

Organisation: Landesinnung Burgenland

Formular ausgefüllt von M. Göd und S. Pawlowski

Datum: 2.10.2013

Formular: Bewertung des Managementsystems für das Bundesland: Burgenland

Für das Jahr: 2013

Geplanter Termin für das Management Review:

3.10.2013

Verteiler: LIM Herbert Baumrock

Im Managementsystem behandelte Einheiten:

- Innungsleitung der Burgenländischen Rauchfangkehrer
- Betriebe lt. Teilnehmerliste (Beilage), Betrieb Rössler nicht mehr dabei

Inhaltsverzeichnis:

1. Inputs in das Management Review:	2
2.2. Direkte Umweltauswirkungen der Betriebe des Bundeslandes.....	5
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).....	12
2.7. Bewertung des Ausbildungsstandes.....	12
2.8. Bewertung des Rechtsmanagementsystems	14
3. Ausblick	16
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:

- Datenbank fertige Eingaben Ende 2012
- Auditberichte und Auswertung aus internen und externen Audits: interne Audits 2013
- Rechtsregister detail und Rechtsregister für Rauchfangkehrertätigkeiten Jahr: 2013
- Daten zur Luftqualität aus den Kehrgebieten: Daten nicht vorhanden
- Auswertung Kundenzufriedenheitsbefragung 2013
- Bewertete To-do-Liste der Innung 2012 bis Okt. 13
- Reklamationslisten: 2012
- To-do-Listen der Betriebe
- Evaluierung des Ausbildungsstandes für das Jahr 2013
- Auditchecklisten der Betriebe mit Verbesserungsvorschlägen der Betriebe zu den Themen
 - Umwelt
 - Kundenzufriedenheit
 - Mitarbeiterzufriedenheit
- 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:

Ergebnisse 2013 Burgenland 1

Die meisten Abweichungen sind mit 43 % bei der Liste Wiederkehrende Tätigkeiten.

Die Liste in zwei Betrieben nicht geführt (wurden bereits vollständig nachgereicht). Bei den einheitlich zu verwendenden Formularen wurden einigen Betriebe einzelne Formulare ausgegeben, damit sie von diesen ab jetzt verwendet werden. Da die Formulare noch nicht in die Programme der einzelnen Anbieter übernommen worden sind.

Betriebe	Dokumentenlenkung		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	4	0	4	3	0	0	2	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	3
in % der Betriebe	0	57	0	57	43	0	0	29	0	114	0	0	0	0	0	0	0	0	43

Ergebnisse 2012 Burgenland 1

Betriebe	Dokumentenlenkung		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

Im Vergleich zwischen den beiden Jahren zeigt sich eine deutliche Verbesserung bei der Dokumentenlenkung und der to-do-Liste, die wiederkehrende Tätigkeiten wurden zwar geführt, die Abweichungen beziehen sich auf einzelne Prüfungen, die aber mittlerweile nachgeholt wurden. Die Formulare wurden heuer erstmals geprüft. Grundsätzlich zeigt sich aber eine deutliche Verbesserung in der gesamten Führung der Aufzeichnungen und dem Umgang mit dem Managementsystem, was aus den Auswertungen nicht gut ersichtlich wird, da aufgrund der wenigen Betriebe jede Abweichung einen hohen Prozentsatzsprung bewirkt.

Ergebnisse 2013 Burgenland 2

Betriebe	Dokumentenlenkung		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	1	2	0	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
in % der Betriebe	0	50	100	0	50	0	50	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0

Der zweiten Burgenländischen Gruppe (nur 2 Betriebe) wurden im Zuge der internen Audits die fürs Managementsystem relevanten Listen erneut erklärt. Einer der Betriebe hatte alles perfekt, der andere Betrieb hat sämtliche Dokumente während des Audits angelegt. Die Korrekturmaßnahmen werden nächstes Jahr bei den internen Audits überprüft.

Darstellung Österreich 2013 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	4	30	23	35	28	22	6	8	5	23	1	1	0	2	1	18	6	18
in % der Betriebe	5,5	41	32	48	38	30	8,2	11	6,8	32	1,4	1,4	0	2,7	1,4	25	8,2	25

2.2. 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	2
innerhalb 1 Monat nach Zieltermin	0
verspätet erledigte Maßnahmen	5
Durchschnittsbewertung	1,6

Die 5 rot bewerteten Punkte sind bis auf einen zum Zeitpunkt des Man. Reviews 2013 beendet oder verschoben, weil sie keine zeitliche Priorität hatten.

Die Abarbeitung der Punkte durch die Innung ist insgesamt zufriedenstellend, da fast alle Punkte erledigt wurden, viele davon sehr pünktlich oder sogar überpünktlich.

