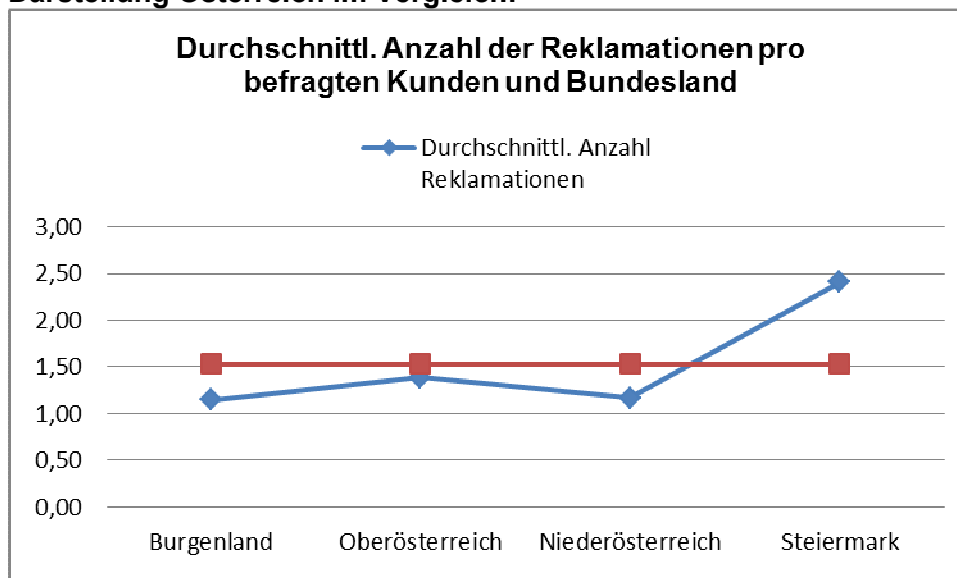
### 2.4.1 Status und Anzahl der Reklamationen

Im Zuge des Projektes wurden Reklamationslisten eingeführt, für 2011/12 erstmals ausgewertet werden können.

Aus den Kundenzufriedenheitsbefragungen ergab sich als Richtwert ein durchschnittlicher Stichprobenwert für die Anzahl der Reklamationen von 1,14 Kunden pro Betrieb, die im Laufe ihrer gesamten Zeit als Kunde des Betriebes eine Beanstandung hatten. Absolut gesehen waren es bei 7 befragten Betrieben 28 Beanstandungen. Hochgerechnet auf 150 Dienstleistungen, die durchschnittlich pro Kunde in 50 Jahren erbracht werden, ergibt dies eine prozentuale Reklamationsanzahl von 0,04 %. Auch hier gibt es allerdings Schwankungen bei den Betrieben:



#### Darstellung Österreich im Vergleich:



### 2.4.2 Auswertung Reklamationslisten

Die Reklamationslisten können erst für das Jahr 2012 erstmals ausgewertet werden.

## 2.5. Zufriedenheitsbefragung der Betriebe (erst ab 2013)

Die erste Befragung der Betriebe über die Zufriedenheit mit ihrer Landesinnung wird im Jahr 2012 durchgeführt.

## 2.6. Mitarbeiterzufriedenheit (erst ab 2013)

2012 wurden noch keine Befragungen der Mitarbeiter durchgeführt.

## 2.7. Bewertung des Ausbildungsstandes

Für die Bewertung des Ausbildungsniveaus und der Schulungsmaßnahmen werden den folgenden 4 Informationsquellen herangezogen:

### 2.7.1 Ergebnisse aus dem internen Auditbericht betreffend Schulung:

Ergebnisse aus den Audits 2012 (bisher 7 teilnehmende Betriebe ohne Rössler):

Betriebe	Stellenbeschreibungen		Schulungsmindestanforderungen		Schulungsplan		MA Kompetenz	
	A	H	A	H	A	H	A	H
Summe	3	0	1	3	5	1	0	5
in % der Betriebe	43	0	14	43	71	14	0	71

Hinsichtlich der Organisation der Arbeitsplätze zeigt sich, dass die größten Schwierigkeiten, seitens der Betriebe, im Führen des Schulungsplanes liegen. Der Schulungsplan wurde von fünf Betrieben gar nicht geführt (71 %), dies liegt aber auch noch am derzeit mangelhaften Schulungsangebot. Der Schulungsplan wurde, im Zuge des internen Audits, mit den einzelnen Betrieben detailliert durchbesprochen und auch schon teilweise angelegt.

