

Organisation: Innungsleitung

Formular ausgefüllt von Horst Peter Pölzgutter und M. Göd

Datum: 6.12.2010



Managementsystem NÖ RFK

# Bewertung des Managementsystems der NÖ Rauchfangkehrer

(Prozess: Planung)

## Für die Jahre: 2009/2010

Management Review wurde durchgeführt am 30. November 2010

Verteiler: Innungsleitung

Erstellt von: H.P. Pölzgutter	Änderungs-/Erstelldatum: 16.11.2010 Rev.Nr.: 1	U:
Freigegeben von: P. Engelbrechtsmüller	Freigabedatum:	U:

## **Teilnehmende Organisationen:**

- Innungsleitung der NÖ Rauchfangkehrer
- Betriebe lt. Teilnehmerliste:

Bichler Roswitha	3003 Gablitz
De Stefani KG	2601 Sollenau
Diettrich Hans	2870 Aspang Markt
Engelbrechtsmüller	3340 Waidhofen/Ybbs
Hüblauer Leonhard	3361 Aschbach Markt
Proksch-Walter Astrid	3830 Waidhofen an der Thaya
Kozich Walter	2490 Ebenfurth
Lechner Mario	4300 St. Valentin
Nentwich Markus	3130 Herzogenburg
Oismüller Helmut	3491 Strass im Strassertal
Pölgutter Horst-Peter	2700 Wr. Neustadt
Semler Thomas	3943 Schrems
Svec Adalbert	2151 Asparn an der Zaya
Tauchner Ulrike	2880 Kirchberg am Wechsel
Tuna Harald	3843 Dobersberg
Waschenegger Markus	3292 Gaming

## **Inhaltsverzeichnis:**

<b>1. Inputs in das Management Review:</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Bewertung der einzelnen Aspekte:</b> .....	<b>4</b>
2.1. Managementsystem:.....	4
2.2. Direkte Umweltauswirkungen der Betriebe .....	5
2.3. Indirekte Umweltauswirkungen – Kesseldaten aus den Kehrgebieten: .....	6
2.4. Kundenzufriedenheit: .....	7
2.5. Mitarbeiterzufriedenheit .....	9
2.6. Bewertung des Ausbildungsstandes.....	9
2.7. Bewertung des Rechtsmanagementsystems .....	10
<b>3. Ausblick.....</b>	<b>10</b>
3.1. Verbesserungsprogramm .....	10
3.2. Schulungsschwerpunkt 2011 .....	10
3.3. Auditplan 2011 .....	10
3.4. Absehbare Änderungen .....	10

## 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 2009
- Auditberichte und Auswertung aus internen und externen Audits: interne Audits 2010
- Rechtsregister detail und Rechtsregister für Rauchfangkehrertätigkeiten Jahr: 2010
- Veröffentlichte Daten zur Luftqualität aus den Kehrgebieten: frühestens ab 2011
- Auswertung Kundenzufriedenheitsbefragung vom Herbst 2010
- Auswertung der Mitarbeiterzufriedenheit: frühestens ab 2011
- Bewertete To-do-Liste der Innung 2010
- Evaluierung des Ausbildungsstandes für das Jahr 2010
- Letztes Verbesserungsprogramm vom: erstes Jahr des Managementsystems
- Auditchecklisten der Betriebe mit Verbesserungsvorschlägen der Betriebe (nicht ausgedruckt, sondern als pdf in den Betriebsdaten vorhanden)
  - Umwelt
  - Kundenzufriedenheit
  - Mitarbeiterzufriedenheit (erst ab 2011)
- Aktuelle to-do-Liste (Vorschläge für Verbesserungsprogramm der Innung) aus internen Audits und als Vorschläge des QMB und der Berater
- Sonstiges:

## 2. Bewertung der einzelnen Aspekte:

### 2.1. Managementsystem:

#### 2.1.1 Auszug aus dem Auditbericht:

Die Audits in den Betrieben ergaben insgesamt ein recht gemischtes Bild. Nur wenige Betriebe erfüllten bereits vollständig die neuen Vorgaben des Managementsystems, die insbesondere aus dem Führen der geforderten Listen (Wiederkehrende Prüfungen, Reklamationsliste, to-do-Liste) und der Anwendung der Arbeitsplatzevaluierungsblätter und den Stellenbeschreibungen bestehen.

