

Organisation: Innungsleitung

Formular ausgefüllt von M. Göd und S. Pawlowski

Datum: 9.10. – 15.10.2017

Bewertung des Managementsystems der Burgenländischen Rauchfangkehrer

Für das Jahr: 16/2017

Management Review wurde durchgeführt am

Verteiler: Innungsleitung und teilnehmende Betriebe nach Freigabe

Inhaltsverzeichnis:

1. Inputs in das Management Review:	3
2. Änderungen seit dem letzten Management Review:	3
2.1. Änderungen bei den Teilnehmern:	3
2.2. Personelle Veränderungen:	3
2.3. Rechtliche Veränderungen im Bundesland:	4
2.4. Sonstige Veränderungen	4
3. Bewertung der einzelnen Aspekte:	4
3.1. Managementsystem:.....	4
3.1.1 Status von Korrektur-, Vorbeugemaßnahmen und Verbesserungsmaßnahmen	4
3.1.2 Auswertung umgesetzte Verbesserungsmaßnahmen:.....	5
3.2. Direkte Umweltauswirkungen der Betriebe des Bundeslandes.....	6
3.2.1 Energieverbräuche aller teilnehmenden Betriebe	6
3.2.2 CO2-Emissionen	9
3.3. Kundenzufriedenheit:	11
3.3.1 Behördenzufriedenheitsbefragung.....	11
3.3.2 Kundenzufriedenheitsbefragung	11
3.3.3 Status und Anzahl der Reklamationen.....	11
3.4. Bewertung des Ausbildungsstandes.....	12
3.4.1 Ergebnisse aus dem internen Auditbericht betreffend Schulung:	12
3.4.2 Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung	12
3.4.3 Schulungsmaßnahmen.....	12
3.5. Bewertung des Rechtsmanagementsystems	13
4. Ausblick	13
4.1. Verbesserungsprogramm	13
4.1.1 Verbesserungsprogramm der Landesinnung	13
4.1.2 Verbesserungsprogramm der Betriebe	13
4.2. Schulungsschwerpunkt 2018.....	14
4.3. Auditplan 2017	14
4.4. Absehbare Änderungen	15

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 Verbräuche Datenbank Status Oktober 2018
- Auditberichte und Auswertung aus internen und externen Audits: keine internen Audits 2017
- Rechtsregister detail und Rechtsregister für Rauchfangkehrertätigkeiten Jahr: 2017
- Bewertete to-do-Liste der Innung vom Vorjahr
- Auswertungen Reklamationen: 2016
- Auswertungen Schulungsmaßnahmen
- 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. Änderungen bei den Teilnehmern:

Im Burgenland ist der Betrieb Unger ausgeschieden.

Darstellung Österreich im Vergleich:

- 6 Landesinnungen und der Bundesverband der österreichischen Rauchfangkehrer
- 4 unterstützende Organisationen
- **Standorte** der Rauchfangkehrerbetriebe

Insgesamt ergibt das nach Bundesland und Zertifizierungsjahr folgende Anzahl an Standorten:

Anzahl von Name	Zert Jahr									
Bundesland	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017 (Leer)		Gesamtergebnis
unterstützende Organisationen			1	1	1	1				4
Burgenland			8	1						9
Niederösterreich	16	5	2	3			1	108		135
Oberösterreich		1	6	1		1		1		10
Salzburg				10		2				12
Steiermark	1	3	18	17	9		5	6		59
Wien					32	13	6	2		53
(Leer)										
Gesamtergebnis	17	9	35	33	42	17	12	117		282

2.2. Personelle Veränderungen:

Keine personellen Veränderungen im Burgenland.

Darstellung Österreich im Vergleich:

Per 5.10.2017 wurde folgende Anzahl an Mitarbeitern beschäftigt (inkl. Firmeneigentümer):

Anzahl von Nachname	Geschlecht		
Bundesland	männlich	weiblich	Gesamt
Burgenland	37	18	55
Niederösterreich	520	223	743
Oberösterreich	56	18	74
Österreich	3	3	6
Salzburg	39	15	54
Steiermark	349	132	481
Wien	220	103	323
Gesamt	1224	512	1736

2.3. Rechtliche Veränderungen im Bundesland:

Keine Veränderungen auf Landesebene.

2.4. Sonstige Veränderungen

Die im April 2016 eingeführte neue Datenbank hat sich sehr gut bewährt und wird von allen Betrieben gut angenommen. Mit Jänner 2017 kamen die tools Liste wiederkehrende Prüfungen, Kennzahlen, interne Audits und die automatische to-do-Liste hinzu.

Österreichweit wurden 30 interne Audits per skype durchgeführt, was ebenfalls gut funktioniert und zu Treibstoffeinsparungen pro teilnehmendem Betrieb bei der EFG Umwelt- und Klimawerkstatt Gmbh geführt hat.

In Niederösterreich erhöhte sich aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung zum Führen eines Qualitätsmanagementsystems die Zahl der Betriebe um ca. 100, was österreichweit die Teilnehmerzahl von etwa 180 auf 280 Betriebe erhöhte. Deshalb wurden bei der EFG Umwelt- und Klimawerkstatt GmbH 2 neue Mitarbeiterinnen angestellt und zusätzlich 3 freiberufliche Telefonisten beschäftigt.

3. Bewertung der einzelnen Aspekte:

3.1. Managementsystem:

2017 wurden interne Audits in allen Betrieben durchgeführt.

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 zeigt den Status der Korrekturmaßnahmen sowie eine Bewertung der Umsetzung:

pünktlich erledigte Maßnahmen	3
innerhalb 1 Monat nach Zieltermin	0
verspätet erledigte Maßnahmen	0
Durchschnittsbewertung Pünktlichkeit	1

Darstellung Österreich im Vergleich:

Durchschnittsbewertung Pünktlichkeit: 1,55

Durchschnittsbewertung inhaltliche Umsetzung: 1,55

Die Bewertung der Umsetzung der to-do-Listen der Betriebe geht über die Ergebnisse der internen Audits ein. Die to-do-Listen werden seit Anfang Jänner 2017 über die Datenbank geführt, eine Auswertung aller Maßnahmen ist daher erst im Management Review 2018 möglich.

