

Prozessbeschreibung: Erbringung der Dienstleistungen

1. Prozessfestlegungen

1.1. Prozessinhalt

Diese Prozessbeschreibung regelt insbesondere die Erbringung aller Dienstleistungen, welche dem ‚Öffentlich zugelassenen Rauchfangkehrerbetrieb‘ laut Bgld. Baugesetz 2008 (in Folge Bgld. BauG 2008), Bgld. Kehrgesetz 2006 (in Folge Bgld. KehrG 2006), der Bgld. Höchsttarifverordnung für Rauchfangkehrertätigkeiten 2011 (in Folge Bgld. HTVO. 2011) sowie dem Bgld. Luftreinhalte-, Heizungsanlagen und Klimaanlagegesetz 2008 (in Folge Bgld. LHKG 2008) samt jede zugehörige Verordnung der Landeshauptmannes von Burgenland vorbehalten sind und zu erbringen haben.

Das freie Gewerbe ist nicht Teil des integrierten Managementsystems und daher nicht in dieser Prozessbeschreibung geregelt.

Im Einzelnen beschreiben diese Regelungen daher folgende Dienstleistungen:

- Kehren und Überprüfen der Abgasanlagen (Bgld. KehrG und Bgld. LHKG)
- Periodische „Einsichtnahme Prüfbuch“ (Bgld. LHKG)
- Befundung (Bgld. BauG und Bgld. LHKG)
- Mängelmeldung (Bgld. KehrG, Bgld. BauG und Bgld. LHKG)
- Feuerstättenbeschau (Bgld. KehrG § 9-9c)
- Verrechnung (Bgld. HTVO)

1.2. Begriffe

Abgasanlagen: Unter dem Sammelbegriff Abgasanlagen versteht man Anlagen zur Abführung von Verbrennungsgasen von festen, flüssigen und gasförmigen Brennstoffen, welche sowohl im Unter- als auch Überdruck betrieben werden.

2. Ablaufbeschreibung, Verantwortlichkeiten, Prozess-Inputs und -Outputs der Erbringung der Dienstleistungen

Ablauf	Verantwortliche			Mitgeltende
	DF	MA	Inf.	Unterlagen
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Kalenderausdruck/Tageslisten/ Kehrbuch</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Erbringung der jeweiligen Reinigung und Überprüfungs- Arbeit oder/und Nebenleistung</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Bestätigung des Kunden im entsprechenden Formular</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Erfassung und Verarbeitung in der EDV</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Abrechnung</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Ggf. Mahnung</div>	DF	MA	Inf.	Unterlagen Formulare s.Nähere Angaben je nach Dienstleistungsart
	RFK			
	Büro			Formulare s.Nähere Angaben je nach Dienstleistungsart
	Büro			Rechnung
	Büro		RFK	Mahnung

DF = Durchführung

MA = Mitarbeit

Inf. = Information

2.1. Nähere Angaben zur Erbringung der Dienstleistungen im Allgemeinen

Wir sind angehalten, unsere Arbeiten stets sorgsam, gewissenhaft und umsichtig zu verrichten und Verschmutzungen im Bereich von Kehrstellen so gering wie möglich zu halten. Daher müssen insbesondere folgende Grundsätze beachtet werden:

- Für jede Abgasanlage muss je nach seiner Beschaffenheit das entsprechende Kehr-, Reinigungs- und Überprüfungsgerät verwendet werden um einerseits Beschädigungen der Abgasanlage zu vermeiden und andererseits sämtliche Arbeiten Gesetzes- und Normgerecht sowie nach Herstellerangaben durchzuführen!
- sorgsamer Umgang mit Werkzeug/Reinigungsgeräten (Instandhaltung)

- Fahrtstrecken zu und von den Objekten zu optimieren
- nicht an Mauer (Stiegenhaus, usw) anlehnen
- auf Kundenwunsch „müssen“ Überschuhe angezogen werden
- Sicherheitsausrüstung verwenden
- Arbeitsplatzunterweisung/Evaluierung dazu [Checkliste/ Formulare](#)

Um sicherzustellen, dass die Arbeiten qualitativ hochwertig durchgeführt werden, unterziehen sich alle Mitarbeiter, den im Prozess Mitarbeiter und ArbeitnehmerInnenschutz geforderten, Ausbildungen.

