

Organisation: Innungsleitung

Formular ausgefüllt von M. Göd und S. Pawlowski

Datum: 17.10.2014

# **Bewertung des Managementsystems der Burgenländischen Rauchfangkehrer**

**(Prozess: Planung)**

## **Für das Jahr: 2014**

Management Review wurde durchgeführt am 19.10.2015

Verteiler: Innungsleitung und teilnehmende Betriebe nach Freigabe

## Teilnehmende Organisationen:

- Innungsleitung der Rauchfangkehrer des Bundeslandes
- Betriebe lt. Österr. Teilnehmerliste:

## Inhaltsverzeichnis:

<b>1. Inputs in das Management Review:</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Änderungen seit dem letzten Management Review:</b> .....	<b>3</b>
2.1. Personelle Veränderungen: .....	3
<b>2.2. Änderungen bei den Teilnehmern:</b> .....	<b>3</b>
2.3. Rechtliche Veränderungen im Bundesland: .....	3
<b>3. Bewertung der einzelnen Aspekte:</b> .....	<b>3</b>
3.1. Managementsystem:.....	3
3.1.1 Status von Korrektur-, Vorbeugemaßnahmen und Verbesserungsmaßnahmen .....	4
3.2. Status von Reklamationen siehe bitte unter Kundenzufriedenheit.....	4
3.3. Direkte Umweltauswirkungen der Betriebe des Bundeslandes.....	4
<b>3.3.1 Energieverbräuche aller teilnehmenden Betriebe 2011 bis 2013</b> .....	<b>4</b>
3.3.2 CO2-Emissionen .....	7
3.4. Kundenzufriedenheit: .....	10
3.4.1 Status und Anzahl der Reklamationen.....	10
3.5. Bewertung des Ausbildungsstandes.....	11
3.5.1 Ergebnisse aus dem internen Auditbericht betreffend Schulung:.....	11
3.5.2 Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung .....	12
3.5.3 Schulungsmaßnahmen.....	12
3.6. Bewertung des Rechtsmanagementsystems .....	12
<b>4. Ausblick</b> .....	<b>13</b>
4.1. Verbesserungsprogramm .....	13
4.2. Schulungsschwerpunkt 2016.....	13
4.3. Auditplan 2016 .....	13
4.4. Absehbare Änderungen .....	13

## **1. Inputs in das Management Review:**

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

- Auswertung Datenbank Status Oktober 2015
- Auditberichte und Auswertung aus internen und externen Audits: keine Audits 2015
- Rechtsregister detail und Rechtsregister für Rauchfangkehrertätigkeiten Jahr: 2015
- Auswertung Kundenzufriedenheitsbefragung der öffentlichen Stellen: keine
- Bewertete To-do-Liste der Innung vom Vorjahr
- Reklamationslisten: 2014
- Evaluierung des Ausbildungsstandes für das Jahr 2014
- Auditchecklisten der Betriebe: keine Audits 2015
- Aktuelle to-do-Liste (Vorschläge für Verbesserungsprogramm der Innung) aus internen Audits und als Vorschläge des QMB und des LQM

## **2. Änderungen seit dem letzten Management Review:**

### **2.1. Personelle Veränderungen:**

Es gab keine personellen Änderungen seit dem letzten Management Review.

### **2.2. Änderungen bei den Teilnehmern:**

Keine Veränderung lt. Dem letzten Management Review

### **2.3. Rechtliche Veränderungen im Bundesland:**

Seit Sommer 2014 liegt das neue burgenländische Kehrgesetz vor, das die Feuerstättenbeschau regelt, die nur durch die öffentlich zugelassenen Rauchfangkehrer durchführen dürfen.

Die entsprechenden Schulungen und Arbeitsunterlagen wurden erst im Sommer 2015 vom Land zur Verfügung gestellt und müssen jetzt in die Prozessbeschreibung aufgenommen werden.

Die Umsetzungen der durch die neue Gewerbeordnung notwendigen Änderungen sind noch im Laufen.

## **3. Bewertung der einzelnen Aspekte:**

### **3.1. Managementsystem:**

Im Jahr 2015 wurde, für die Gruppe Burgenland 1, anstatt der internen Audits im Betrieb ein Aktualisierungs- Workshop zusammen mit den Niederösterreichischen Rauchfangkehrern in Wilhelmsburg gehalten. Die teilnehmenden Betriebe wurden angehalten die vom Managementsystem geforderten Listen an den QMB (EFG) zu schicken. Die Listen sind alle pünktlich eingeschickt worden.

Im Zuge des Workshops wurden Informationen zum Programm Winchim (SMS-Ankündigung von Kehrterminen, e-mail-Rechnungen, Photovoltaik und Fahrzeuge mit alternativen Antrieben (Elektro, Gas) und Änderungen bei Smoke direkt von den EDV-Anbietern gegeben.

## Ergebnisse aus den internen Audits der 2.Burgenländischen Gruppe:

Keine Audits 2014;

VB: Gleich zu Beginn des Jahres 2016 sollten wieder interne Audits abgehalten werden um die Betriebe wieder mehr ins Boot zu holen. Reklamationslisten wurden weitgehend mit „keine Reklamationen“ eingesandt, nicht ganz glaubwürdig.

### 3.1.1 Status von Korrektur-, Vorbeugemaßnahmen und Verbesserungsmaßnahmen

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 zeigen den Status der Korrekturmaßnahmen sowie eine Bewertung der Umsetzung:

pünktlich erledigte Maßnahmen	4
innerhalb 1 Monat nach Zieltermin	0
verspätet erledigte Maßnahmen	2
<b>Durchschnittsbewertung</b>	<b>1,7</b>

**Darstellung Österreich im Vergleich:** Mittelwert über alle teilnehmenden Bundesländer: 1,6

Alle Punkte wurden letztendlich erfüllt!

