

Organisation: Innungsleitung

Formular ausgefüllt von Horst Peter Pölzgutter und M. Göd

Datum: 6.1.2012



Managementsystem NÖ RFK

Bewertung des Managementsystems der NÖ Rauchfangkehrer

(Prozess: Planung)

Für das Jahr: 2011

Management Review wurde durchgeführt im Anschluss an das interne Audit am 14.12.2011

Verteiler: Innungsleitung und teilnehmende Betriebe nach Freigabe

| | | |
|--|---|----|
| 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:

| Betriebe | Ort |
|------------------------|-----------------------------|
| Bichler Roswitha | 3003 Gablitz |
| Binder KG | |
| Cepak Christoph | 3970 Weitra |
| De Stefani KG | 2601 Sollenau |
| Diettrich Hans | 2870 Aspang Markt |
| Engelbrechtmüller | 3340 Waidhofen/Ybbs |
| Hüblauer Leonhard | 3361 Aschbach Markt |
| Jandl Helmut | 3170 Hainfeld |
| Kozich Walter | 2490 Ebenfurth |
| Kremsner Peter | 2453 Sommerrein |
| Lechner Mario | 4300 St. Valentin |
| Gertrude Major OG | 2700 Wr. Neustadt |
| Mahler-Hutter KG | 2560 Berndorf |
| Molnar Karl | 2103 Langenzersdorf |
| Nentwich Markus | 3130 Herzogenburg |
| Oismüller Helmut | 3491 Strass im Strassertal |
| Pölzgutter Horst-Peter | 2700 Wr. Neustadt |
| Proksch-Walter Astrid | 3830 Waidhofen an der Thaya |
| Semler Thomas | 3943 Schrems |
| Schreiner Wolfgang | 2540 Bad Vöslau |
| Svec Adalbert | 2151 Asparn an der Zaya |
| Tauchner Ulrike | 2880 Kirchberg am Wechsel |
| Tuna Harald | 3843 Dobersberg |
| Waschenegger Markus | 3292 Gaming |

Inhaltsverzeichnis:

| | |
|---|-----------|
| 1. Inputs in das Management Review: | 3 |
| 2. Bewertung der einzelnen Aspekte: | 4 |
| 2.1. Managementsystem:..... | 4 |
| 2.2. Direkte Umweltauswirkungen der Betriebe | 5 |
| 2.3. Indirekte Umweltauswirkungen – Kesseldaten aus den Kehrgebieten: | 6 |
| 2.4. Kundenzufriedenheit: | 8 |
| 2.5. Zufriedenheitsbefragung der Betriebe | 10 |
| 2.6. Mitarbeiterzufriedenheit | 12 |
| 2.7. Bewertung des Ausbildungsstandes..... | 12 |
| 2.8. Bewertung des Rechtsmanagementsystems | 13 |
| 3. Ausblick | 14 |
| 3.1. Verbesserungsprogramm | 14 |
| 3.2. Schulungsschwerpunkt 2012..... | 14 |
| 3.3. Auditplan 2012 | 14 |
| 3.4. Absehbare Änderungen..... | 14 |

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 2009-2010
- Auditberichte und Auswertung aus internen und externen Audits: interne Audits 2011
- Rechtsregister detail Jahr: 2011
- Auswertung Kundenzufriedenheitsbefragung gesamt (Status 2010 ergänzt um die neuen Betriebe 2011)
- Auswahl der Mitarbeiterzufriedenheitsbögen aus 2011
- Bewertete To-do-Liste der Innung 2011
- Evaluierung des Ausbildungsstandes für das Jahr 2011
- Auditchecklisten der Betriebe mit Verbesserungsvorschlägen der Betriebe (nicht ausgedruckt, sondern als pdf in den Betriebsdaten vorhanden)
- Aktuelle to-do-Liste (Vorschläge für Verbesserungsprogramm der Innung) aus internen Audits und als Vorschläge des QMB und der Berater
- Sonstiges: Befragung der Betriebe zur Zufriedenheit mit der Landesinnung

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:
 9 von 24 Betrieben haben insgesamt keine oder eine Abweichung erhalten
 2 Betriebe haben mehr als 7 Abweichungen erhalten.