Da viele unserer Dienstleistungen im öffentlichen Auftrag erfolgen, ist der Nachweis über die korrekte und vollständige Ausführung von hoher Bedeutung, weshalb die in den folgenden Angaben enthaltenen Regelungen über das Führen von Aufzeichnungen bzw. die Verwendung von Formularen unbedingt einzuhalten sind:

2.2. Nähere Angaben zum Kehren und Überprüfen der Feuerungsanlagen

Die Arbeiten werden im Sinne des Bgld. BauG 2008 samt Verordnung, sowie dem Bgld. KG 2006, der Bgld. HTVO. 2011 sowie dem Bgld. LHKG 2008 und des Berufsausbildungsplans (Bundesgesetzblatt 610/95) verwaltet und durchgeführt.

Kehrperioden:

Abgasanlage

1x 2 jährlich	1x jährlich	2x jährlich	3x jährlich	4x jährlich
Gas unter 150 kW	Heizöl extra leicht			feste Brennstoffe
Ferienhäuser Heizöl extra leicht Gas über 150 kW außerhalb der Heizperiode	Gas über 150 kW			sonstige flüssige
	Ferienhäuser feste, sonstige flüssige außerhalb der Heizperiode			

Die Arbeiten dürfen von nachstehend angeführten Personen selbständig durchgeführt werden:

- Rauchfangkehrergesellen
- Qualifizierte Rauchfangkehrergesellen
- Rauchfangkehrermeister.

2.2.1 Bgld. Kehrgesetz 2006 § 3

(2) Die Überprüfung und/oder die Reinigung von Feuerstätten für feste Brennstoffe

und von Ölöfen mit Verdampfungsbrennern und den dazugehörigen Verbindungsstücken sowie von Be- und/oder Entlüftungseinrichtungen sind/ist von der oder dem Verfügungsberechtigten mindestens einmal jährlich durchzuführen oder durchführen zu lassen.

- (3) Die Überprüfung und/oder die Reinigung von Feuerstätten für flüssige oder gasförmige Brennstoffe - ausgenommen Ölöfen mit Verdampfungsbrennern -, deren Verbindungsstücke und von Abgasleitungen sind/ist von der oder dem Verfügungsberechtigten durch dazu berechnigte Gewerbetreibende mindestens alle zwei Jahre durchführen zu lassen.

Bei Gas-Brennwertgeräten hat diese Überprüfung und/oder Reinigung auch die Abgasanlage oder Abgasleitung zu umfassen. Über diese Überprüfung und/oder Reinigung ist ein schriftlicher Nachweis zu führen und mindestens drei Jahre zur Einsichtnahme durch die Behörde aufzubewahren.

Diese **beauftragten Arbeiten** können auf Wunsch des Kunden von RFK-Meistern, - Qualifizierte Gesellen und Gesellen durchgeführt werden. Der Kunde ist **vor** Erledigung der Arbeit ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass für diese Arbeit extra Kosten (im Ermessen des Betriebes, nach Zeitaufwand) verrechnet werden.

Allfällige Abweichungen zum vorhandenen Kehrstellenverzeichnis sind unverzüglich dem Büro zu melden, damit die Kehrstelle nacherfasst wird.

Die Arbeiten werden innerhalb der innerbetrieblich geregelten Arbeitszeiten von Montag bis Freitag verrichtet, im Bedarfsfall (technischen Störungen oder Kundenwunsch) auch außerhalb

2.2.2 Durchführung der Feuerstättenbeschau § 9

Die Rauchfangkehrer sind verpflichtet, in allen Kehrobjekten sämtliche Feuerstätten samt Verbindungsstücken auf ihre Brandsicherheit zu überprüfen.