Die Abarbeitung der Punkte durch die Innung ist somit zufriedenstellend.

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

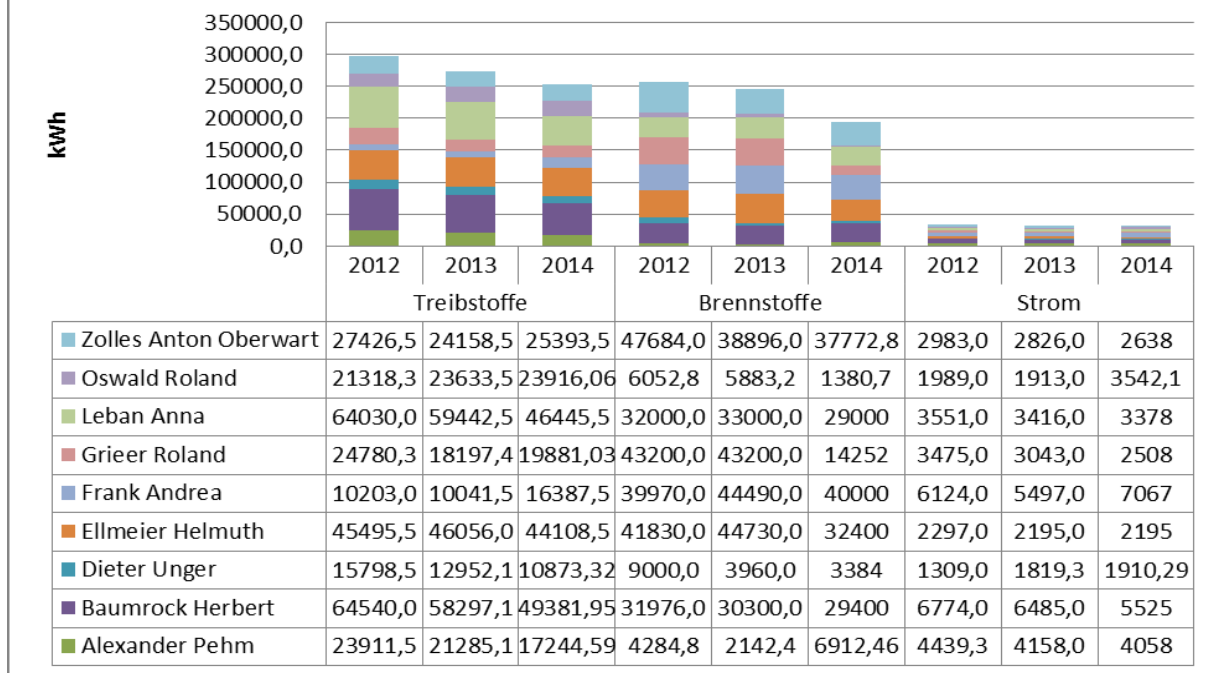
## 3.2. Status von Reklamationen siehe bitte unter Kundenzufriedenheit

## 3.3. Direkte Umweltauswirkungen der Betriebe des Bundeslandes

### 3.3.1 Energieverbräuche aller teilnehmenden Betriebe 2012 bis 2014

Energieverbrauch gesamt			
	2012	2013	2014
Treibstoffe	330.924,57	312.215,75	290.301,95
Brennstoffe	272.633,60	258.267,28	202.096,56
Strom	34.453,33	33.036,33	34.374,39
Summe	638.011,50	603.519,36	526.772,90

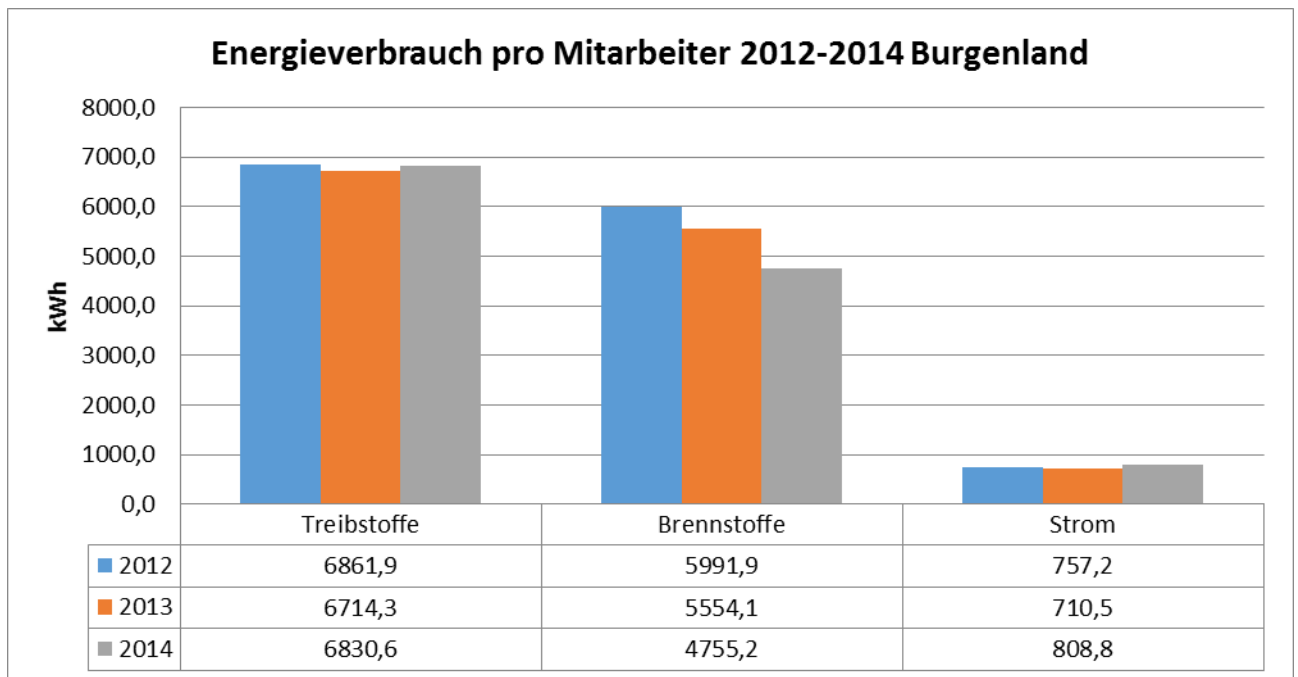
### Energieverbrauch absolut 2012 bis 2014 Burgenland