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: Mittelwert über alle teilnehmenden Bundesländer: 1,56

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

3. Direkte Umweltauswirkungen der Betriebe des Bundeslandes

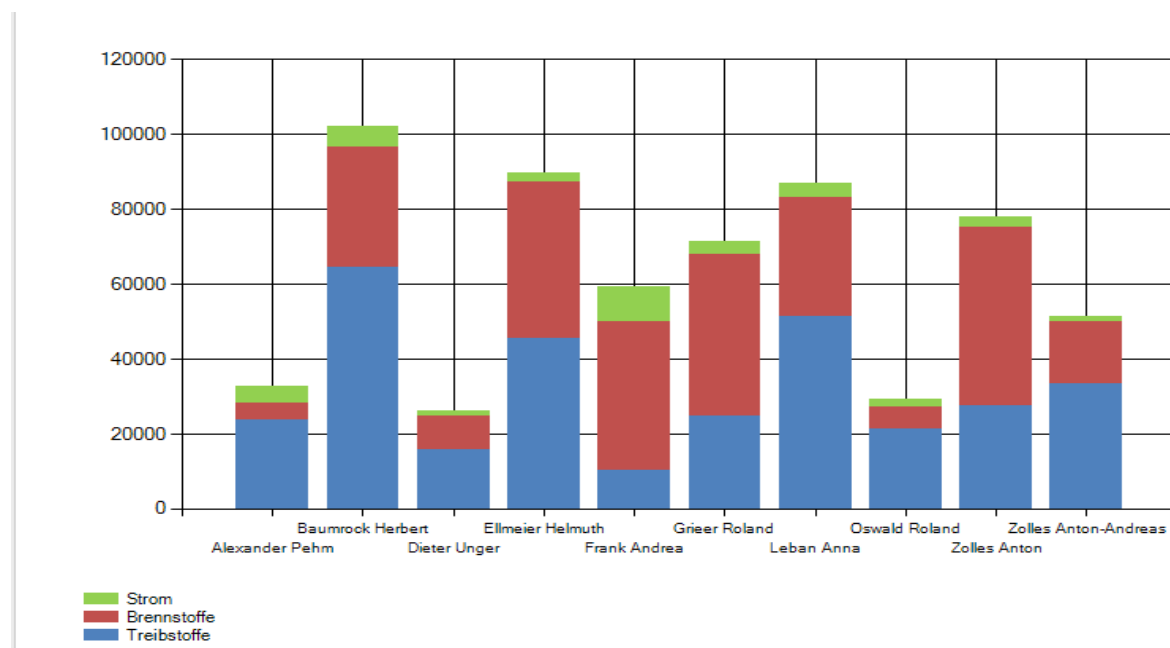
3.1. Energieverbräuche der Betriebe:

3.1.1 Energieverbräuche aller teilnehmenden Betriebe 2012

Der gesamte Energieverbrauch der Burgenländischen teilnehmenden Betriebe betrug im Jahr 2012 **627.166,61 kWh**, der sich folgendermaßen absolut und bezogen auf die Anzahl der Mitarbeiter auf Brennstoff-, Treibstoff- und Stromverbrauch aufteilte:

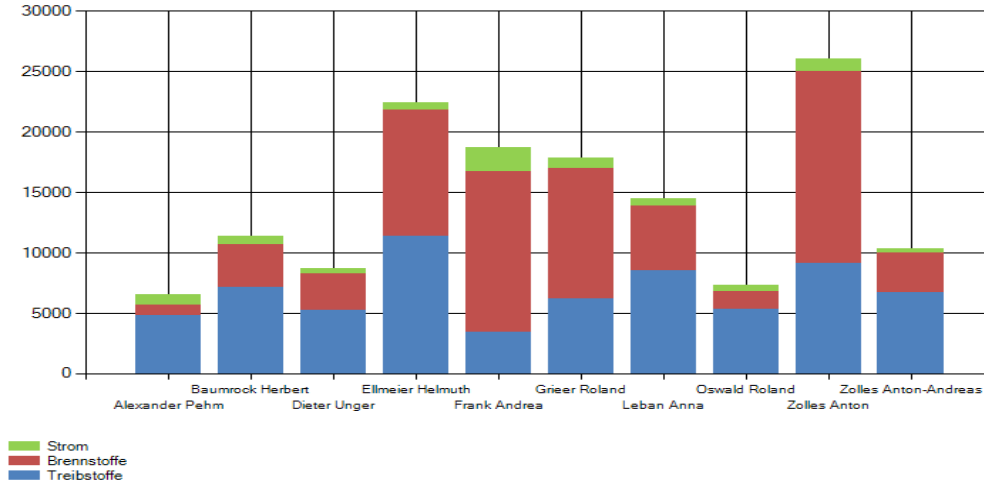
	Brennstoffe	Treibstoffe	Strom	Summe
Absolut in kWh 2012:	272.634	318.192	36.341	627.167
Energieverbrauch pro MA 2012	5.680	6.629	757	13.066

Energieverbrauch 2012 absolut pro Betrieb



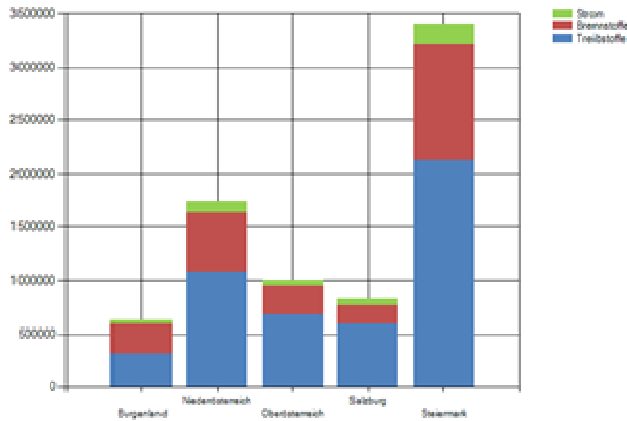
Energieverbrauch 2012 pro Rauchfangkehrer pro Betrieb