Der Vergleich zum Vorjahr zeigt sich im Detail folgendermaßen:

2010 (16 teilnehmende Betriebe):

| Betriebe | Dokumentenlenkung | | to do-Liste | | Liste wiederk. Tätigkeiten* | | Reklamationsliste | | RFK-Formulare | |
|-------------------|-------------------|----|-------------|----|-----------------------------|----|-------------------|---|---------------|----|
| | A | H | A | H | A | H | A | H | A | H |
| Summe | 4 | 8 | 8 | 4 | 11 | 4 | 10 | 0 | 6 | 6 |
| in % der Betriebe | 25 | 50 | 50 | 25 | 69 | 25 | 63 | 0 | 38 | 38 |

2011 (24 teilnehmende Betriebe):

| Betriebe | Dokumentenlenkung | | to do-Liste | | Liste wiederk. Tätigkeiten* | | Reklamationsliste | | RFK-Formulare | |
|-------------------|-------------------|----|-------------|----|-----------------------------|----|-------------------|-----|---------------|---|
| | A | H | A | H | A | H | A | H | A | H |
| Summe | 4 | 14 | 4 | 11 | 6 | 5 | 5 | 2 | 0 | 0 |
| in % der Betriebe | 17 | 58 | 17 | 46 | 25 | 21 | 21 | 8,3 | 0 | 0 |

Vergleicht man die Prozentsätze der beiden Jahre zeigt sich, dass die Abweichungen in allen Bereichen (die RFK-Formulare wurden heuer nicht abgefragt, da sie nach wie vor nicht über Winchim abrufbar sind) geringer, die Hinweise dagegen vermehrt aufgetreten sind.

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.

Als eine Möglichkeit, den unterschiedlichen Leistungen der Betriebe Rechnung zu tragen, könnten ab 2012 die Betriebe, die ihre Aufgaben erfüllen, ein internes Audit in der Gruppe abhalten und die erforderlichen Listen vorab einschicken, während die anderen Betriebe nach wie vor teure Einzelinterne-Audits durchführen lassen müssen.

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:

| | |
|-----------------------------------|-----|
| pünktlich erledigte Maßnahmen | 8 |
| innerhalb 1 Monat nach Zieltermin | 1 |
| verspätet erledigte Maßnahmen | 3 |
| Durchschnittsbewertung | 1,5 |

Die drei rot bewerteten Punkte sind bis auf einen zum Zeitpunkt des Man. Reviews 2011 beendet.

Die Abarbeitung der Punkte durch die Innung insgesamt ist zufriedenstellend, da die großteils Punkte erledigt wurden, wenn auch nicht immer ganz pünktlich.

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

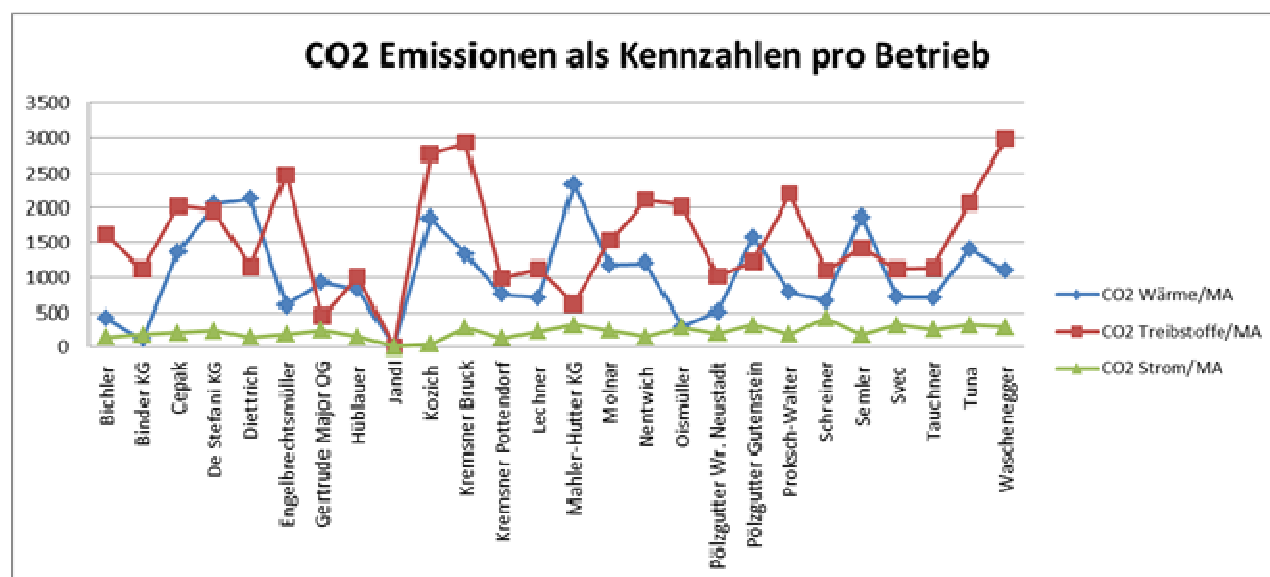
2.2. Direkte Umweltauswirkungen der Betriebe