Erfreulicherweise haben sich die Energieverbräuche in so gut wie allen Bereichen stark reduziert, bzw. sind gleichgeblieben (Strom) wie die folgende Aufstellung zeigt:

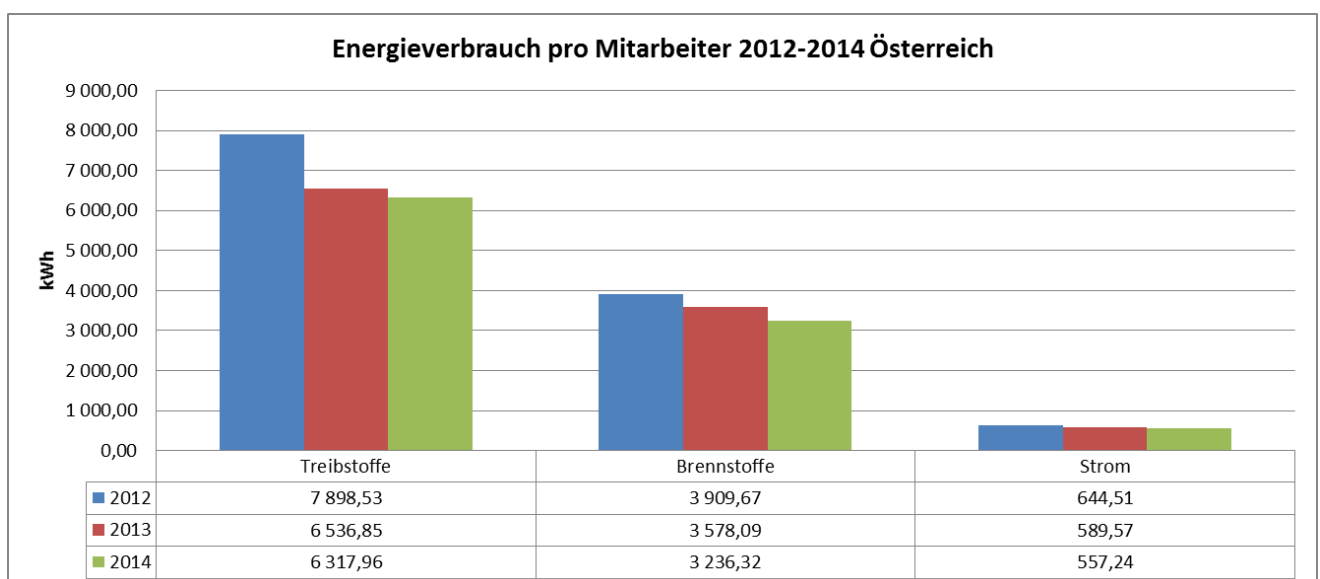
Treibstoffe		Brennstoffe		Strom		gesamt	
2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014
-18708,8	-21913,8	-14366,3	-56170,7	-1417,0	1338,1	-34492,1	-76746,5
-5,7	-7,0	-5,3	-21,7	-4,1	4,1	-5,4	-12,7

Während bei den Treibstoffen die absolute Verringerung offensichtlich auf eine etwas geringere Mitarbeiterzahl – und somit etwas weniger Fahrzeugen – zurückzuführen ist, wie die nächste Abbildung zeigt, sind dagegen die Brennstoffe pro Mitarbeiter laufend gesunken.