Die Aufzeichnungen, die bereits vorab eingefordert wurden (Umweltregister, Kundendaten für Kundenzufriedenheitsbefragung und Schulungspläne) werden weitgehend zufriedenstellend geführt.

Hinsichtlich der ordnungsgemäßen Durchführung der Kehrtätigkeiten und den dazugehörigen Aufzeichnungen zeigt sich, dass nicht alle Betriebe den Anforderungen entsprechen.

Dokumentation		to-do-Liste		Liste wiederk. Tätigkeiten*		Reklamationsliste		RFK-Formulare	
A	H	A	H	A	H	A	H	A	H
4	8	8	4	11	4	10	0	6	6

Im Zuge der Audits wurden 5 besonders hervorhebenswerte Verbesserungsvorschläge bzw. im Betrieb erbrachte Leistungen gefunden, 3 davon alleine bei der Firma Semler, die bei der Neugestaltung des Gebäudes eine ökologische Vorreiterrolle für alle RFK-Betriebe eingenommen hat.

Im Zuge der Audits wurden zu allen Themen Nachschulungen gegeben.

Insgesamt ist im Bereich der Organisation und der Umsetzung des Managementsystems in den Betrieben noch großer Verbesserungsbedarf gegeben. Die Korrekturmaßnahmen in den einzelnen Betrieben finden sich in den jeweiligen To-do-Listen.

Die Verbesserungsmaßnahmen aus Sicht der Innung finden sich in der to-do-Liste der Innung wieder.

#### 2.1.2 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:

Diese erste Auswertung betrifft im Wesentlichen die Beurteilung des Projektes: Einführung des Managementsystem für die NÖ Rauchfangekehrer:

pünktlich erledigte Maßnahmen	10
innerhalb 1 Monat nach Zieltermin	4
verspätet erledigte Maßnahmen	3
Durchschnittsbewertung	1,6

Die drei rot bewerteten Punkte sind alle drei noch offen.

Grundsätzlich kann mit der Abarbeitungsgeschwindigkeit des gesamten Projektes sehr zufrieden sein, der angepeilte Zieltermin bis Ende 2010 zur Zertifizierung antreten zu können, ist erreicht.