Die Betriebe wurden bezüglich der anderen Abweichung, zur schnellen Bereinigung dieser hingewiesen.

Weiters wurden die Betriebe aufgefordert, ihre Mitarbeiter in den Punkten Umwelt-, Qualität- und ArbeitnehmerInnenschutz intern zu schulen.

### Darstellung Österreich im Vergleich:

Betriebe	Stellenbeschreibungen		Schulungsmindestanforderungen		Schulungsplan		MA Kompetenz	
	A	H	A	H	A	H	A	H
Summe	12	9	11	13	18	17	1	43
in % der Betriebe	27	20	24	29	40	38	2,2	96

**Verbesserungsmaßnahme:** 3 fixe Termine 2013 (Themen laut AA Schulungsmindestanforderungen)

### 2.7.2 Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung

Benotung der Frage 2 (Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem zuständigen Rauchfangkehrer? (Mitarbeiter vor Ort), da diese den Ausbildungsstand der Rauchfangkehrer betreffend der Erbringung ihrer Arbeit betrifft:

Note 1,36: kein Handlungsbedarf (da unter der Gesamt-Durchschnittsnote der bgl. Befragung)

Benotung der Frage 5 (Wurden etwaige Reklamationen für Sie zufriedenstellend behandelt?):

Note 2,25: liegt weit über dem Durchschnitt und ist daher nicht zufriedenstellend. Der angebotene Kurs zur Persönlichkeitsbildung der im Vorjahr als Maßnahme angeboten wurde, war zwar sehr gut, wurde aber nicht gut von den Betrieben angenommen.

Verbesserungsmaßnahme: Ein Kurs zum Thema Reklamationsbehandlung und Umgang mit dem Kunden sollte angeboten werden

### 2.7.3 Ergebnis der Mitarbeitertests im Zuge der Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung (erst ab 2013)

Es wurde noch kein Test durchgeführt.

### 2.7.4 Schulungsmaßnahmen

Für die Auswertung der Schulungspläne ist es derzeit noch zu früh, da diese erst seit Sommer geführt werden.

## 2.8. Bewertung des Rechtsmanagementsystems

Für sämtliche Vorschriften aus dem Rechtsregister detail (rechtliche Vorschriften für Gewerbebetriebe im Allgemeinen) wurden Umsetzungsregelungen in der Dokumentation eingeführt.

Die Einhaltung dieser Vorschriften in den Betrieben zeigt laut internem Auditbericht folgendes Bild:

#### Ergebnisse 2012 (7 Betriebe):

Betriebe	Beauftragte		Schutzaurüstungslisten		Sicherheitsdokumente	
	A	H	A	H	A	H
Summe	3	0	2	0	2	0
in % der Betriebe	43	0	29	0	29	0

Die Situation der Einhaltung der Gesetze der Betriebe, wies in der Durchführung auch noch Lücken auf. Da es in den relevanten Bereichen zu Abweichungen kam, wurden die betroffenen Betriebe zur Umsetzung der rechtlichen Grundlagen hingewiesen und geschult.

Diese Themen werden auch im Zuge der Managementsystemschulung erneut angesprochen werden.

### 2.8.1 Darstellung Österreichs im Vergleich

Betriebe	Beauftragte		Schutzaurüstungslisten		Sicherheitsdokumente	
	A	H	A	H	A	H
Summe	15	13	13	11	11	6
in % der Betriebe	33	29	29	24	24	13,3

### **3. Ausblick**

#### **3.1. Verbesserungsprogramm**

Siehe Anhang: To-do-Liste 2012, *Stand vom Oktober 2012*

#### **3.2. Schulungsschwerpunkt 2013**

#### **3.3. Auditplan 2012/13 (gemeinsam für alle Bundesländer)**

#### **3.4. Absehbare Änderungen**

keine

Unterschrift: LIM Herbert Baumrock