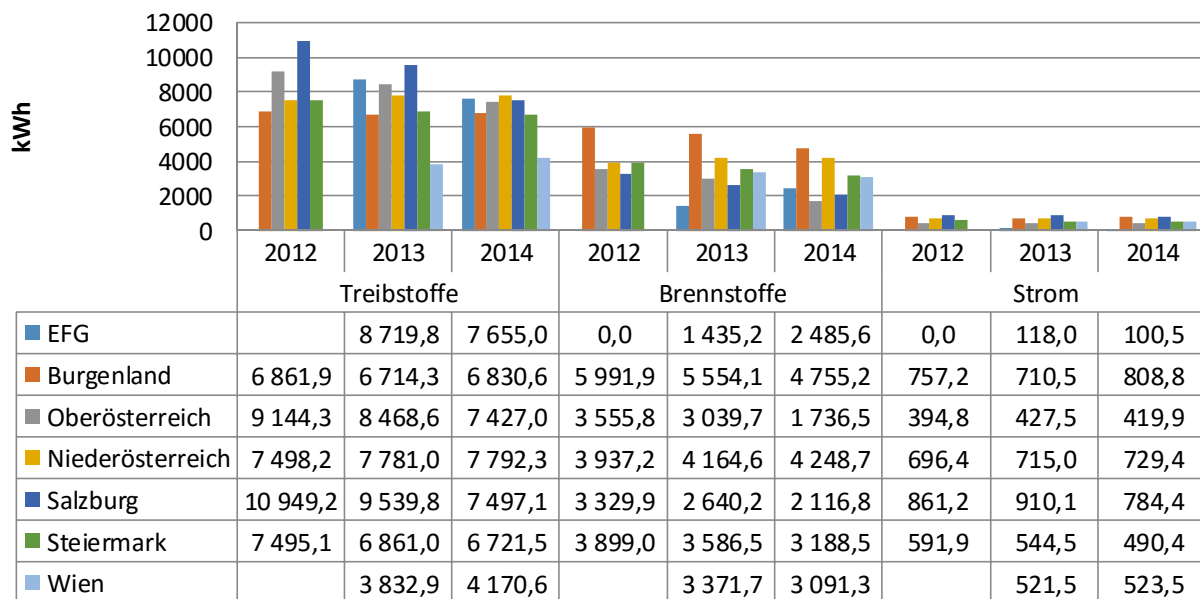


Die Brennstoffe sind aber nach wie vor relativ hoch im österreichischen Vergleich, wie die folgenden Graphiken zeigen. Daraus ist auch ersichtlich, dass sich im Österreichvergleich die Treibstoffverbräuche im Burgenland gegenläufig verhalten. Waren im Jahr 2012 der Treibstoffverbrauch/Mitarbeiter im Burgenland mit 6.862 kWh noch weit unter dem Österreichschnitt von 7.899 kWh, lag der Treibstoffverbrauch/Mitarbeiter im Burgenland 2014 mit 6.830 kWh bereits deutlich über dem Österreichschnitt von 6.318 kWh. Diese Entwicklung ist aber im Wesentlichen auf den Beitritt der Wiener Rauchfangkehrerbetriebe zum Managementsystem zurückzuführen, da diese den Österreichdurchschnitt des Treibstoffverbrauches stark gesenkt haben.

#### Darstellungen Österreich im Vergleich:



### Energieverbrauch pro Mitarbeiter 2012-2014 nach Bundesländern



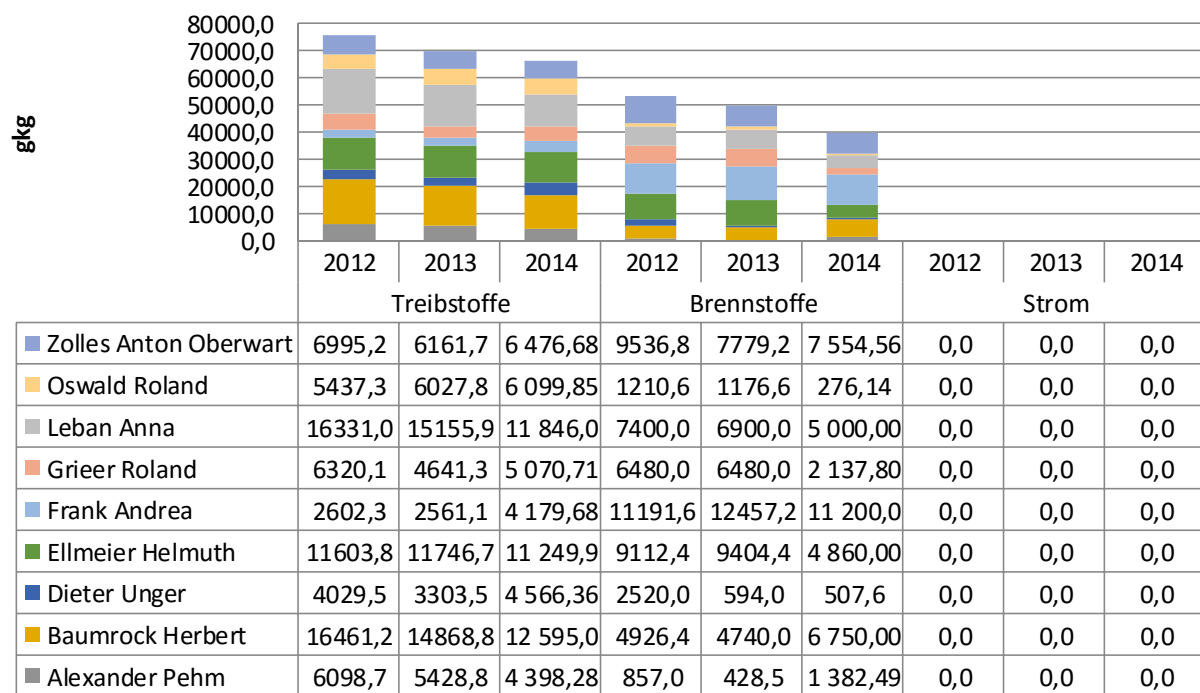
### 3.3.2 CO<sub>2</sub>-Emissionen

Der Verlauf der CO<sub>2</sub>-Emissionen stellt sich folgendermaßen dar:

#### CO<sub>2</sub>-Emissionen gesamt in kg

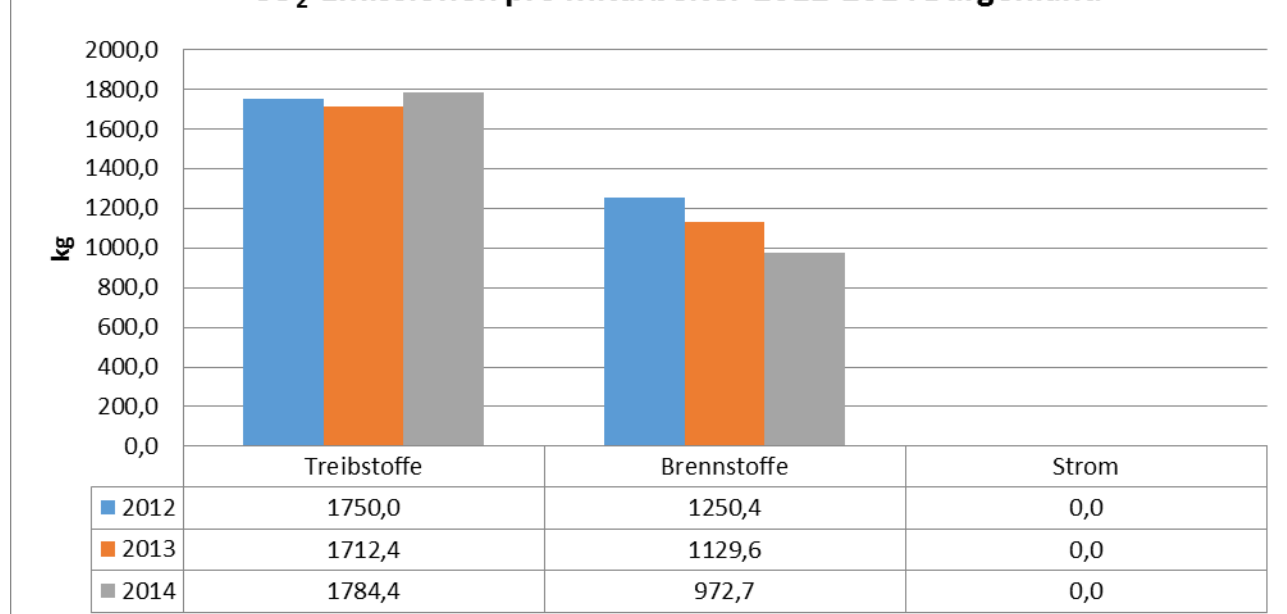
	2012	2013	2014
Treibstoffe	84 403,09	79 626,35	75 835,38
Brennstoffe	56 894,64	52 526,37	41 339,40
Strom	0,00	0,00	0,00
Summe	141 297,73	132 152,72	117 174,78

### CO<sub>2</sub>-Emissionen absolut 2012 bis 2014 Burgenland



Die Einsparungen liegen hier im selben Bereich wie beim Energieverbrauch, auch die Entwicklung der CO<sub>2</sub>-Emissionen pro Mitarbeiter spiegelt in etwa den geringeren Verbrauch wieder, was bedeutet, dass nur weniger verbraucht wurde, aber nicht mehr auf CO<sub>2</sub>-freundlichere Brennstoffe umgestiegen wurde. Dies war auch kaum möglich, da im Burgenland bereits ein sehr hoher Anteil von Festbrennstoffheizungen vorlag.

### CO<sub>2</sub>-Emissionen pro Mitarbeiter 2012-2014 Burgenland



Aufgeteilt auf die einzelnen Betriebe zur **Bewertung der einzelnen Betriebe untereinander** stellt sich die Aufteilung der CO<sub>2</sub>-Emissionen auf die einzelnen Energieträger folgendermaßen dar:



CO <sub>2</sub> -Emissionen/Mitarbeiter	Treibstoffe			Brennstoffe			Strom			Summe		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
	Alexander Pehm	1355,26	904,81	1099,57	190,44	71,41	345,62	0,00	0,00	0,00	1545,70	976,22
Baumrock Herbert	2743,54	2124,12	2099,17	821,07	677,14	1125,00	0,00	0,00	0,00	3564,60	2801,26	3224,17
Dieter Unger	1611,78	1321,39	1826,54	1008,00	237,60	203,04	0,00	0,00	0,00	2619,78	1558,99	2029,58
Ellmeier Helmuth	2900,94	2936,68	2812,50	2278,10	2351,10	1215,00	0,00	0,00	0,00	5179,04	5287,78	4027,50
Frank Andrea	650,58	853,70	1393,23	2797,90	4152,40	3733,33	0,00	0,00	0,00	3448,48	5006,10	5126,56
Griener Roland	1580,02	1326,08	1126,82	1620,00	1851,43	475,07	0,00	0,00	0,00	3200,02	3177,51	1601,89
Leban Anna	3266,20	3031,17	2369,21	1480,00	1380,00	1000,00	0,00	0,00	0,00	4746,20	4411,17	3369,21
Oswald Roland	1208,28	1339,51	1742,81	269,01	261,48	78,90	0,00	0,00	0,00	1477,30	1600,98	1821,71
Zolles Anton Oberwart	1076,18	947,95	1177,58	1467,20	1196,80	1373,56	0,00	0,00	0,00	2543,38	2144,75	2551,13
Zolles Anton-Andreas	1894,25	2162,39	2078,40	813,32	570,32	371,29	0,00	0,00	0,00	2707,56	2732,72	2449,69
<b>Burgenland</b>	<b>1750,03</b>	<b>1712,39</b>	<b>1784,36</b>	<b>1250,43</b>	<b>1129,60</b>	<b>972,69</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3105,44</b>	<b>2841,99</b>	<b>2757,05</b>