Die Bewertung der Reklamationen siehe bitte Kundenzufriedenheit

3.1.2 Auswertung umgesetzte Verbesserungsmaßnahmen:

2016 wurden Burgenland insgesamt 5 Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt; Seit Einführung des gemeinsamen Managementsystems bis Ende September 2017 wurden insgesamt 34 Maßnahmen erledigt, die sich bis folgendermaßen auf die teilnehmenden Betriebe aufteilen.

Anzahl von geplante Verbesserungsmaßnahme	Verbesserungstyp							
Betrieb	Bauliche Substanz	Büro/Verwaltung/EDV	Raumwärme	Wasseraufbereitung	Beleuchtung	Mobilität	Gesamt	
Alexander Pehm		1				1	2	
Baumrock Herbert		2			1	1	4	
Ellmeier Helmut		2	1			1	4	
Frank Andrea	1	1	1	1		1	5	
Grieer Roland	1		1			3	5	
Leban Anna	1		1			2	4	
Oswald Roland		1				1	2	
Zolles Anton		1	1			1	3	
Zolles Anton-Andreas		1	1			1	3	
Gesamt	3	9	6	1	3	12	34	

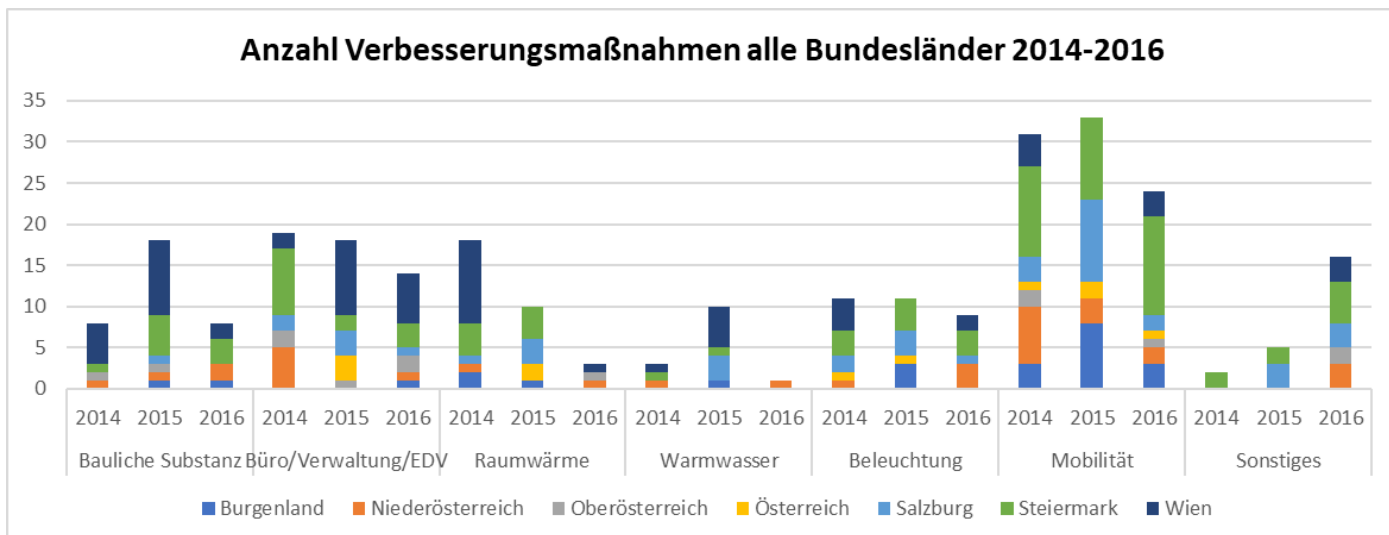
Darstellungen Österreich im Vergleich:

Österreichweit wurden seit Einführung des gemeinsamen Managementsystems bis September 2017 bereits 555 Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt.

Davon wurden in den Jahren 2014 - 2016 jeweils folgende Anzahl pro Bundesland umgesetzt:

	Gesamt		
	2014	2015	2016
Burgenland	5	14	5
Niederösterreich	16	4	13
Oberösterreich	5	2	6
Österreich	2	8	1
Salzburg	8	26	7
Steiermark	30	28	26
Wien	26	23	17
Gesamt	92	105	75

Im Detail betrachtet gliedern sich die **umgesetzten Maßnahmen** folgendermaßen auf die Verbesserungsbereiche auf:



Das Burgenland liegt mit einem Anteil von ca. 6,1 % der umgesetzten Maßnahmen recht gut, wenn man bedenkt, dass nur 3,5 % der an der Zertifizierung teilnehmenden Betriebe aus dem Burgenland kommen.