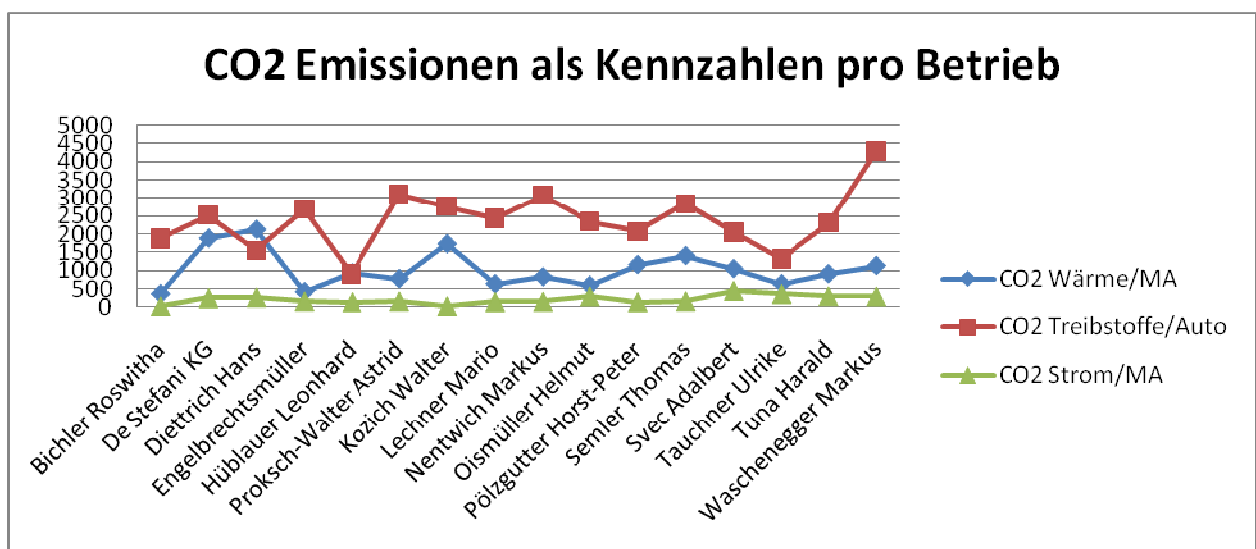
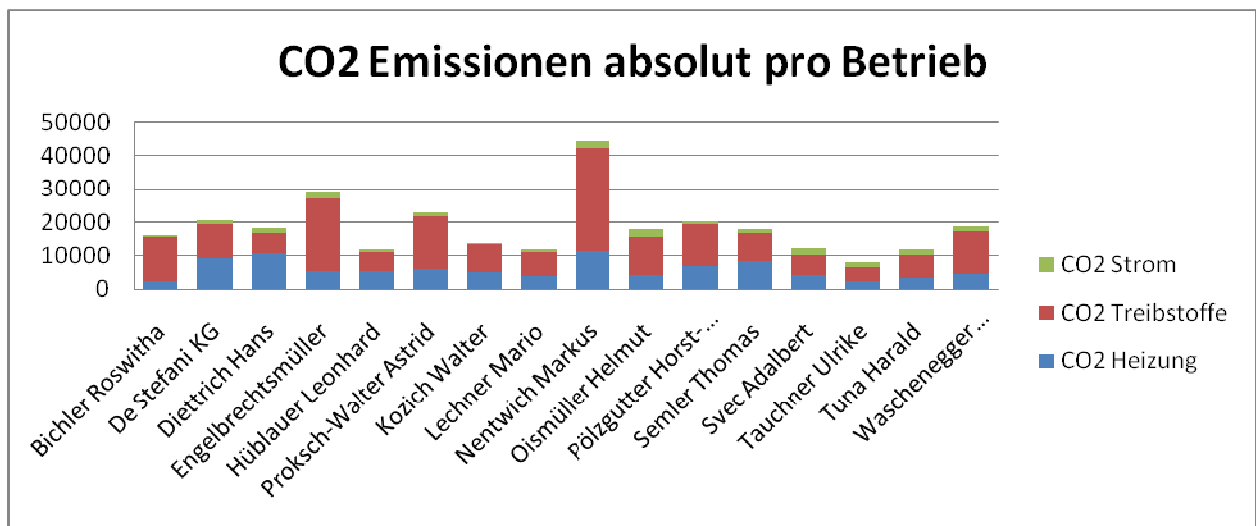
Die Bewertung der Umsetzung der to-do-Listen der Betriebe geht über die Ergebnisse der internen Audits ein, da bei diesen im Wesentlichen die Umsetzung der Vorgaben aus dem Managementsystem, die in der to-do-Liste, die den Rauchfangkehrerbetrieben Anfang Oktober 2010 zur eigenen Führung übergeben wurde, geprüft wurden.

Status von Reklamationen siehe bitte unter Kundenzufriedenheit

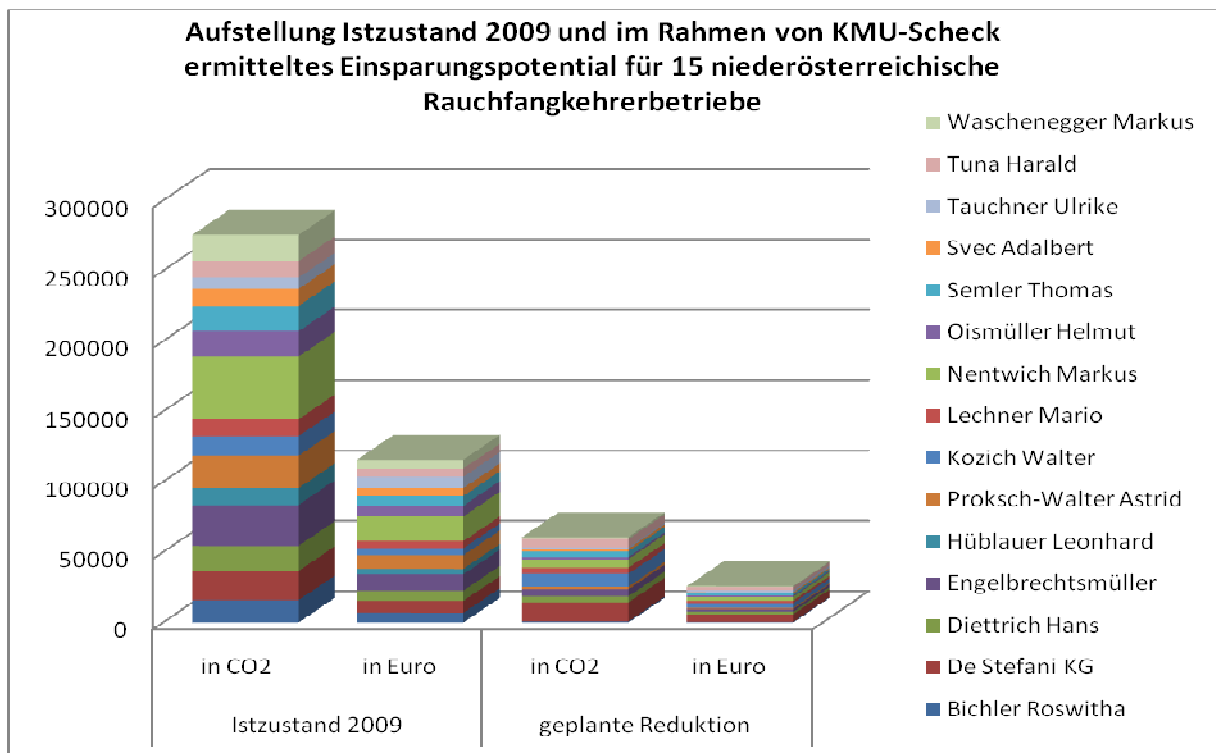
## 2.2. Direkte Umweltauswirkungen der Betriebe