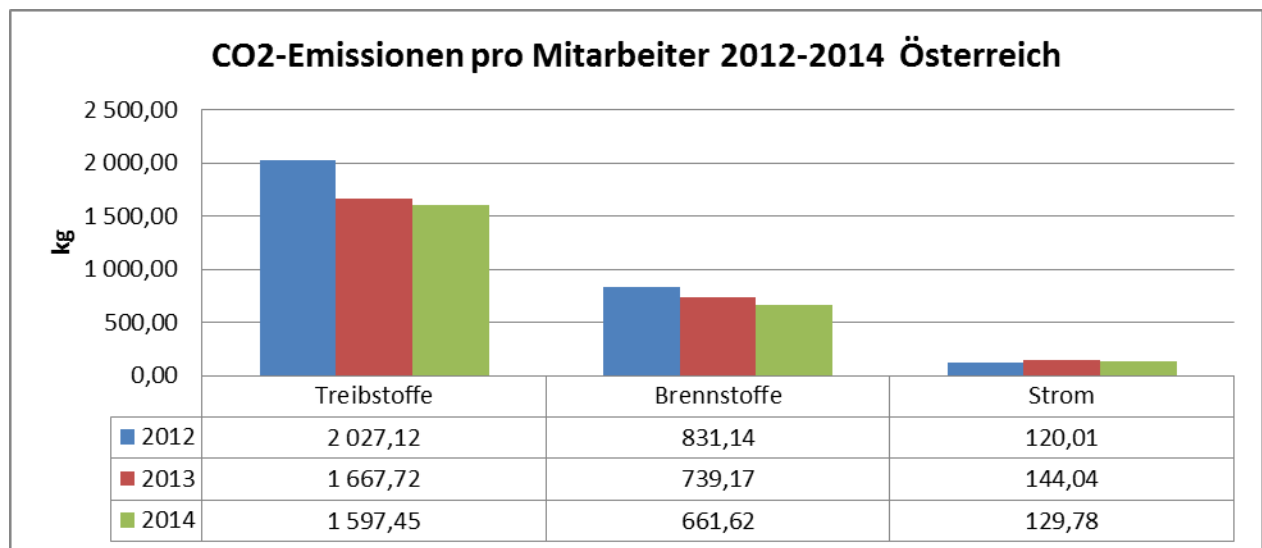
Rot = CO<sub>2</sub>-Emissionen befinden sich im obersten Drittel aller Betriebe des Bundeslandes

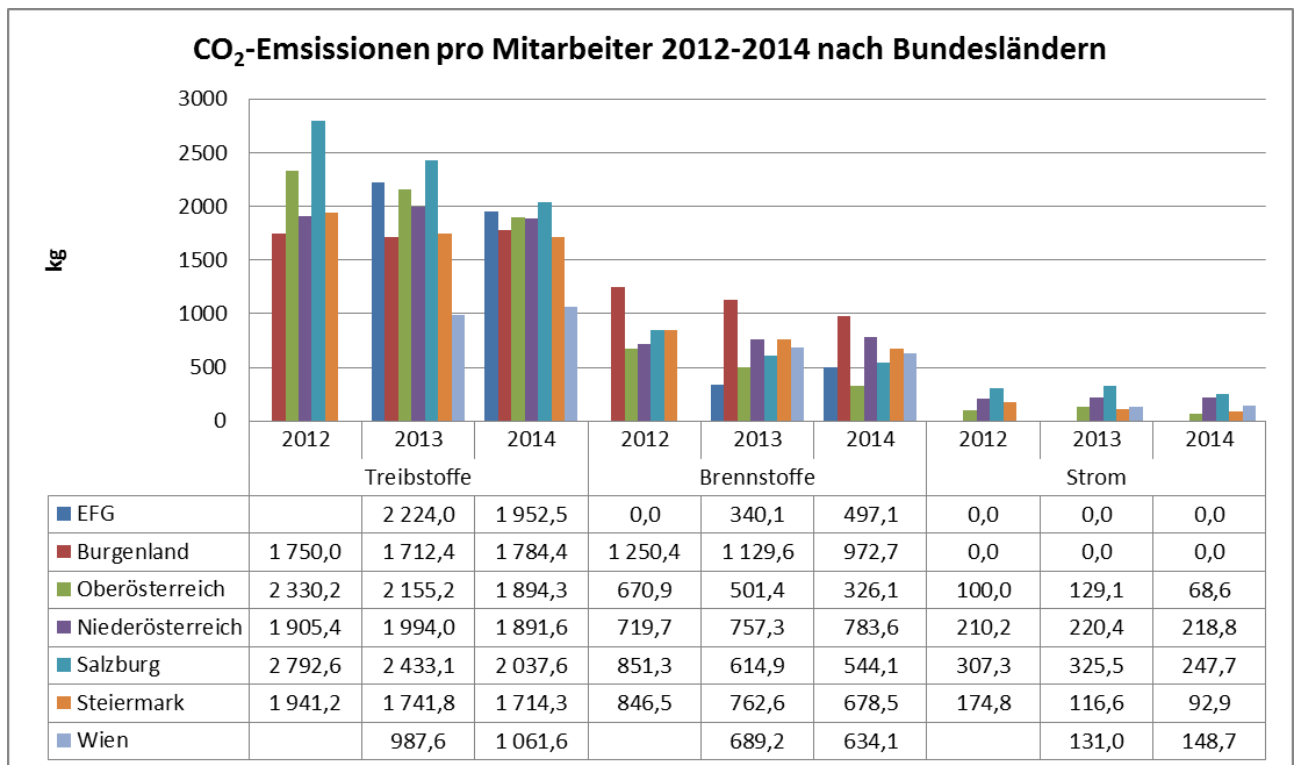
Gelb = CO<sub>2</sub>-Emissionen befinden sich im mittleren Drittel aller Betriebe des Bundeslandes

Grün = CO<sub>2</sub>-Emissionen befinden sich im untersten Drittel aller Betriebe des Bundeslandes

### Darstellungen Österreich im Vergleich:

Auch hier zeigt sich die oben beschriebene sehr positive Entwicklung. Die Emissionen aus den Brennstoffen sind österreichweit am höchsten, allerdings in der Relation – aufgrund des hohen Anteils an Festbrennstoffheizungen - besser als bei den österreichweiten Brennstoffverbräuchen.