3.2. Direkte Umweltauswirkungen der Betriebe des Bundeslandes

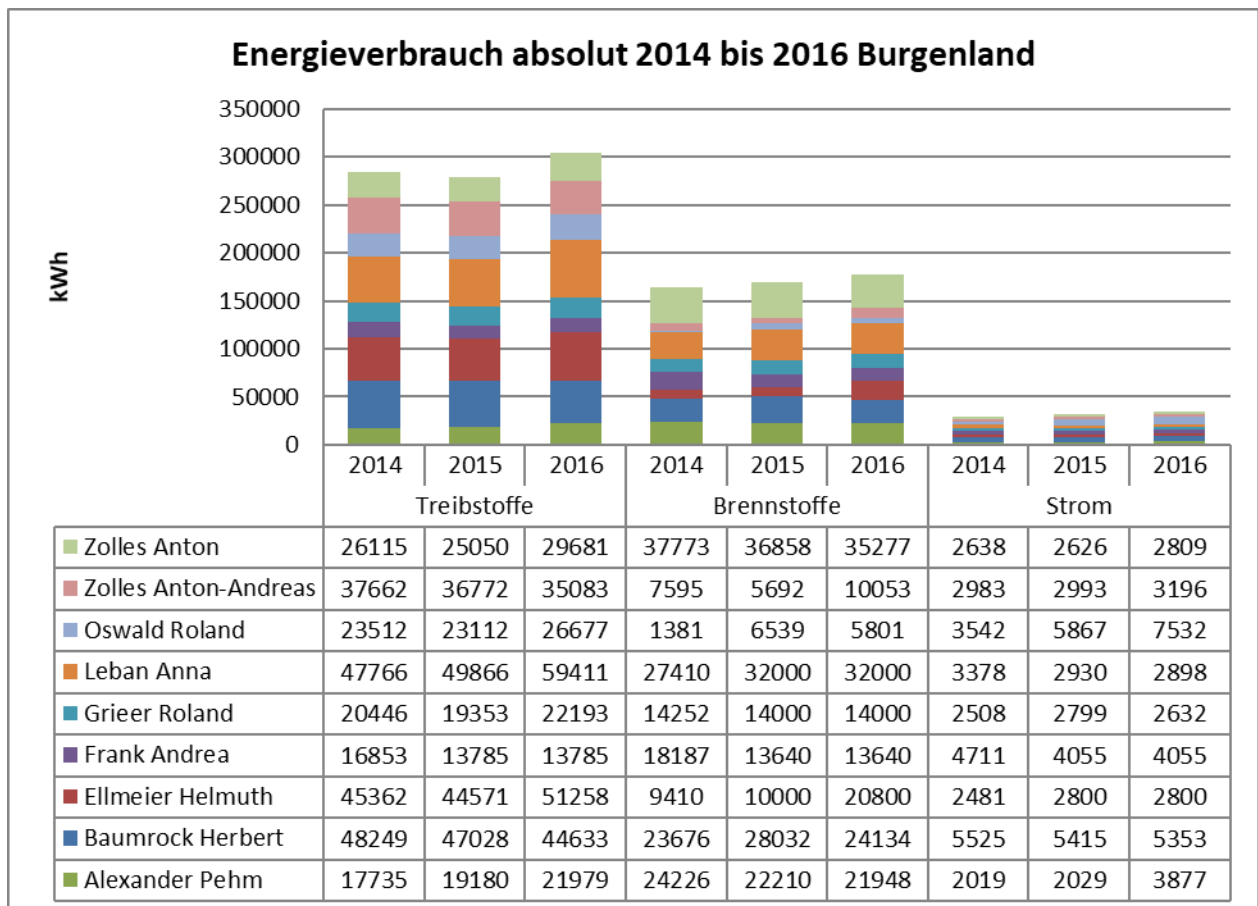
3.2.1 Energieverbräuche aller teilnehmenden Betriebe

Absolut gesehen, sind alle Verbräuche im Burgenland leider wieder gestiegen, und zwar relativ stark.

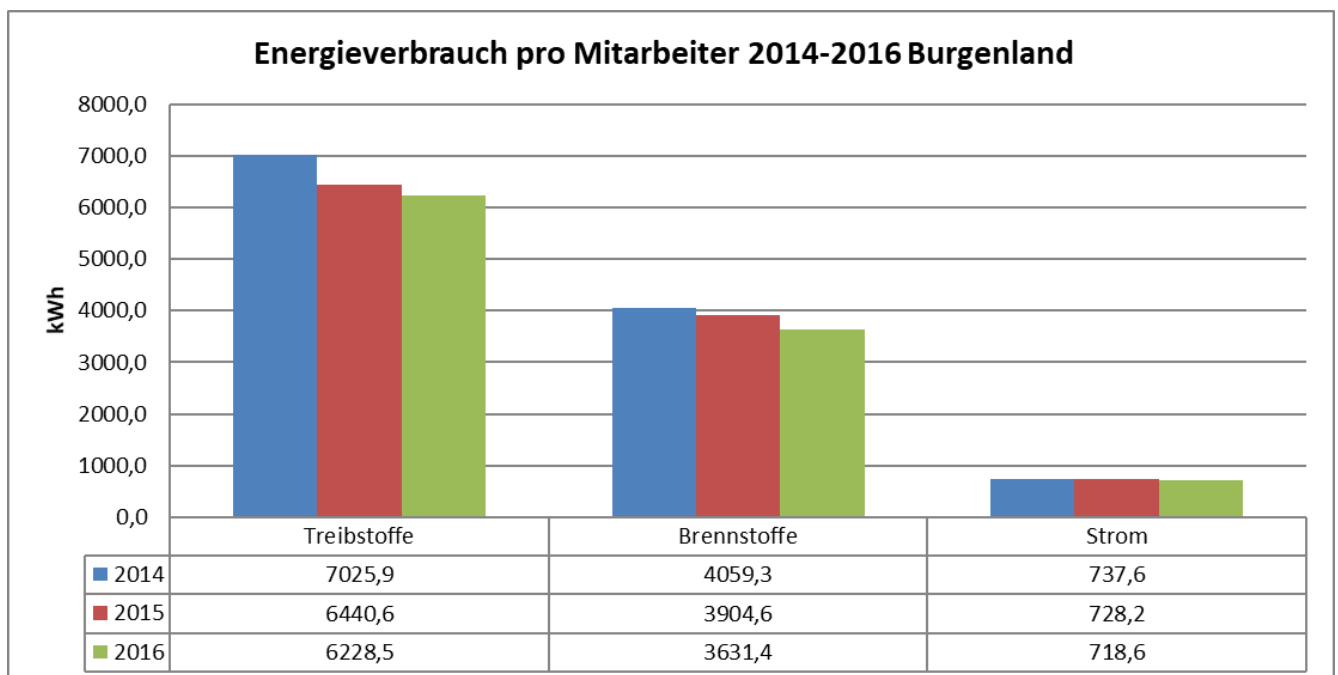
Energieverbrauch gesamt

	2014	2015	2016
Treibstoffe	283 698,97	278 716,81	304 702,00
Brennstoffe	163 909,19	168 970,47	177 653,20
Strom	29 785,43	31 514,18	35 152,07
Summe	477 393,59	479 201,46	517 507,27

Der Betrieb Frank hat keine Verbrauchsdaten für 2016 eingetragen, weshalb zur besseren Vergleichbarkeit die Daten aus 2015 für diesen Betrieb auf 2016 übertragen wurden. Für den Betrieb Baumrock wurden die Treibstoffe nur bis Mai eingegeben und auf das restliche Jahr hochgerechnet. Beide Betriebe sind dringend angehalten, ihre Daten zu vervollständigen.



Betrachtet man dagegen den Energieverbrauch pro Mitarbeiter, sieht das Bild etwas erfreulicher aus:



Offensichtlich sind 2016 mehr Mitarbeiter als früher im Burgenland beschäftigt gewesen, wodurch die Verbräuche pro Mitarbeiter in allen Bereichen weiterhin gesunken sind.