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.



Die einzelnen Verbesserungsmaßnahmen sind in den To-do-Listen der Betriebe enthalten und lassen sich in folgender Graphik in Form einer Gegenüberstellung der derzeitigen CO<sub>2</sub>-Emissionen und der CO<sub>2</sub>-Emissionen nach Umsetzung der besprochenen Verbesserungsmaßnahmen folgendermaßen darstellen:



Die Firma Pölgutter ist in der obigen Aufstellung nicht enthalten, da sie nicht am KMU-Scheckförderprogramm teilgenommen hat. Aufgrund der Übersiedlung des Betriebes in ein neues Gebäude ist eine Verbesserungsfindung auch derzeit nicht sehr sinnvoll.

### **Verbesserungsvorschläge, die für alle Betriebe relevant sein könnten aus den internen Audits:**

Einführung von Elektroautos: Testwagen durch Innung zur Verfügung stellen

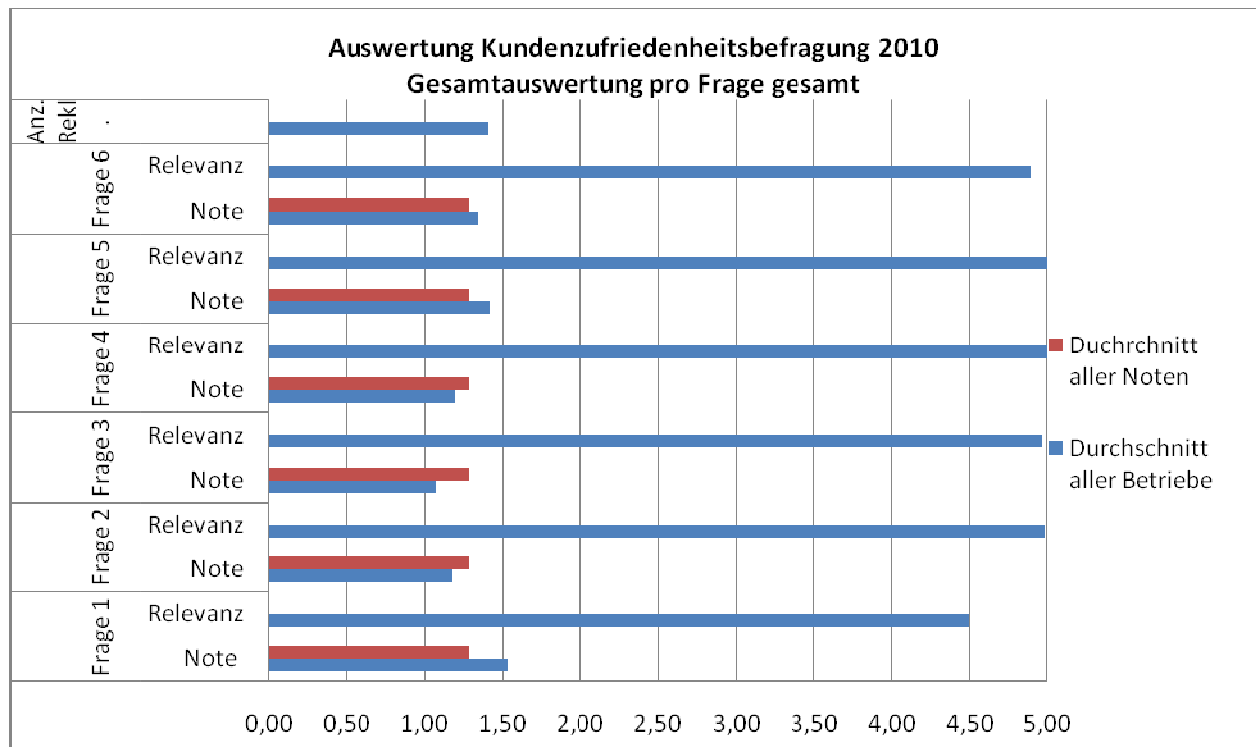
Ökologische Einkaufswaren (Papier, Kuverts, Rechnungsvordrucke, Büromaterial, LED-Leuchten und LED-Batterien) durch WTG organisieren