Die Feuerstättenbeschau dient der Feststellung von Zuständen, die eine Brandgefahr verursachen oder begünstigen sowie die Brandbekämpfung und Durchführung von Rettungsmaßnahmen erschweren oder verhindern können.

Bei der Feuerstättenbeschau ist durch Augenschein insbesondere zu ermitteln,

1. ob die Feuerstätten und die dazugehörigen Verbindungsstücke augenscheinliche grobe feuerpolizeiliche Mängel aufweisen und
2. ob sonstige Umstände bestehen, die für die Brandsicherheit oder die Brandbekämpfung von Bedeutung sind.

Die Feuerstättenbeschau ist unter Bedachtnahme auf das brandschutztechnische Risiko der Kehrobjekte durchzuführen. Sie ist bei Kehrobjekten mit

1. geringem brandschutztechnischen Risiko alle 12 Jahre,
2. mittlerem brandschutztechnischen Risiko alle 9 Jahre und
3. hohem brandschutztechnischen Risiko alle 5 Jahre durchzuführen.

In diesem Sinne gelten als bauliche Anlagen mit

1. geringem brandschutztechnischen Risiko: Wohngebäude mit nicht mehr als zwei selbständigen Wohnungen und sonstige bauliche Anlagen mit gleichartigem brandschutztechnischen Risiko;
2. mittlerem brandschutztechnischen Risiko: Kehrobjekte, die weder solche mit geringem noch solche mit hohem brandschutztechnischen Risiko sind, wie insbesondere land- und forstwirtschaftliche Betriebsgebäude;
3. hohem brandschutztechnischen Risiko: alle Objekte, von denen wegen ihrer Art, Größe oder Nutzung eine erhebliche Brandgefahr ausgeht oder bei denen im Brandfall die Rettung von Menschen, die sich regelmäßig dort aufhalten, nur unter erschwerten Bedingungen möglich ist.

Zu dieser Risikogruppe zählen insbesondere:

- a) Versammlungs- und Veranstaltungsstätten für größere Menschenansammlungen, das sind mehr als 120 Personen in einem Raum oder mehr als 240 Personen in zusammenhängenden Räumen;
- b) Geschäftsbauten mit mehr als 2 000 m² Betriebsfläche;
- c) Hochhäuser und sonstige Häuser, bei denen der Fußboden des obersten Vollgeschosses mehr als 22 m über dem verglichenen Niveau liegt;
- d) Bauten, bei denen auf Grund ihrer Nutzung erhöhte Brandgefahr besteht, zB chemische oder holzverarbeitende Betriebe oder Betriebe, in denen größere Mengen brennbare Stoffe gelagert werden oder mit solchen Stoffen in größerem Umfang manipuliert wird;
- e) Garagen mit einer Nutzfläche von über 1 000 m²;
- f) Krankenanstalten, Pflegeheime, Wohnaltenheime, Gebäude für betreutes Wohnen mit mehr als zwei oberirdischen Geschossen, Ambulatorien, Laboratorien, Diagnosezentren, Betreuungszentren für Menschen mit Behinderung;
- g) Kuranstalten und Bäder;
- h) Kinderbetreuungseinrichtungen, Horte, Schulen, Heime für Studenten und Schüler sowie universitäre Einrichtungen (zB Uni/FH);
- i) historisch wertvolle Gebäude und Museen.

Von der Verpflichtung zur Feuerstättenbeschau ausgenommen sind:

1. Gebäude oder sonstige bauliche Anlagen, in denen sich keine Feuerstätte befindet;
2. Kehrobjekte mit niedrigem oder mittlerem brandschutztechnischen Risiko, die über keine mit festen Brennstoffen betriebene Feuerstätte verfügen;
3. alle Gebäude oder Gebäudeteile einer genehmigten Betriebsanlage, die einer wiederkehrenden Betriebsanlagenüberprüfung unterliegen.