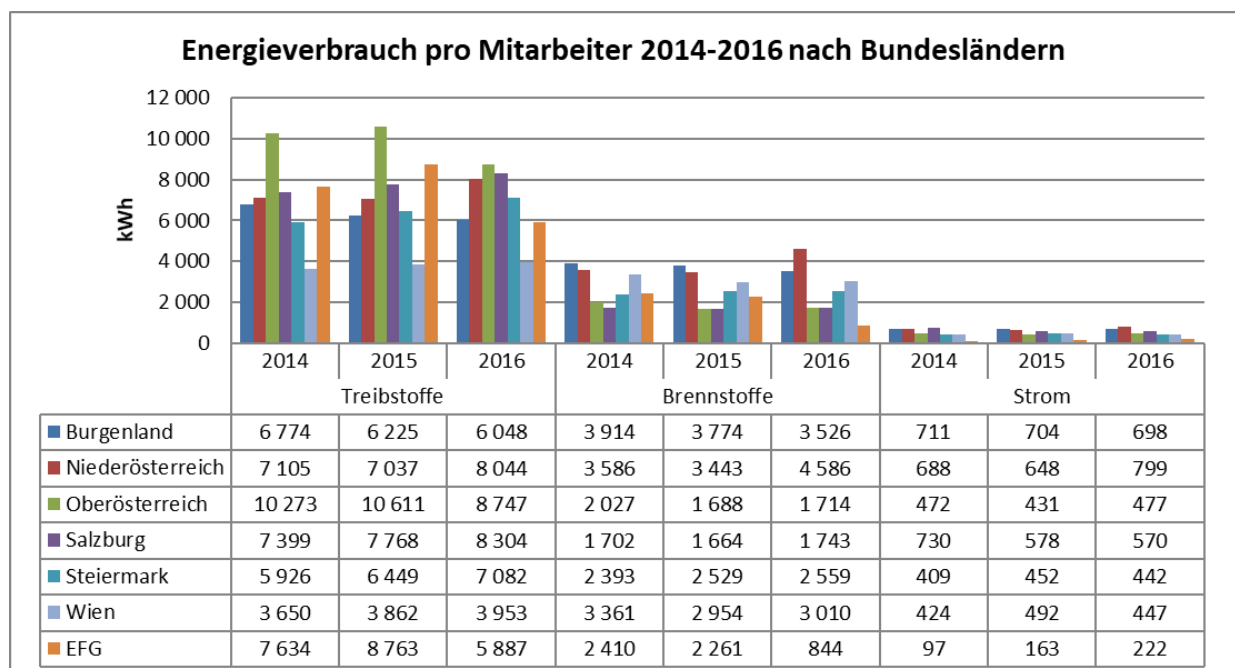
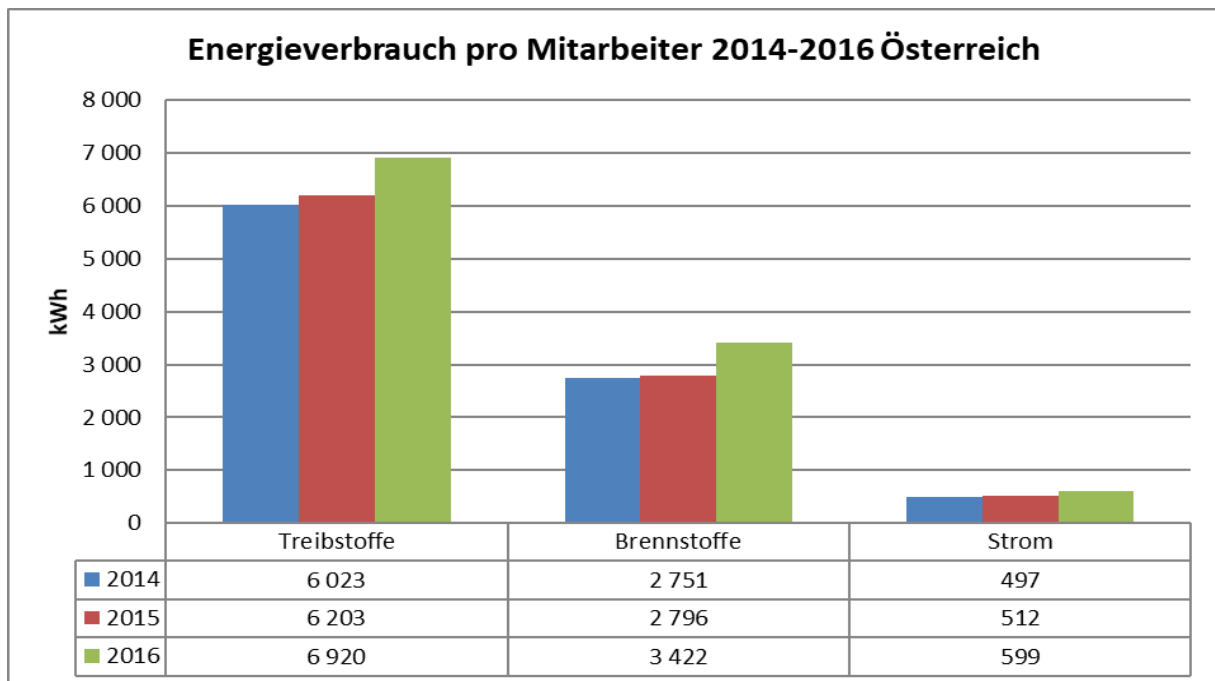
Im Detail sehen die Veränderungen folgendermaßen aus:

	Treibstoffe		Brennstoffe		Strom	
	2013-2014	2014-2015	2013-2014	2014-2015	2013-2014	2014-2015
Veränderung absolut	-585	-212	-155	-273	-9	-10
Veränderung in %	-8	-3	-4	-7	-1	-1
Heizgradtage Österreich			1972	2290,0	2453,0	
Veränderung in %				16,1	7,1	

Besonders erfreulich ist die Fortführung der Senkung der Brennstoffe, die schon seit Jahren eingeleitet wurde um weitere 7 % von 2015 auf 2016, obwohl die Heizgradtage in derselben Periode um 7,1 % gestiegen sind.