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

Derzeit liegen noch keine Daten und Ergebnisse aus den Kehrgebieten vor.

Über die Organisation und einen realistischen Zeitpunkt für die vollständige Datenerfassung finden sich Punkte in der To-do-Liste.

## 2.4. Kundenzufriedenheit:



Fragen:

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

- Beratung rund ums Heizen
- Sämtliche Rauchfangkehrertätigkeiten?
- betriebspezifische Dienstleistungen einsetzen

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

Frage 3: Haben Sie schon Terminvereinbarungen mit dem Büro oder Ihrem zuständigen Rauchfangkehrer getroffen (bzw. haben Sie festgelegte Terminvereinbarungen)? Wenn ja? Werden/wurden diese pünktlich eingehalten?

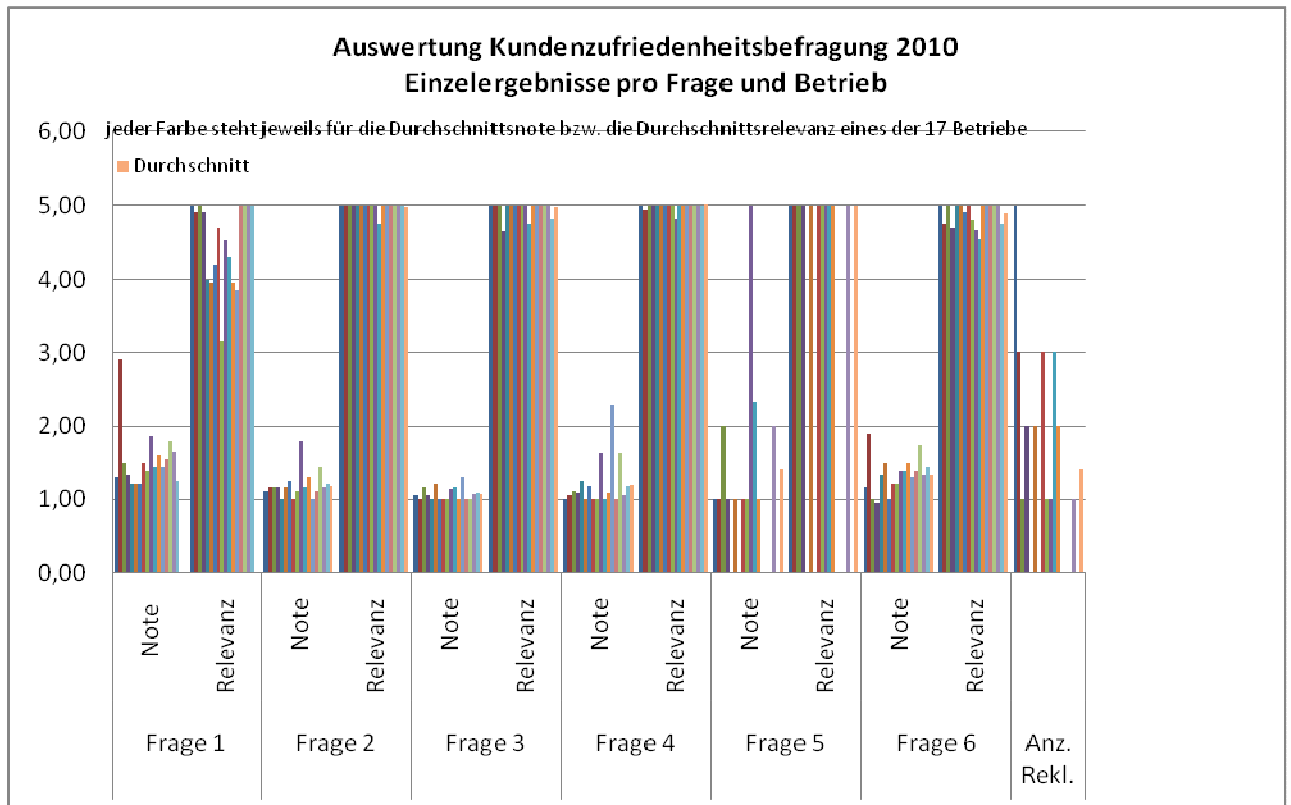
Frage 4: Haben Sie schon einmal versucht, das Büro oder Ihren Rauchfangkehrer zu erreichen? Wenn ja, war das für Sie einfach?