(im Gegensatz zu früher sind hier nur die Rauchfangkehrer und nicht das Büropersonal enthalten):

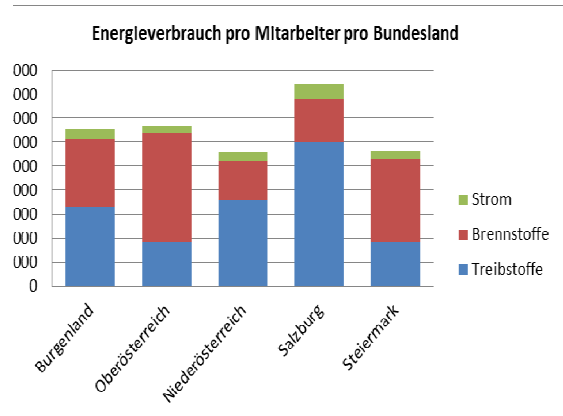


Darstellungen Österreich im Vergleich:

Energieverbrauch gesamt



Energieverbrauch pro Mitarbeiter (alle Mitarbeiter inkl. Büro)



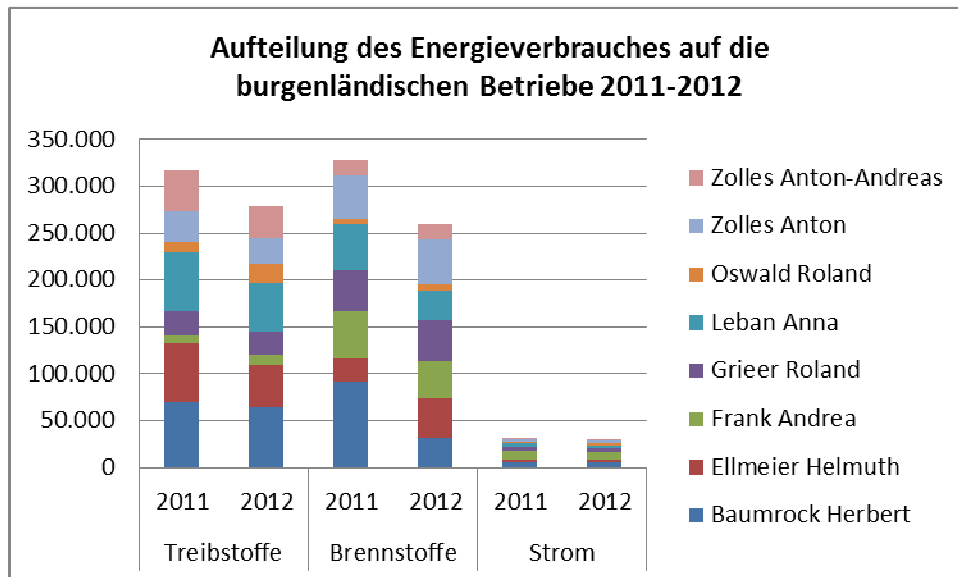
3.1.2 Vergleich der Energieverbräuche zum Vorjahr

In der folgenden Betrachtung sind nur die Betriebe, die bereits 2012 am Managementsystem teilgenommen haben und 2013 noch dabei waren, enthalten:

	Brennstoffe	Treibstoffe	Strom	Summe
Absolut in kWh 2011:	327.427	317.064	31.699	676.190
Absolut in kWh 2012:	259.349	278.482	30.593	568.423
	-68.078	-38.582	-1.106	-107.767
KWh pro Mitarbeiter 2011:	7.749	7.037	764	15.550
kWh pro Mitarbeiter 2012:	6.031	6.476	711	13.219
	-1.718	-561	-53	-2.331

Es konnten also 16 % des Energieverbrauches von 2011 eingespart werden, was die im Vorjahr geplante Reduktion von 15,13 % sogar noch übersteigt!!! ☺☺☺.

Hier der Beitrag der einzelnen Betriebe zu diesem sensationellen Ergebnis:



3.2. Emissionen durch die Betriebe

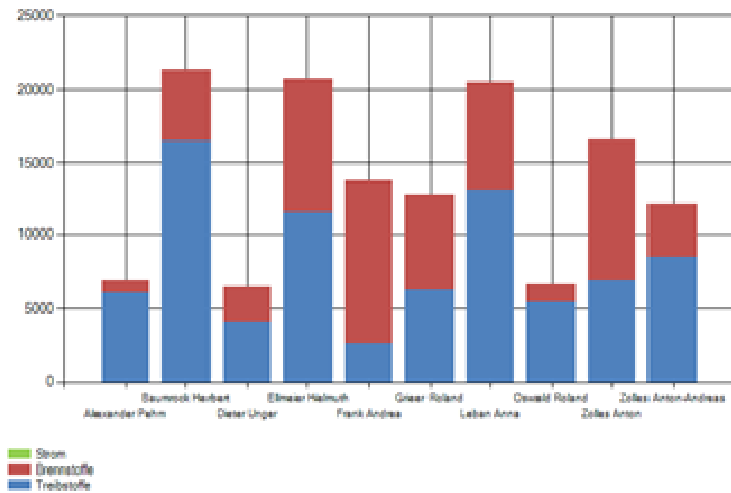
3.2.1 CO₂-Emissionen aller teilnehmenden Betriebe 2012