Verbesserungsmaßnahme: keine

Darstellungen Österreich im Vergleich:

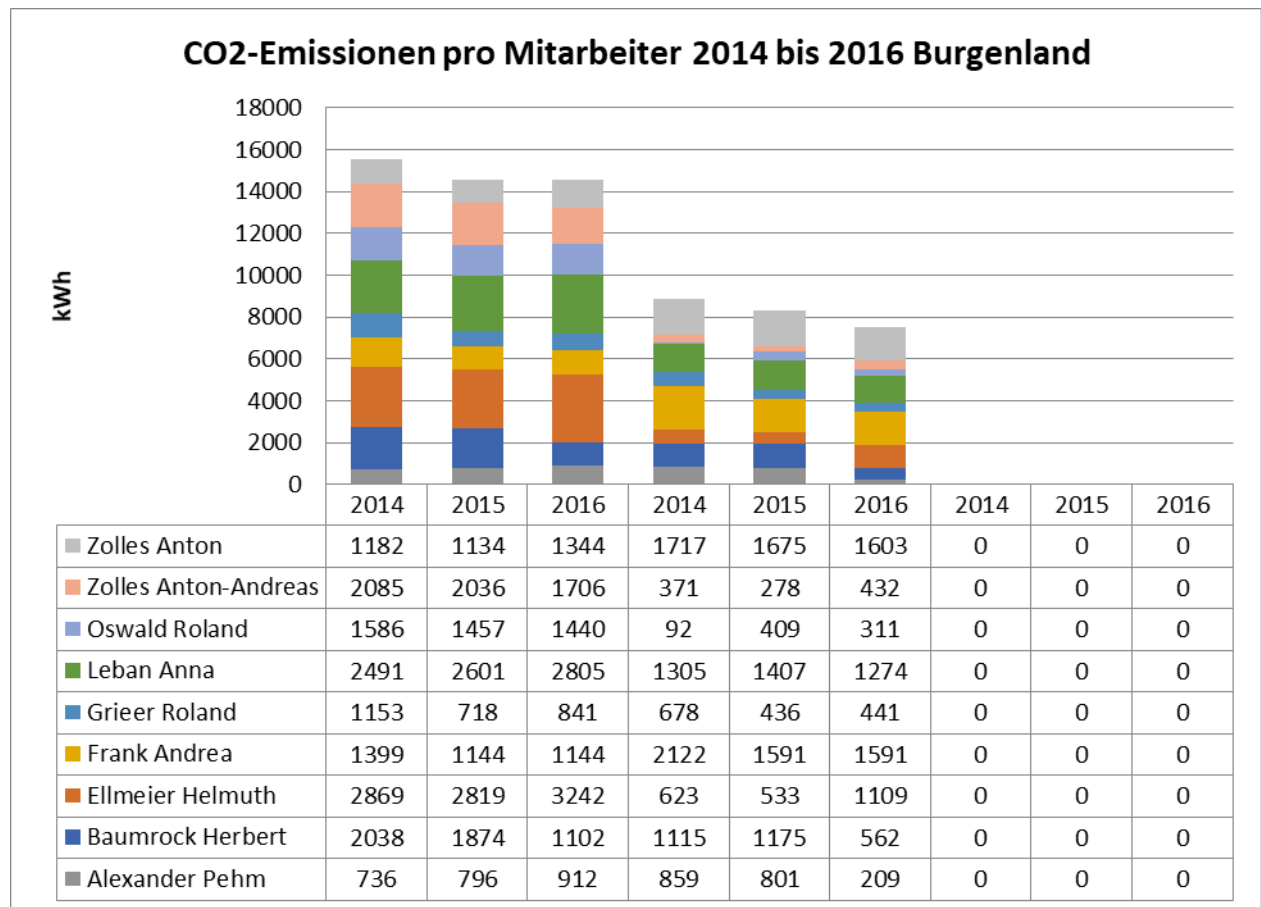


3.2.2 CO2-Emissionen

Die CO2-Emissionen gesamt resultieren aus folgenden Energieträgern:

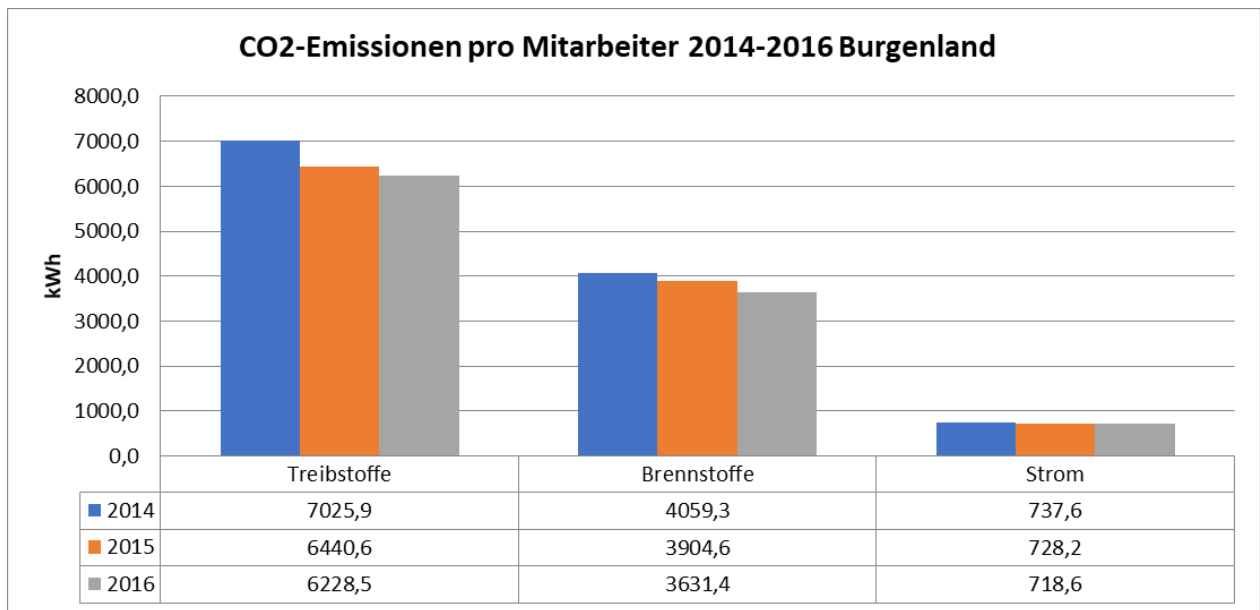
CO2-Emissionen gesamt	2014	2015	2016
Treibstoffe	70 958,80	69 627,45	76 173,52
Brennstoffe	41 351,65	40 855,58	38 276,70
Strom	0,00	0,00	0,00
Summe	112 310,45	110 483,03	114 450,22