2.2.2 Bgld. KehrG 2006 Durchführung der Feuerstättenbeschau § 9a

Die Zuordnung der baulichen Anlagen zu einer Risikoklasse ist von dem Rauchfangkehrer o vorzunehmen. Ist der Verfügungsberechtigte mit der Zuordnung der baulichen Anlage nicht einverstanden, hat darüber der Bürgermeister auf Antrag des Verfügungsberechtigten mit Bescheid zu entscheiden.

Die Durchführung der Feuerstättenbeschau darf nur unter größtmöglicher Schonung der Rechte des Verfügungsberechtigten erfolgen. Der Verfügungsberechtigte der baulichen Anlagen ist verpflichtet Zutritt zum Kehrobject zu gewähren, alle notwendigen Auskünfte zu erteilen sowie erforderliche schriftliche Unterlagen vorzulegen.

Für jede durchgeführte Feuerstättenbeschau hat der Verfügungsberechtigte einen Kostenbeitrag in Form eines privatrechtlichen Entgelts zu leisten. Die Einhebung des Kostenbeitrags hat durch die Rauchfangkehrer zu erfolgen. Die Höhe des Kostenbeitrags richtet sich nach den für eine Feuerstättenbeschau in der Verordnung über die Festsetzung von Höchsttarifen für das Rauchfangkehrergewerbe festgesetzten Tarifen.

2.2.3 Bgld. KehrG 2006 Mängelbehebung § 9b

Die Rauchfangkehrer haben jegliche wahrgenommene Mängel hinsichtlich der Brandsicherheit und des Reinigungszustandes dem Verfügungsberechtigten unverzüglich durch einen Eintrag in das KehrBuch bekannt zu geben. Sofern innerhalb einer Frist von acht Wochen die Behebung bekannt gegebener Mängel nicht erfolgt sowie bei Gefahr im Verzug, haben die Rauchfangkehrer die Mängel der Behörde unverzüglich schriftlich anzuzeigen. [Formblatt – Feuerstättenbeschau](#) verwenden, wobei für jede einzelne Feuerstätte ein eigenes Formblatt von den Rauchfangkehrern auszufüllen ist

2.2.4 Bgld. KehrG 2008 Nachbeschau § 9c

Der Bürgermeister hat nach Ablauf der von ihm zur Beseitigung eines festgestellten Mangels festgesetzten Frist zu überprüfen, ob dem Auftrag entsprochen wurde. Zu diesem Zweck hat er eine Nachbeschau anzuordnen, die von den Rauchfangkehrern

durchzuführen ist. Die Nachbeschau kann entfallen, wenn der Verfügungsberechtigte die Beseitigung der festgestellten Mängel gegenüber dem Bürgermeister nachgewiesen hat. Über das Ergebnis der Nachbeschau haben die Rauchfangkehrer dem Bürgermeister schriftlich zu berichten.

Allfällige Abweichungen zum vorhandenen Kehrstellenverzeichnis sind unverzüglich dem Büro zu melden, damit die Kehrstelle nacherfasst wird.

Die Arbeiten werden innerhalb der innerbetrieblich geregelten Arbeitszeiten von Montag bis Freitag verrichtet, im Bedarfsfall (technischen Störungen oder Kundenwunsch) auch außerhalb dieser Tage. Die Durchführung der Arbeiten erfolgt unter Zuhilfenahme folgender Arbeitsgeräte:

Handwerkzeug, Kehrgerät, Ableingerät, Kesselbürsten, Staubsauger, Abgasanalysegerät und dem Fuhrpark.

Zur Sicherheit unserer Mitarbeiter werden nachfolgende Mittel zur Verfügung gestellt und müssen von den Mitarbeitern auch verwendet werden: Sicherheitsgeschirr, Sicherheitsgurte, Sicherheitsschuhe, Staubmasken, Staubschutzbrille, Arbeitshandschuhe, Arbeitsbekleidung.