Der gesamte CO₂-Ausstoß der Burgenländischen teilnehmenden Betriebe betrug im Jahr 2012 **138.050 kg**, der sich folgendermaßen absolut und bezogen auf die Anzahl der Mitarbeiter auf Brennstoff-, Treibstoff- und Stromverbrauch aufteilte:

	Brennstoffe	Treibstoffe	Strom	Summe
Absolut in CO ₂ 2012:	56.895	81.156	0	138.050
CO ₂ pro Mitarbeiter 2012:	1.185	1.691	0	2.876

*Im Burgenland wird lt. Stromanbieter nur CO₂-neutraler Strom angeboten.

CO2-Emissionen absolut pro Betrieb

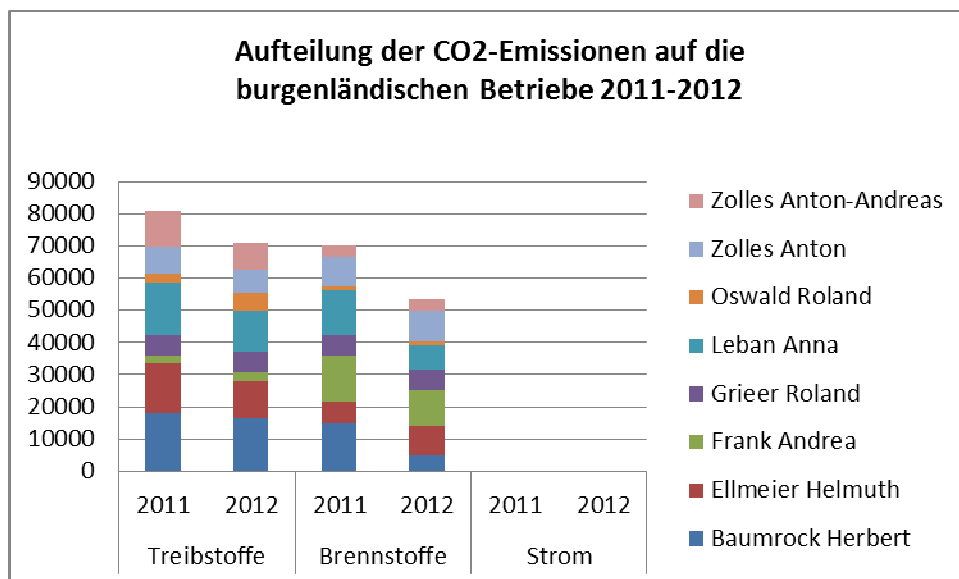


3.2.2 Vergleich der CO2-Emissionen zum Vorjahr

In der folgenden Betrachtung sind nur die Betriebe, die bereits 2012 am Managementsystem teilgenommen haben und 2013 noch dabei waren, enthalten:

	Brennstoffe	Treibstoffe	Strom	Summe
Absolut in CO2-Emissionen 2011:	70.178	80.866	0	151.044
Absolut in CO2-Emissionen 2012:	53.518	71.027	0	124.545
	-16.660	-9.839	0	-26.499
CO2 pro Mitarbeiter 2011:	1.650	1.795	0	3.445
CO2 pro Mitarbeiter 2012:	1.245	1.652	0	2.896
	-405	-143	0	-548

Ausgedrückt in CO2-Emissionen steigt der Prozentsatz der Einsparung sogar noch auf **18 %** an, was nur durch den Wechsel von herkömmlichen Brennstoffen auf Biomasse zurückzuführen sein kann.