Da die Graphik der Aufteilung der CO2-Emissionen der Betriebe sehr der des Energieverbrauches (außer beim Strom) ähnelt, wird sie hier nicht dargestellt. Interessanter in der Darstellung ist ohnehin die Darstellung der CO2-Emissionen/Mitarbeiter pro Betrieb, die die folgende Graphik zeigt:



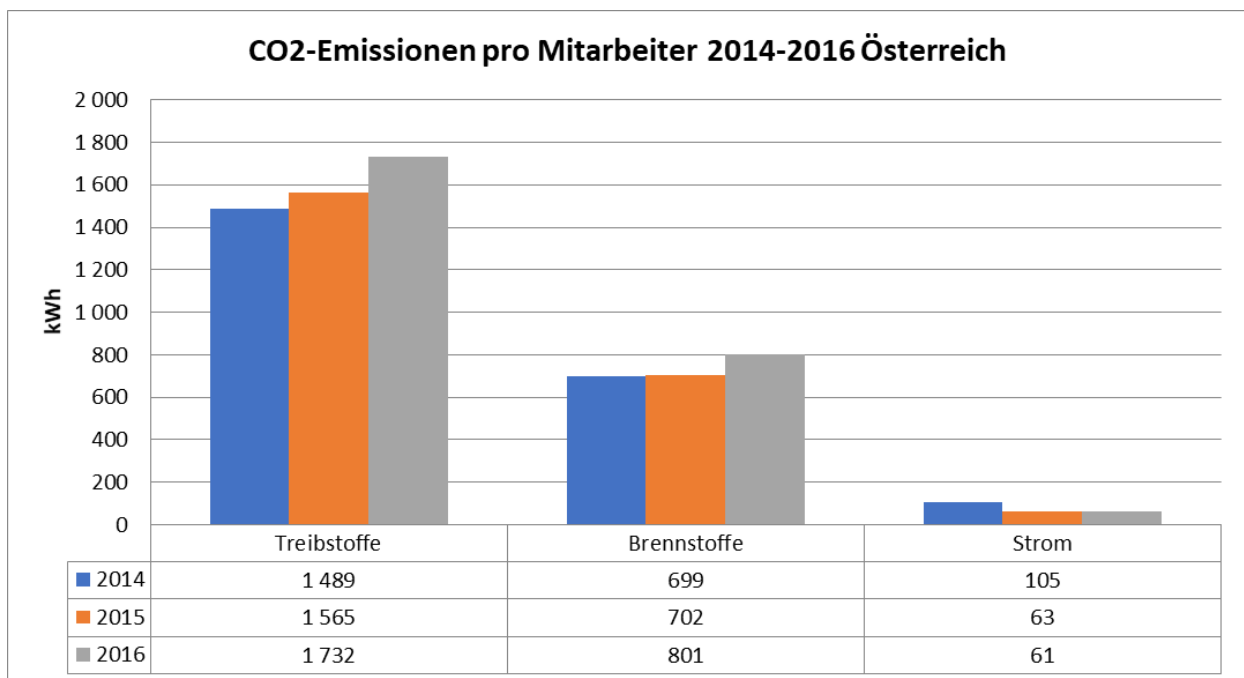
Auch hier zeigt sich die erfreuliche Entwicklung pro Mitarbeiter im selben Ausmaß wie bei den Verbräuchen.

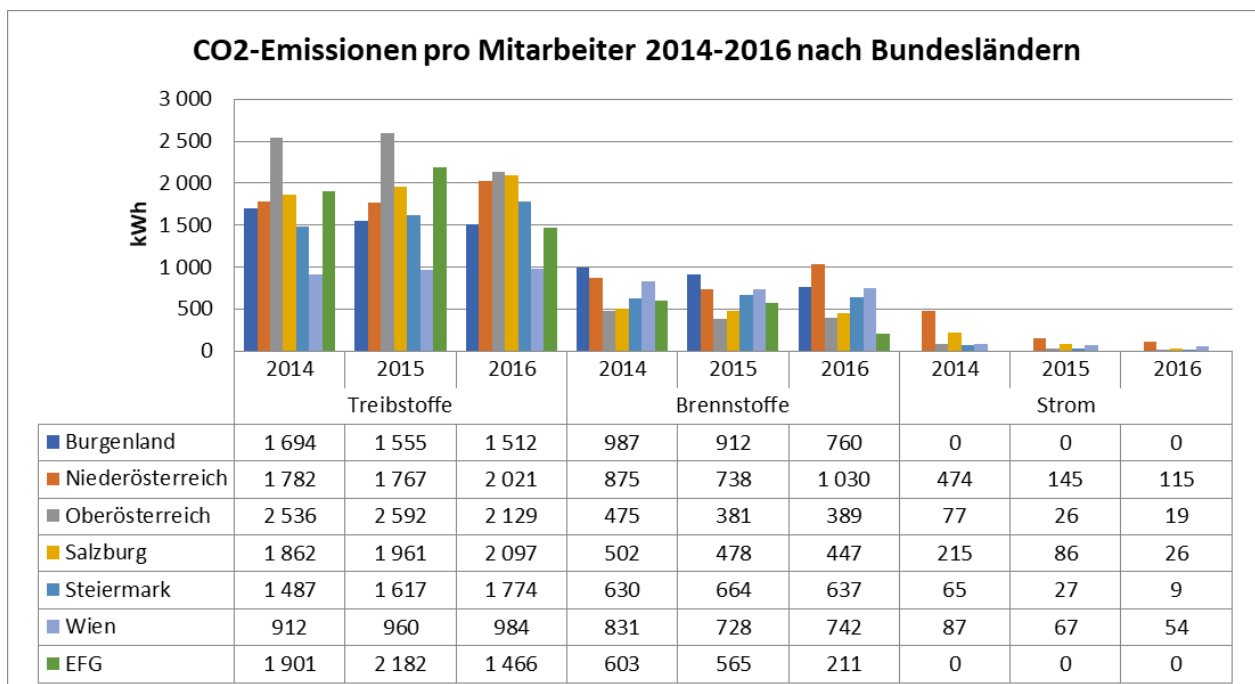
Der Mittelwert der CO2-Emissionen/Mitarbeiter hat sich daher folgendermaßen entwickelt:



Auf die farbige Bewertung der CO2-Emissionen der Betriebe innerhalb der Bundesländer kann nun verzichtet werden, da die Datenbank den Betrieben eine laufende Darstellung ihrer Kennzahlen CO2-Emissionen/Mitarbeiter bietet und diese sowohl einen Vergleich zum Bundesland als auch zu allen teilnehmenden Betrieben in Österreich erlaubt.