Frage 5: Wurden etwaige Reklamationen für Sie zufriedenstellend behandelt?

Frage 6: Wussten Sie, dass durch die regelmäßige und ordentliche Arbeit Ihres Rauchfangkehrers das Brandrisiko in Ihrem Zuhause und den Brennstoffverbrauch Ihrer Heizung gesenkt wird?

Frage 7: Haben Sie Wünsche oder Verbesserungsvorschläge?

Verbesserungsvorschläge, die die einzelnen Betriebe betreffen, wurden mit diesen in den internen Audits besprochen, Verbesserungsvorschläge zu den über den Durchschnitt liegenden Benotungen der Fragen 1 und 6 (Image der Rauchfangkehrer) finden sich in der To-do-Liste der Innung wieder. Die Bewertung der Fragen 2 und 5 siehe bitte Bewertung Ausbildungsstand, Reklamationen siehe bitte dort.

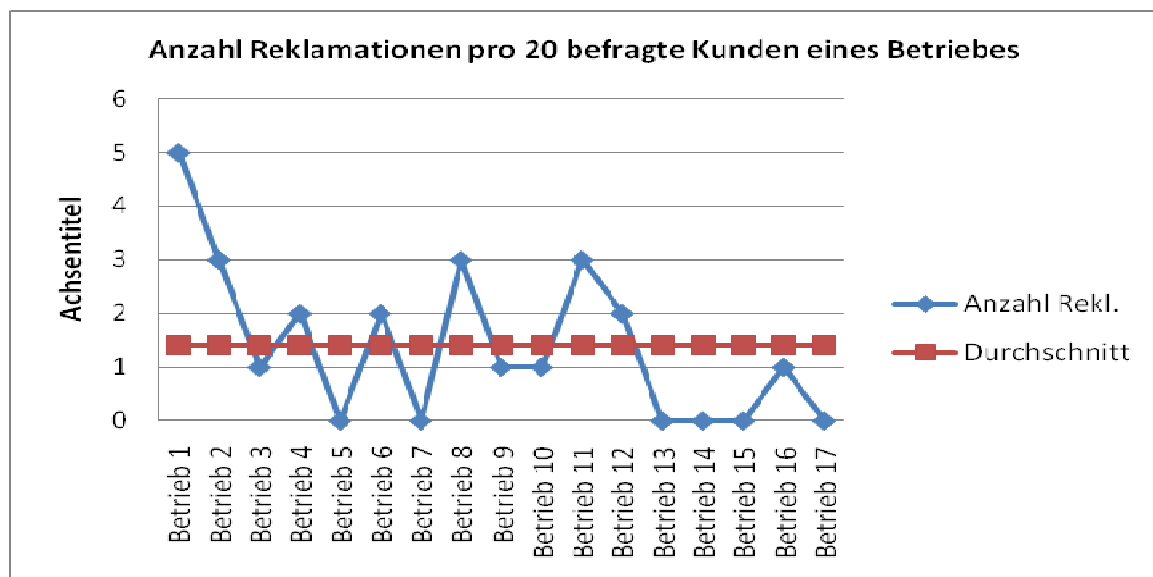


#### 2.4.1 Status und Anzahl der Reklamationen

Im Zuge des Projektes wurden Reklamationslisten eingeführt, die allerdings noch zu kurz im Einsatz sind um eine vernünftige Auswertung daraus erzielen zu können.