3.3. Einsparung Energiekosten von 2011 auf 2012

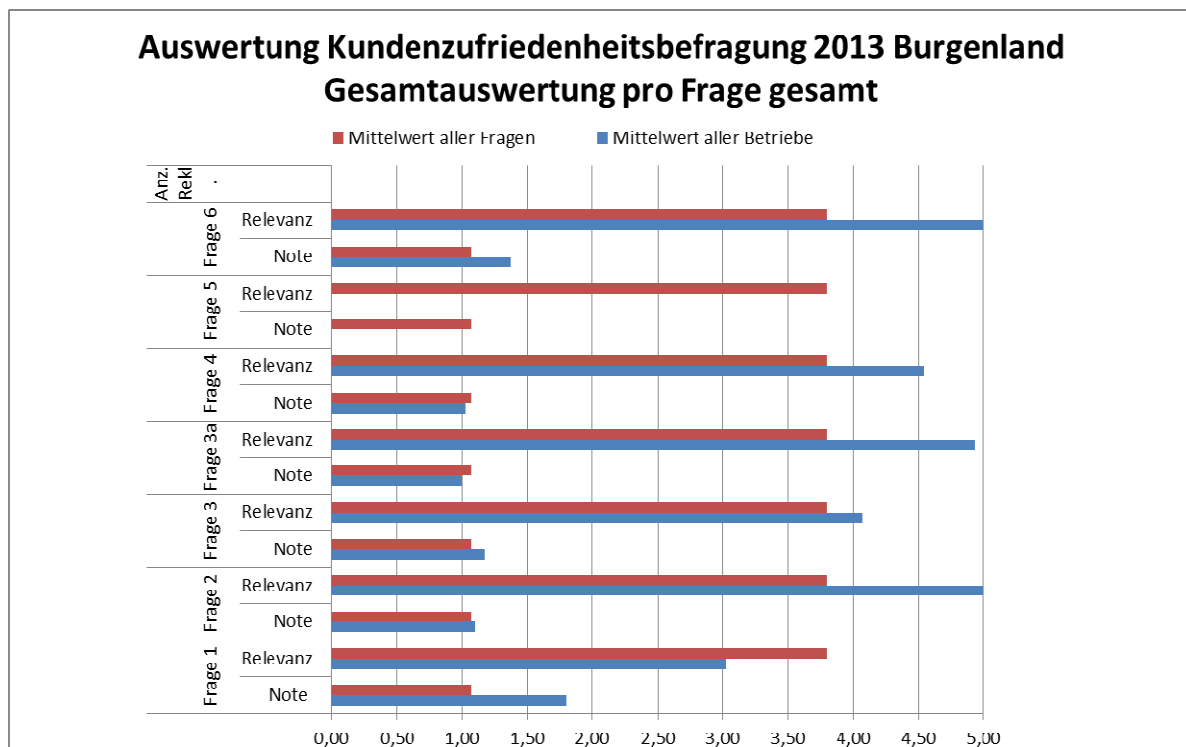
In der folgenden Betrachtung sind nur die Betriebe, die bereits 2012 am Managementsystem teilgenommen haben und 2013 noch dabei waren, enthalten:

Energiekosten 2011	62.272,-- korr. (Rössler weg und Frank Stromkostenkorr.)
Energiekosten 2012	56.342,--
Einsparung:	5.930,-- bzw. 9,52 %

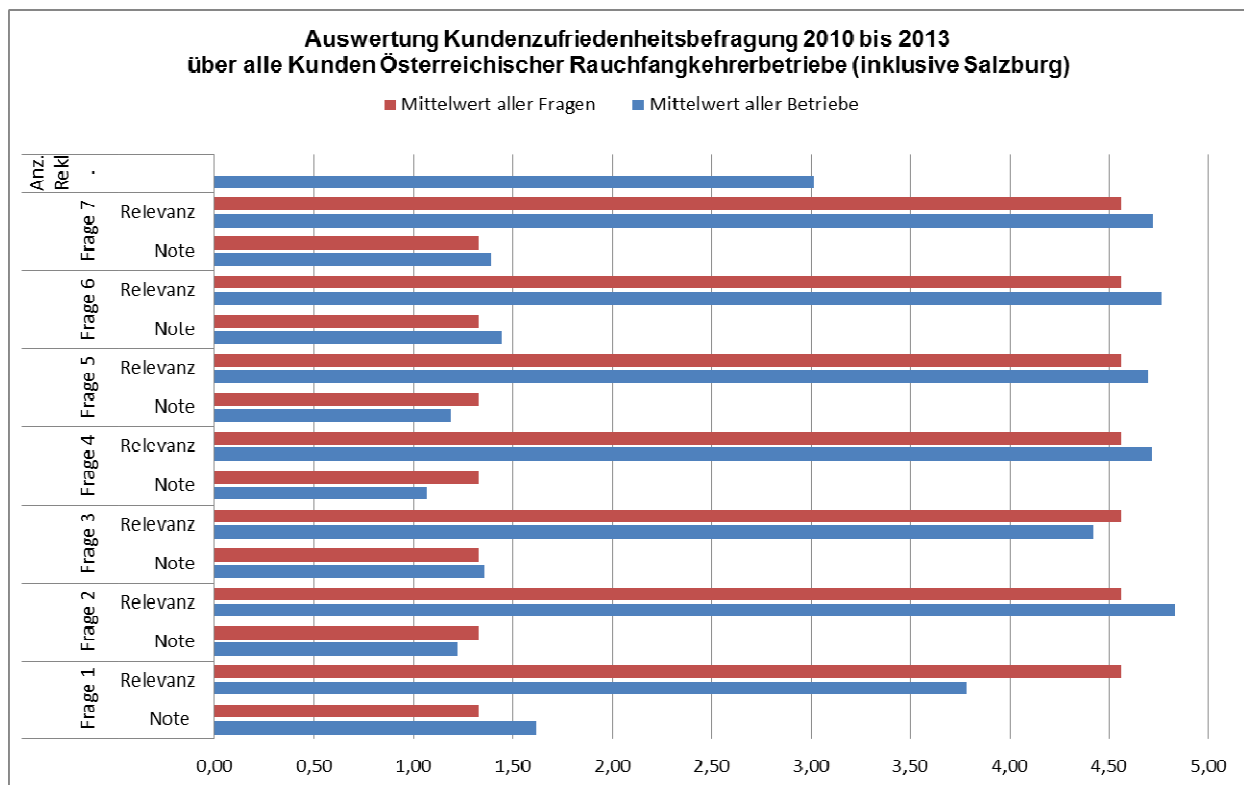
Die gesamten Energiekosten für die 2013 teilnehmenden Betriebe im Burgenland betragen 2012 (inkl. Pehm und Unger) **63.183,--**

4. Kundenzufriedenheit:

Im Jahr 2013 wurden die Burgenländischen Betrieben der 2. Gruppe – 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?
- betriebspezifische 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?