Darstellungen Österreich im Vergleich:





Insgesamt muss heuer bei den Österreichbetrachtungen im Umweltbereich berücksichtigt werden, dass der Durchschnitt sich sehr verschlechtert hat, da 105 neue niederösterreichische Betriebe, von denen bisher nur im geringen Ausmaß Einsparungsmaßnahmen durchgeführt wurden, in die Berechnung rückwirkend für 2016 aufgenommen wurden. Niederösterreich nimmt daher in den Umweltstatistiken überall den schlechtesten Platz ein. Ziel ist, diese Betriebe in den nächsten Jahren auf das Niveau der bisherigen Betriebe zu bringen, was ja auch durch die große Zahl an offenen Verbesserungsmaßnahmen in Niederösterreich bereits eingeleitet wurde.

3.3. Kundenzufriedenheit:

3.3.1 Behördenzufriedenheitsbefragung

2016 gab es keine Behördenbefragung

3.3.2 Kundenzufriedenheitsbefragung

2016 gab es keine Kundenzufriedenheitsbefragung

3.3.3 Status und Anzahl der Reklamationen

2016 ist die Erfassung der Reklamationen über die Datenbank erst im April angelaufen, weshalb die Daten hier noch sehr mangelhaft sind. Es zeichnet sich aber eine wesentlich bessere Eingabequalität für 2017 ab.

Folgende Mittelwerte sind daher nur relativ aussagekräftig:

Reklamationsart	2014		2015		2016	
	organisatorisch	technisch	organisatorisch	technisch	organisatorisch	technisch
Anzahl Reklamationen	8	9	15	9	6	1
Anzahl Betriebe, die Reklamationen erfasst haben	9		8		3	
Mittelwert/Betrieb:	0,9	1,0	1,9	1,1	2,0	0,3

Der Mittelwert wurde nur durch die Betriebe ermittelt, die 2016 schon Reklamationen eingegeben haben und das waren nur 3.

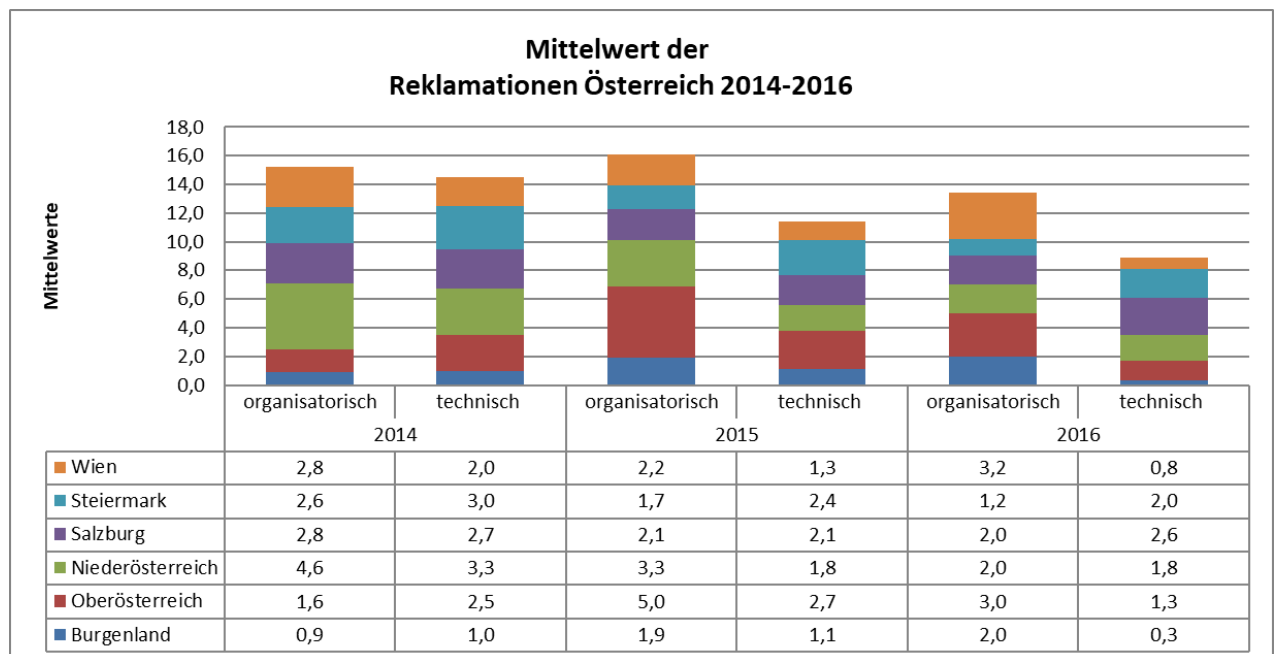
Die organisatorischen Reklamationen sind 2016 in etwa gleichgeblieben, die technischen stark gesunken, was aber eher darauf zurückzuführen ist, dass sie nicht oder nur teilweise (die Datenbank ging erst mit April 2016 online) ausgefüllt wurden.

Verbesserungsmaßnahme: Auf Auswertung 2017 warten um festzustellen, wie und ob sich die Reklamationen verändert haben.

Darstellung Österreich im Vergleich:

Auch insgesamt gesehen handelt es sich bei 2016 um ein Rumpffahr, da die Reklamationen erst ab April in der Datenbank erfasst werden konnten, trotzdem sind die Mittelwerte zum Vergleich für die einzelnen Bundesländer aussagekräftig:

Reklamationsart	2014		2015		2015	
	organisatorisch	technisch	organisatorisch	technisch	organisatorisch	technisch
Anzahl Reklamationen	309	288	249	199	202	160
Anzahl Betriebe, die Reklamationen erfasst haben	116		108		97	
Mittelwert	2,7	2,5	2,3	1,8	2,1	1,6



3.4. Bewertung des Ausbildungsstandes

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

3.4.1 Ergebnisse aus dem internen Auditbericht betreffend Schulung:

Hier ist heuer keine Auswertung möglich, da die neue Auswertung der internen Audits keine gesonderte Auswertung der Fragen, die das Thema Ausbildung betreffen, zulässt. Eine entsprechende Verbesserungsmaßnahme wurde bei der EFG bereits eingeleitet.