2.3 Aufzeichnungen/Formulare:

Datum, Ausführender und Art der durchgeführten Arbeit gehen aus dem Kehrbuch/-mappe, Tagesliste, Auftragsbestätigung, Formblatt Feuerstättenbeschau bzw. den elektronischen Kehrbüchern hervor, die Erledigung der durchgeführten Arbeiten bestätigt entweder der Kunde oder der Mitarbeiter selbst (s.u.) durch sein Kurzzeichen mit seiner Unterschrift auf dem [Kehrblatt/der Hausliste](#), auf der [Tagesliste/Kalenderblatt](#), Formblatt Feuerstättenbeschau oder auf dem elektronischen Kehrbuch. Zur rechtlichen Absicherung wäre immer eine Unterschrift des Kunden wünschenswert, ist dieser aber nicht anzutreffen, kann nach Vereinbarung auch eine Benachrichtigung über die durchgeführte Tätigkeit an gut sichtbarer Stelle (Heizraum-, Dachboden- Wohnungs-, Haustüre) mit Datum und Kurzzeichen des Mitarbeiters hinterlassen werden.

Nicht erfasste Kehrgegenstände sowie Änderungen der Nutzung von Feuerstätten sind im [Formular Aufnahmeblatt Feuerungsanlage](#) zu erfassen und vom Auftraggeber oder einem vom Auftraggeber genannten Vertreter durch dessen Unterschrift bestätigen zu lassen.

Sollte der Kunde die Kehrung verhindern, werden ihm folgende Formulare ausgehändigt, die von ihm unterschrieben werden müssen:

Art des Verhalten des Kunden	Formular	Information an
Verhinderung der Kehrung vor Ort	Verhinderung der Kehrung / Post-it	Bewohner
Verhinderung der Kehrung eines ansonsten unauffälligen Kunden	Verhinderung der Kehrung M (mild)	Bewohner
Verhinderung der Kehrung eines schwierigen Kunden	Verhinderung der Kehrung S (scharf)	Bewohner
keine Reaktion auf Verhinderung der Kehrung M oder S	Formular Mängelmeldung	Hauseigentümer bzw. an Gemeinde

2.4 Nähere Angaben zur Befundung und Mängelmeldung

Die Befund- und Mängelfeststellung wird gemäß der geltenden Gesetze und Verordnungen, OIB-RL, ÖNormen, TRVBs, ÖVGW RL sowie Stand der Technik durchgeführt und mittels folgender Formulare einheitlich aufgezeichnet.

Aufzeichnungen/Formulare

Alle Felder des jeweils verwendeten **Formulars – Befundaufnahmeblatt** werden vom RFK soweit wie möglich ausgefüllt und vom Kunden mit seiner Unterschrift bestätigt. Diese Arbeitsunterlage wird im Büro durch den GF auf Vollständigkeit und Plausibilität geprüft und zur Befunderstellung sowie Verrechnung weitergeleitet. Der ausgefertigte Befund dient als Nachweis und wird im Original an die Behörde (nur zwingend bei Mängelfeststellung) sowie an den Kunden weitergeleitet und in Kopie in einem entsprechenden Ordner im Büro verwahrt.

Mängelmeldungen können jederzeit bei der Erbringung aller Dienstleistungen (inkl. Feuerstättenbeschau) anfallen. Die Rauchfangkehrer sind dazu angehalten, Mängel, die sie erkennen, aufzunehmen, den Kunden zu informieren und dies durch dessen Unterschrift bestätigen zu lassen.