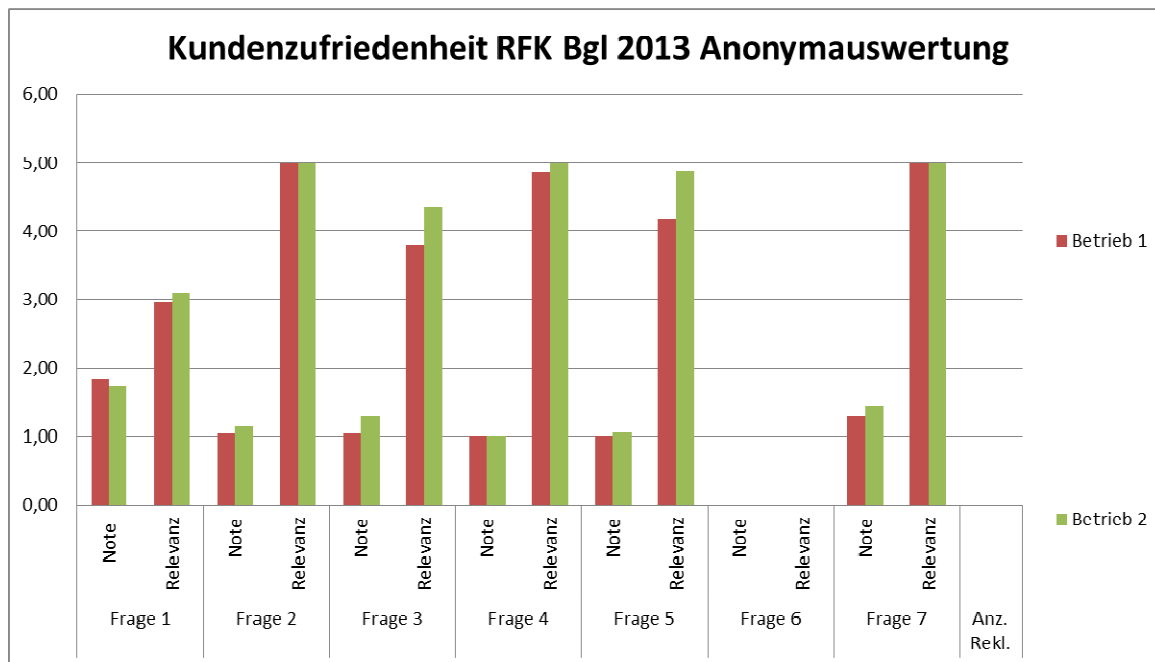
Frage 6: Wurden etwaige Reklamationen für Sie zufriedenstellend behandelt?

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?

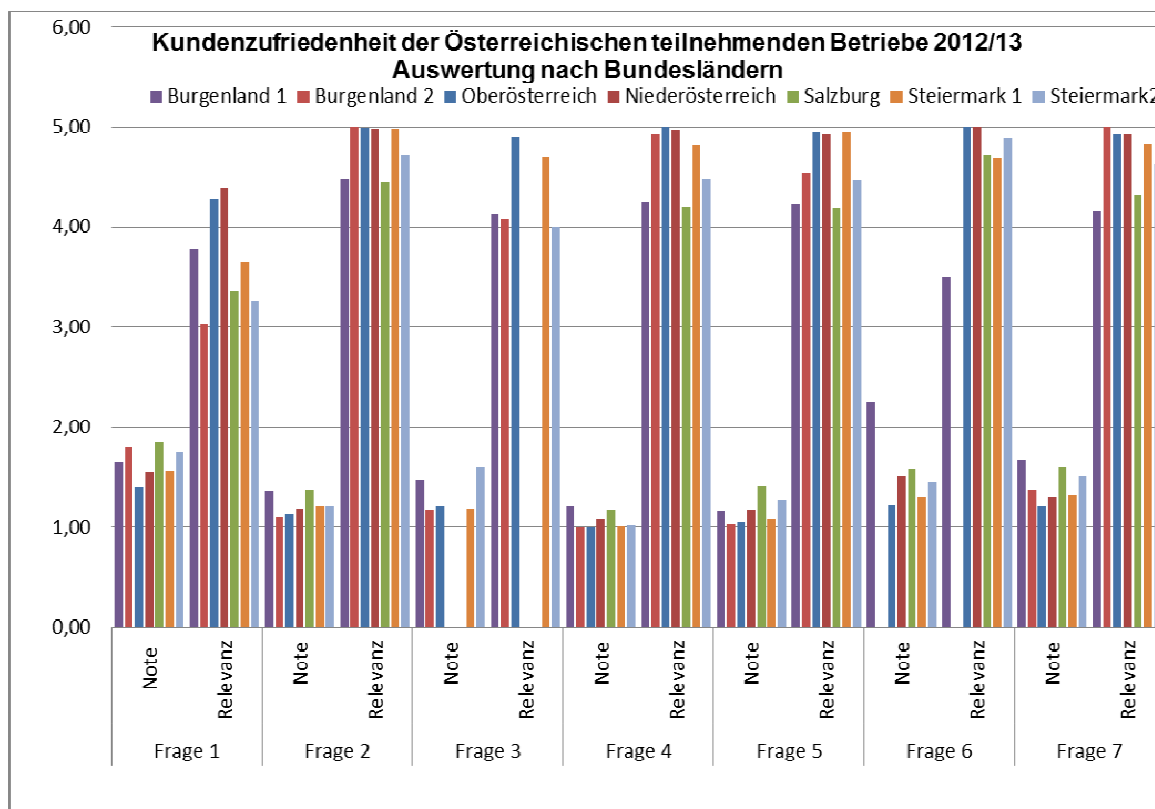
Frage 8: Haben Sie Wünsche oder Verbesserungsvorschläge?