3.4.2 Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung

Keine Auswertung möglich, s.o.

3.4.3 Schulungsmaßnahmen

Mit der durchschnittlichen Schulnote von 1,45 ist die Bewertung der Schulungsmaßnahmen aus 2016 sehr zufriedenstellend:

Veranstalter	Anzahl von Schulung	Mittelwert von Note
interne Schulung	27	1,00
Landesinnung Bgl	42	1,26
sonstige Veranstalter	75	1,90
WTG NÖ	2	2,00
Gesamt	146	1,49

Auch hier ist interessant, dass die selbst durchgeführten Schulungen am besten (Note 1) bewertet werden, erfreulich ist auch die Benotung der Schulungen durch die Landesinnung. Die Note für die WTG NÖ Schulung kam aus 2 Schulungen, die die Firma Grier besucht hat, leider ohne Nennung der Schulungsnamen, was eigentlich technisch gar nicht möglich sein sollte. (bitte klären)

Verbesserungsmaßnahme: Zukünftig wird ein Schulungstag pro Lehrjahr für alle Burgenländischen Lehrlinge angeboten werden. Dies soll versichern, dass sämtliche Inhalte der Lehrpläne von allen Lehrlingen verstanden werden.

Darstellung Österreich im Vergleich

Bundesland	Anzahl von Schulung	Mittelwert von Note
Burgenland	146	1,49
Niederösterreich	459	1,40
Oberösterreich	97	1,45
Österreich	21	1,29
Salzburg	129	1,42
Steiermark	1365	1,54
Wien	620	1,48
Gesamtergebnis	2837	1,49

3.5. Bewertung des Rechtsmanagementsystems

Keine Auswertung heuer möglich, da 2017 nur ein internes Audit stattfand. Außerdem lässt die derzeitige Auswertung keine gesonderte Auswertung der rechtsrelevanten Fragen des internen Audits zu. Eine entsprechende Verbesserungsmaßnahme wurde bei der EFG bereits eingeleitet.

4. Ausblick

4.1. Verbesserungsprogramm

4.1.1 Verbesserungsprogramm der Landesinnung

Die geplanten Verbesserungsmaßnahmen der Landesinnungen und der Bundesinnung To-do-Liste in der Datenbank

4.1.2 Verbesserungsprogramm der Betriebe

Die einzelnen Verbesserungsmaßnahmen der Betriebe finden sich in folgender Tabelle:

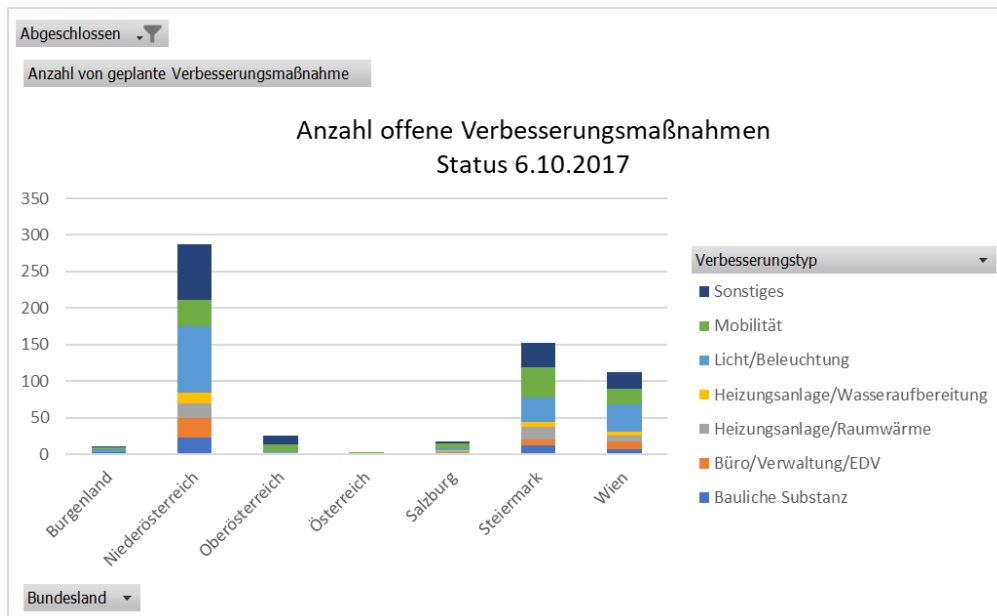
Anzahl von geplante Verbesserungsmaßnahme	Verbesserungstyp					
Betrieb	Bauliche Substanz	Beleuchtung	Mobilität	Sonstiges		Gesamt
Alexander Pehm	1	1		1		3
Baumrock Herbert	1		1			2
Ellmeier Helmut			1			1
Frank Andrea			1			1
Landesinnung Burgenland					1	1
Oswald Roland				1		1
Zolles Anton	1					1
Gesamt	3	4	2	2	1	10

Das Burgenland hat damit einen Anteil von **1,65 %** der österreichweiten Verbesserungsmaßnahmen; dieser Anteil ist gering, da er nur ca. halb so groß ist wie der Anteil der burgenländischen Betriebe an der Gesamtanzahl der am Management systemteilnehmenden Betriebe, der bei **3,5 %** liegt.

Verbesserungsmaßnahme: 2018 werden wieder interne Audits im Burgenland durchgeführt, was üblicherweise wieder zu mehr Verbesserungsmaßnahmen führt.

Darstellung Österreich im Vergleich

Insgesamt sind österreichweit derzeit **606** Verbesserungsmaßnahmen geplant.



Eine Auswertung der geplanten Einsparungen in CO2 und kWh ist zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Management Review noch nicht möglich, da die geplanten Auswirkungen der Verbesserungsmaßnahmen noch nicht alle berechnet sind.

4.2. Schulungsschwerpunkt 2018

Das Schulungsangebot des Burgenlands wird üblicherweise immer erst Anfang des Jahres erstellt.

4.3. Auditplan 2017

Wird im Dez. 2016 erstellt, folgende OÖ Betriebe werden 2018 vor Ort auditiert:

Gehringer

4.4. Absehbare Änderungen

Werden erst nach Vorlage der neuen Kehrordnung ersichtlich sein.

Unterschrift

Roland Grieer