Bei der Mängelmeldung werden in folgenden Fällen folgende Formulare verwendet:

Art des Mangels bzw. Verhalten des Kunden	Formular	Information an
Einfache Mängel	Vermerk am Kehrblatt/Hausliste/... elektronisch am Kehrblatt	Hauseigentümer bzw. an Gemeinde
Schwere Mängel oder Nichtbehebung eines leichten Mangels	Musterformular Mängelmeldung	Hauseigentümer bzw. an Gemeinde
Mängel an Feuerstätten	Musterformular Feuerstättenbeschau	Hauseigentümer bzw. an Gemeinde

2.5 Nähere Angaben zur Periodische „Einsichtnahme Prüfbuch“ nach Bgld. LHKG 2008 samt Verordnung

Die „wiederkehrende Überprüfung“ von Feuerungsanlage für feste, flüssige und gasförmige Brennstoffe erfolgt nach dem Bgld. LHKG 2008. Der zuständige Qualifizierte Rauchfangkehrergeselle (Bgld. Überprüfungsorgan gem. § 20) ist verpflichtet zu überprüfen, ob bei der entsprechenden Feuerungsanlage diese Überprüfung durchgeführt wurde. Einsichtnahme Prüfbuch: (Typenschild, ggf. CE-Kennzeichnung, techn. Dokumentation), ob die wiederkehrende Überprüfung durchgeführt wurde, ob Mängel vorhanden sind oder die Behebung, der im Prüfprotokoll angeführten Mängel, durchgeführt wurden.

Des Weiteren ist der Betreiber der Feuerungsanlage gegebenenfalls aufzufordern, Stoffe, die keine zugelassenen Brennstoffe für die aufgestellte(n) Feuerungsanlage(n) sind, offenkundig aber zum Zwecke des Verbrennens in denselben bereitgehalten werden, unverzüglich zu entfernen.

Die Anzeige, Abnahmeprüfung und Wiederkehrende Überprüfung nach Bgld. LHKG 2008 sowie die Erstellung des Prüfbuches können von jedem BGLD. Überprüfungsorgan bzw. gewerberechtlich Befugten Fachmann gem § 20. durchgeführt werden. Ein Zertifizierter Rauchfangkehrerbetrieb muss in der Lage sein, diese Arbeiten durch zugelassenes / geprüftes und bestelltes Personal durchzuführen.

Mitarbeiter lt. Stellenbeschreibung „RFK-Geselle qualifiziert“ oder „RFG-Meister“

Aufzeichnungen/Formulare

Es sind die original Formulare der Anlage zum Bgld. LHKG 2008 zu verwenden!

Täglich werden die durchgeführten Prüfprotokollen zur „Wiederkehrenden Überprüfung oder Einsichtnahme Prüfbuch“ retour gebracht und auf Vollständigkeit kontrolliert bzw. die laufenden Änderungen in der Kundenkartei vorgenommen. Danach erfolgt die Weiterleitung zur Abrechnung und Verarbeitung in der EDV (Datumserinnerung). Wenn erforderlich sind die jeweiligen Mängel an die jeweils zuständige Behörde weiterzuleiten. Die Prüfprotokolle sind im Prüfbuch vom Kunden aufzubewahren.

3 Prüfungen

3.1 Kontrolle der Kherbücher, -mappen, -listen

Beim Austragen der Kherbücher wird kontrolliert, ob alle Kunden auf den Kehrblättern/Hauslisten/elektronischen Kherbuch unterschrieben haben, bzw. das Kurzzeichen des durchführenden Mitarbeiters eingetragen ist. Bei fehlender Unterschrift bzw. Kurzzeichen wird das betreffende Objekt in der EDV auf den Status „offene Änderung“ mit dem Vermerk noch nicht gekehrt gestellt und dem jeweiligen Mitarbeiter das Kehrblatt nochmals zur Erledigung mitgegeben bzw. wird versucht, mit dem Kunden telefonisch ein neuer Termin zu vereinbaren. Nach erbrachter Leistung wird das Kehrblatt wieder in das jeweilige Buch abgelegt bzw. ein Eintrag als erledigt im elektronischen Kherbuch durchgeführt.

3.2 Kontrolle der Nebentätigkeiten

Die Kontrolle der Nebentätigkeiten erfolgt durch die Kontrolle und Freigabe der Berichte durch die GF.