Aus den Kundenzufriedenheitsbefragungen ergab sich als erster Richtwert ein durchschnittlicher Stichprobenwert für die Anzahl der Reklamationen von 1,4 Kunden pro Betrieb, die im Laufe ihrer gesamten Zeit als Kunde des Betriebes eine Beanstandung hatten. Hochgerechnet auf 150 Dienstleistungen, die durchschnittlich pro Kunde in 50 Jahren erbracht werden, ergibt dies eine prozentuale Reklamationsmanzahl von 0,05 % der erbrachten Dienstleistungen.

Auch hier gibt es allerdings Schwankungen bei den Betrieben:





## 2.5. Mitarbeiterzufriedenheit

Noch keine Daten vorhanden.

## 2.6. Bewertung des Ausbildungsstandes

Für die Bewertung des Ausbildungsniveaus und der Schulungsmaßnahmen werden drei Informationsquellen herangezogen:

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

Stellen- beschrei- bungen		AA- Schulungs- mindestanfor- derungen		Schulungs- plan	
A	H	A	H	A	H
4	1	0	0	4	2

In vier Betrieben werden die Stellenbeschreibungen noch nicht verwendet, die Schulungspläne von 4 Betrieben sind noch nicht vorhanden, bei 2 fehlt die Bewertung der Schulungen.

Die Frage nach dem Abgleich mit der AA Schulungsmindestanforderungen konnte von den Betrieben noch nicht positiv erledigt werden, da das Angebot der WTG noch fehlt.

Wesentliche Erkenntnis ist, dass die Betriebe bereits auf das Schulungsangebot der WTG warten und dieses dringst angeboten werden muss.

### 2.6.2 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 1,18: kein Handlungsbedarf

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

Note 1,4: liegt über dem Durchschnitt und ist daher nicht zufriedenstellend. Hier findet sich ein Verbesserungsvorschlag in der To-do-Liste der Innung.

### 2.6.3 Schulungsmaßnahmen

3 der 16 Betriebe haben bis heute keinen Schulungsplan vorgelegt. Die angebotenen Schulungen wurden großteils positiv angenommen. Der ÖVGW Kurs bezüglich Verbrennungsluftermittlung lt. G1 und G 12 ist ab sofort in den Schulungsplan aufzunehmen. Ein hoher Anteil an Produktschulungen bei den verschiedenen Firmen (Kesselhersteller, Rauchfangerzeuger,...) über Eigeninitiative konnte festgestellt werden.

Siehe bitte Evaluierung des Ausbildungsstandes 2010

## 2.7. 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 aber folgendes Bild:

Liste wiederk. Tätigkeiten*		Beauftragte		Müll-trennung		Sicherheits-dokumente	
	H	A	H	A	H	A	H
	4	7	4	0	0	5	0

Dies bedeutet, dass in den Betrieben

4 gesetzlich vorgeschriebene Geräte bzw. Ersthilfekästen nicht geprüft wurden,

7 Ersthelfer oder AUVA-Beauftragte (Arbeitsmediziner und SFK) nicht benannt sind und 4 Ersthelfer nicht mehr aktuell ausgebildet sind und

In 5 Betrieben die Sicherheitsdokumente des Managementsystems nicht, und auch keine eigenen, angewandt werden

## 3. Ausblick

### 3.1. Verbesserungsprogramm

Siehe Anhang: To-do-Liste 2010, *Stand vom 17.11.2010*

### 3.2. Schulungsschwerpunkt 2011

### 3.3. Auditplan 2011

### 3.4. Absehbare Änderungen

Eine neue Runde an den teilnehmenden Betrieben soll ab Jänner 2011 gestartet werden. Ziel ist es, weitere 10 Betriebe in dieser Runde für die Teilnahme an der Zertifizierung gewinnen zu können.

Unterschriften: LIM P. Engelbrechtsmüller, LIMSTv. S. Bichler, LIMStv. H.-P. Pölzgutter