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 2013 im Vergleich:



Bei dieser Betrachtung zeigt sich, dass die Kenntnis der Befragten über das Dienstleistungsangebot der Burgenländischen Rauchfangkehrerbetriebe im Vergleich zu den anderen Bundesländern relativ schlecht ausfällt, den Kunden dies aber nicht wichtig ist.

In den übrigen Fragen schnitt die zweite Burgenländische Gruppe aber sehr gut ab.

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

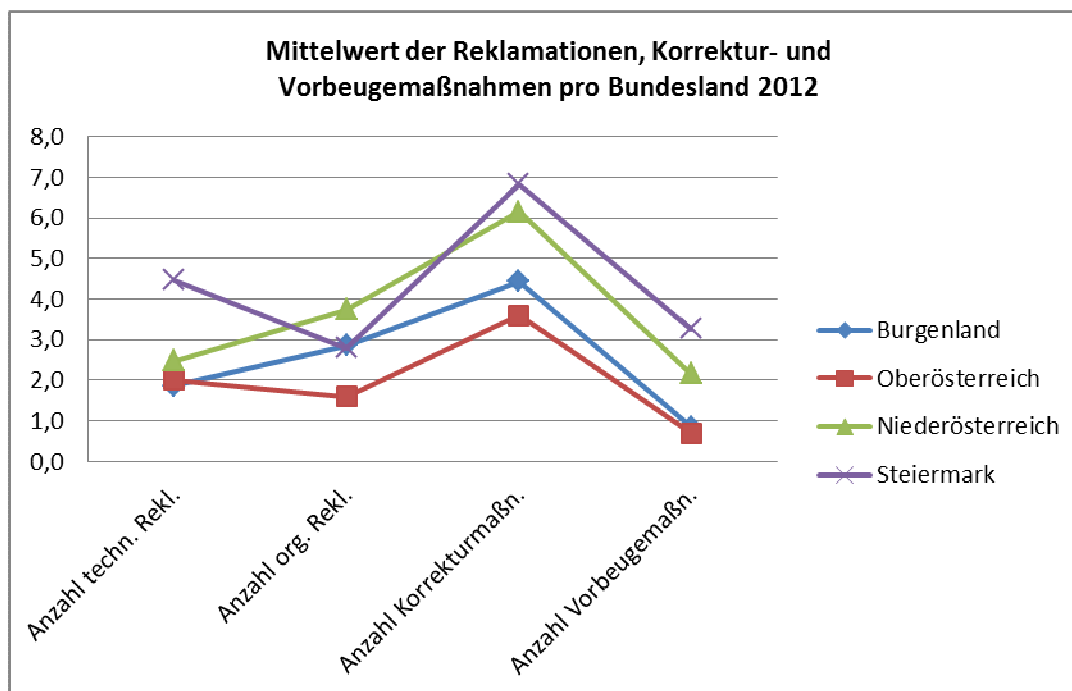
4.1.1 Status und Anzahl der Reklamationen

Von den 7 im Jahr 2012 aktiv am Managementsystem teilnehmenden Betrieben (ohne Rössler) kamen alle Reklamationsliste ordentlich ausgefüllt und pünktlich an den QMB. Deren Auswertung ergab folgendes Bild:

	Anzahl Reklamationen		Anzahl Korrekturmaßnahmen	Anzahl Vorbeugemaßnahmen
	technisch	organisatorisch		
absolut	13	20	31	6
Mittelwert pro Betrieb:	1,9	2,9	4,4	0,9

Mit der Anzahl der Reklamationen insgesamt liegt das Burgenland eher im unteren Bereich, leider auch mit der Anzahl der daraus abgeleiteten Verbesserungsmaßnahmen, wie folgende Graphik zeigt:

Darstellung Österreich im Vergleich:



4.2. Zufriedenheitsbefragung der Betriebe (erst ab 2013)

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

4.3. Mitarbeiterzufriedenheit (erst ab 2013)

2012 wurden noch keine Befragungen der Mitarbeiter durchgeführt.

4.4. Bewertung des Ausbildungsstandes

Für die Bewertung des Ausbildungsniveaus und der Schulungsmaßnahmen werden den folgenden 4 Informationsquellen herangezogen (siehe Tabelle):

Ergebnisse aus den Audits 2013 Gruppe 1:

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

Ergebnisse aus den internen Audits 2012 Gruppe 1:

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 nun sämtliche Listen von den Betrieben geführt werden und es nur vereinzelt Hinweise zur Verbesserung gab.