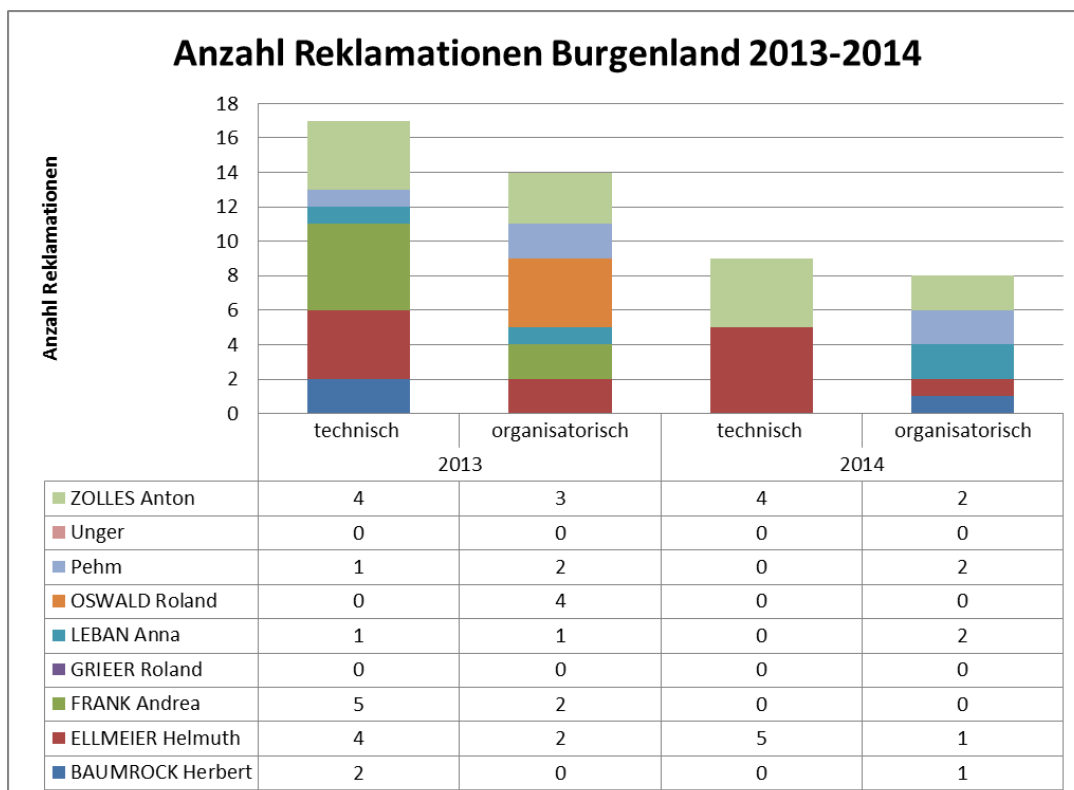




### 3.4. Kundenzufriedenheit:

2013 gab es keine Kundenzufriedenheitsbefragung für die burgenländischen Betriebe. Ende 2015 werden die Burgenländischen Behörden befragt.

#### 3.4.1 Status und Anzahl der Reklamationen



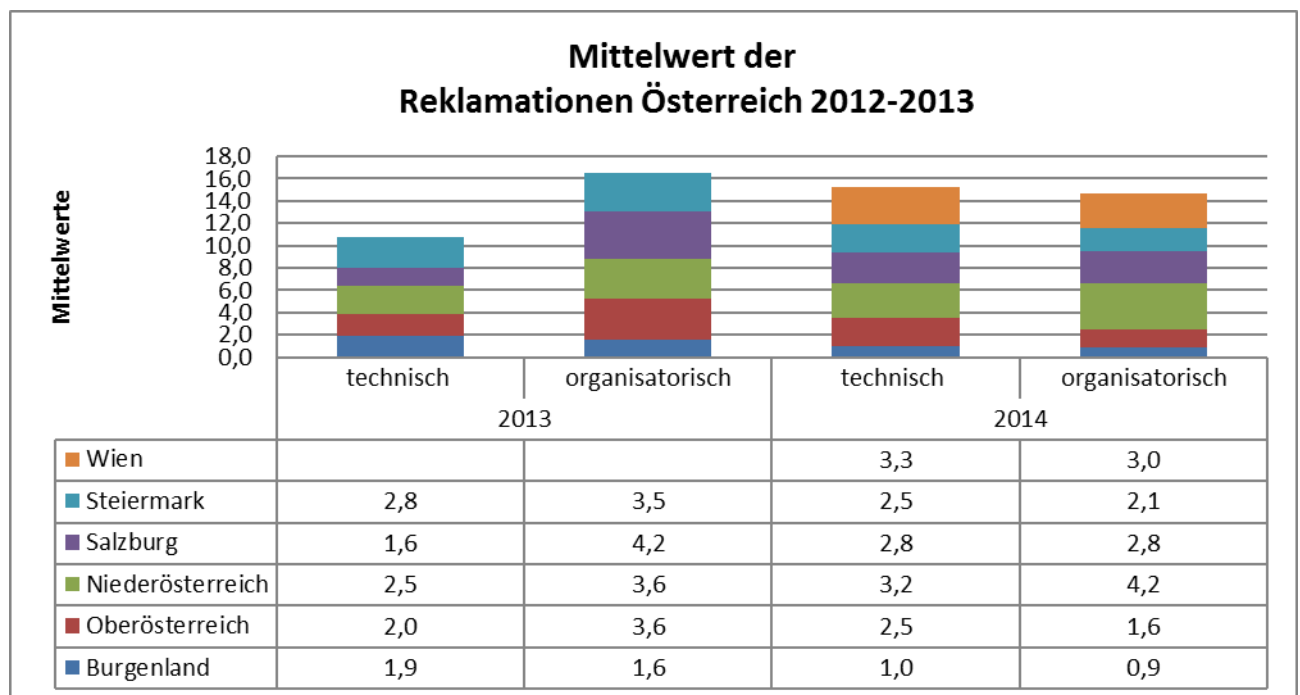
Dargestellt als Mittelwert pro Betrieb ergibt sich folgendes Bild:

	2013		2014	
	technisch	organisatorisch	technisch	organisatorisch
Mittelwert/Betrieb:	1,9	1,6	1,0	0,9

Auf den ersten Blick scheint die Entwicklung recht gut, wenn man aber berücksichtigt, dass relativ viele Einsendungen von Reklamationslisten vorlagen, in denen angegeben wurde, dass keine Reklamation vorlag, kann man eher befürchten, dass oft vergessen wurde, die Listen zu führen. Dies ist unter anderem ein Grund, warum nächstes Jahr wieder interne Audits im Burgenland durchgeführt werden.

### Darstellung Österreich im Vergleich:

	2013		2014	
	technisch	organisatorisch	technisch	organisatorisch
Gesamt	209,0	299,0	312,0	300,0
Mittelwert	2,5	3,5	2,7	2,6



### 3.5. Bewertung des Ausbildungsstandes

Für die Bewertung des Ausbildungsniveaus und der Schulungsmaßnahmen, werden die in untenstehender Tabelle angeführten Informationsquellen herangezogen:

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

Es gab 2015 keine internen Audits vor Ort

### 3.5.2 Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung

2013 gab es keine Kundenzufriedenheitsbefragung für die burgenländischen Betriebe. Ende 2015 werden die Burgenländischen Behörden befragt.

### 3.5.3 Schulungsmaßnahmen

Die Ausbildungswartin hat folgende, sehr aufschlussreiche Auswertung für 2013 erstellen können. Sehr erfreulich ist die ausführliche Bewertung der einzelnen Schulungsmaßnahmen durch die Betriebe, sodass eine zusammenfassende Darstellung heuer erstmals möglich ist.

Bewertung beeinflussbare Kurse	Anzahl positive Statements	Anzahl negative Statements	zusammengefasste Bewertung vom AW
Techn. Seminar (Tulln-Seminar) f. Meister WTG Seminar	2		gut
Techn. Seminar f. Mitarbeiter	6		sehr gut angekommen bei MA
Persönlichkeitsweiterbildungsseminar Florianifeier für Meister, alle MA und Büroangestellte	3		sehr gut angekommen, bei allen MA und Politik
ArbeitnehmerInnenschutzschulung für Meister und Gesellen	2		
ArbeitnehmerInnenschutzschulung für Bürokräfte	2		
Managementsystemschulung, Zert. LAP-Training	1	1	fad, notwendig - waren zwei verschiedene Termine
Biowärmerauchfangkehrerkurs	1		
<b>Summe Statements</b>	17	1	
<b>Bewertung Produktschulungen zur Empfehlung:</b>			
Windhager	4		informativ, lustig
KWB -Schulung	4		gut,
Stocker	5		
Kesa	2	1	Programm funktioniert nicht immer, sonst o.k.
<b>Bewertung sonstige Schulungen zur Empfehlung bzw. ev. Aufnahme in die AA Mindestschulungsanforderungen:</b>			
Verschiedene interne Schulungen: Kehrstellenaufnahme, Brandschutz, Kaminbrand, Vorbereitung für Berufsschule, Richtiges Heizen, Inspektion der Heizungsanlagen.			

Zert-Schulung fad ist nicht gut, allerdings nur ein positives und ein negatives Statement. Auswertung von Niederösterreich und Oberösterreich muss noch abgewartet werden um Konsequenzen zu ziehen. In der Steiermark wurde ein sehr ähnliches Programm durchgeführt, die Bewertungen sind durchwegs recht gut.

**Verbesserungsmaßnahme:** keine

### 3.6. Bewertung des Rechtsmanagementsystems

Da es keine internen Audits gab, kann die Einhaltung nicht überprüft werden.

Allerdings ist zu bemerken, dass die Verhandlungen mit der Landesregierung bezüglich der Übernahme der Feuerstättenbeschau durch die Rauchfangkehrer bzw. deren Umsetzungsverordnung zu schleppend gelaufen ist und auch die Einarbeitung in das Managementsystem daher verzögert bzw. noch gar nicht stattgefunden hat.

**Verbesserungsmaßnahme:** Sitzung mit QMB und LIM Burgenland zur Einarbeitung der gesetzlichen Änderungen noch im Jahr 2015 durchführen. Dabei muss auch die Anpassung der Gewerbeordnung im Bgld. Kehrgesetz besprochen werden.

## **4. Ausblick**

### **4.1. Verbesserungsprogramm**

Siehe Anhang: To-do-Liste 2015, *Stand vom 20.10.2015*

### **4.2. Schulungsschwerpunkt 2016**

2015 lag der Schwerpunkt auf der Feuerstättenbeschau. Für 2016 könnte eine eventuelle Änderung der Gewerbeordnung im Burgenland Schulungen notwendig machen.

Der Landesinnungsmeister wird ab 2016 einen Tag im Jahr die Lehrlinge schulen.

Weitere Schulungen ergeben sich aus gesetzlichen Änderungen.

### **4.3. Auditplan 2016**

Alle burgenländischen Betriebe werden 2016 intern vor Ort auditiert

### **4.4. Absehbare Änderungen**

Eventuell wird nächstes Jahr der LQM gewechselt.

Unterschrift: LIM Herbert Baumrock