Ergebnisse aus den internen Audits 2013 Gruppe 2:

Betriebe	Stellenbeschreibungen		Schulungsmindestanforderungen		Schulungsplan		MA Kompetenz	
	A	H	A	H	A	H	A	H
Summe	1	0	0	2	1	0	0	5
in % der Betriebe	50	0	0	100	50	0	0	250

Im Punkt Schulungen gab es bei der 2. Gruppe noch Abweichungen bei einem Betrieb. Der Geschäftsführer wurde zur Korrektur der Abweichungen angehalten. Dies wird im internen Audit 2014 kontrolliert.

Darstellung Österreich 2013 im Vergleich:

Betriebe	Stellenbeschreibungen		Schulungsmindestanforderungen		Schulungsplan		MA Kompetenz	
	A	H	A	H	A	H	A	H

Summe	13	5	3	17	11	31	3	70
in % der Betriebe	18	6,8	4,1	23	15	42	4,1	96

Verbesserungsmaßnahme: Das Schulungsangebot sollte mit der Innung durchbesprochen werden und – ähnlich wie in Oberösterreich – ein Plan der externen Schulungsanbieter erstellt werden, aus dem die lt. AA Schulungsmindestanforderungen geforderten Schulungen hervorgehen.

4.4.1 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 1,10: kein Handlungsbedarf (da unter der Gesamt-Durchschnittsnote der österreich. Befragung)

Benotung der Frage 6 (Wurden etwaige Reklamationen für Sie zufriedenstellend behandelt?):

Es wurden bei dieser Frage keine Kunden, die in der Vergangenheit Reklamationen hatten befragt.

4.4.2 Ergebnis der Mitarbeitertests im Zuge der Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung (erst ab 2013)

Die Mitarbeitertests wurden größtenteils durchgeführt, werden aber nicht zentral ausgewertet.

4.4.3 Schulungsmaßnahmen

Die Auswertung des LIM hat folgendes, sehr aufschlussreiches und positives Bild bezüglich der 2012 im Burgenland durchgeführten Schulungen ergeben:

Bewertung beeinflussbare Kurse	Anzahl positive Statements	Anzahl negative Statements	zusammengefasste Bewertung vom AW
WTG Seminar Lutzmannsburg	5		aufschlussreiche Themen
Bundeskongress der Rfgk Österreich	2		
Mallnitz Fachvorträge-Seminar	2		Informativ
Summe Statements	9		
Bewertung Produktschulungen zur Empfehlung:			
Technischen Seminar Fa. Schiedl	4		sehr interessant
Technischen Seminar Fa. Fröhling	4		sehr interessant
Bewertung sonstige Schulungen zur Empfehlung bzw. ev. Aufnahme in die AA Mindestschulungsanforderungen:			
Interne Schulungen	10		

Schutzausrüstung			
Wöhler Reinigung von Lüftungen	2		informativ
Richtiges Verhalten beim Kunden	8		okay, Wiederholung
Interne Schulungen Leitern, AUVA	8		okay, Wiederholung
Arbeitsevaluierung durch Arbeitsinspektro	10		Auffrischung sehr nützlich
Umwelt und Qualitätsschulungen intern	9		
Round Table Hafner - Fa. Rohrkamin	1	1	wenig über Produkt erfahren
Brandschutz-Fachtagung St. Pölten		1	nur wenig für Rfgk notwendig
Erste Hilfe Kurs	4		

4.5. 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 2013 Gruppe 1:

Betriebe	Beauftragte		Schutzausrüstungslisten		Sicherheitsdokumente	
	A	H	A	H	A	H
Summe	0	1	1	0	0	1
in % der Betriebe	0	14	14	0	0	14,3

Ergebnisse 2012 Gruppe 1:

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

Sehr erfreulich ist auch das Ergebnis der legal Compliance, auch hier gab es keine Abweichungen, in der ersten Gruppe und wieder nur Hinweise zur Verbesserung einzelner Punkte

Ergebnisse 2013 Gruppe 2:

Betriebe	Beauftragte		Schutzausrüstungslisten		Sicherheitsdokumente	
	A	H	A	H	A	H

	A	H	A	H	A	H
Summe	0	2	1	0	0	1
in % der Betriebe	0	100	50	0	0	50

Auch bei der zweiten Gruppe ist das Ergebnis sehr erfreulich. Es gab keine Abweichungen und nur vereinzelte Hinweise zur Verbesserung.

4.5.1 Darstellung Österreichs 2013 im Vergleich

Betriebe	Beauftragte		Schutz- ausrüstungs- listen		Sicherheits- dokumente	
	A	H	A	H	A	H
Summe	14	14	19	8	4	16
in % der Betriebe	19	19	26	11	5,5	22

5. Ausblick

5.1. Verbesserungsprogramm

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

5.2. Schulungsschwerpunkt 2013

5.3. Auditplan 2012/13 (gemeinsam für alle Bundesländer)

5.4. Absehbare Änderungen

keine

Unterschrift: LIM Herbert Baumrock