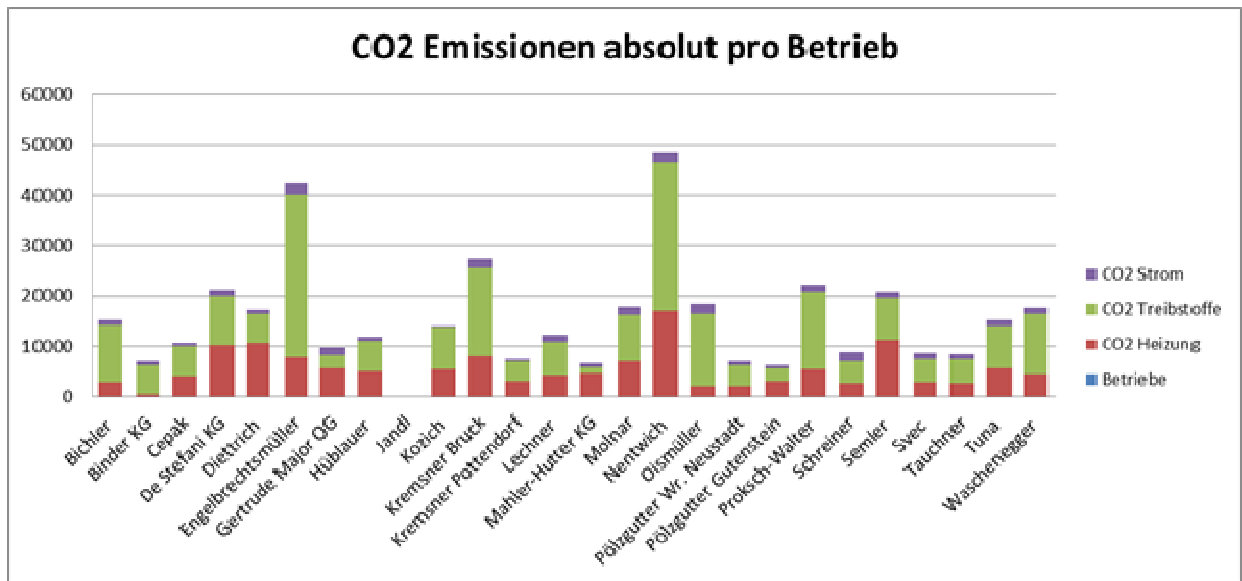
Die folgenden Graphiken geben einen Überblick über die CO₂-Emissionen der Betriebe gesamt und in Kennzahlen. Diese Kennzahlen können allerdings nur als Richtwerte gesehen werden, da die Gegebenheiten vor Ort, insbesondere hinsichtlich Kilometraufkommen, sehr unterschiedlich sind.

Insgesamt hat sich aber die Anwendung und der Vergleich zwischen den Betrieben als sehr nützlich gezeigt, da sie einen Hebel für die Verbesserungsmaßnahmen bilden.

Da die ersten Verbesserungsmaßnahmen erst im Jahr 2010 geplant wurden und somit erst 2011 greifen können, hat es keinen Sinn in diesem Management Review einen Vergleich der beiden Jahre anzustellen. Einzelne bereits erreichte Verbesserungen sind im CO₂-Betriebsvergleich grün markiert.

Die folgenden Graphiken zeigen daher den Status 2010, der einerseits vom Datenmaterial nun sehr gut ist, da keine Daten mehr geschätzt werden mussten und andererseits auch bereits die neuen Betriebe enthält. Diese Daten bilden somit die Basis für den Vergleich mit zukünftigen Werten.





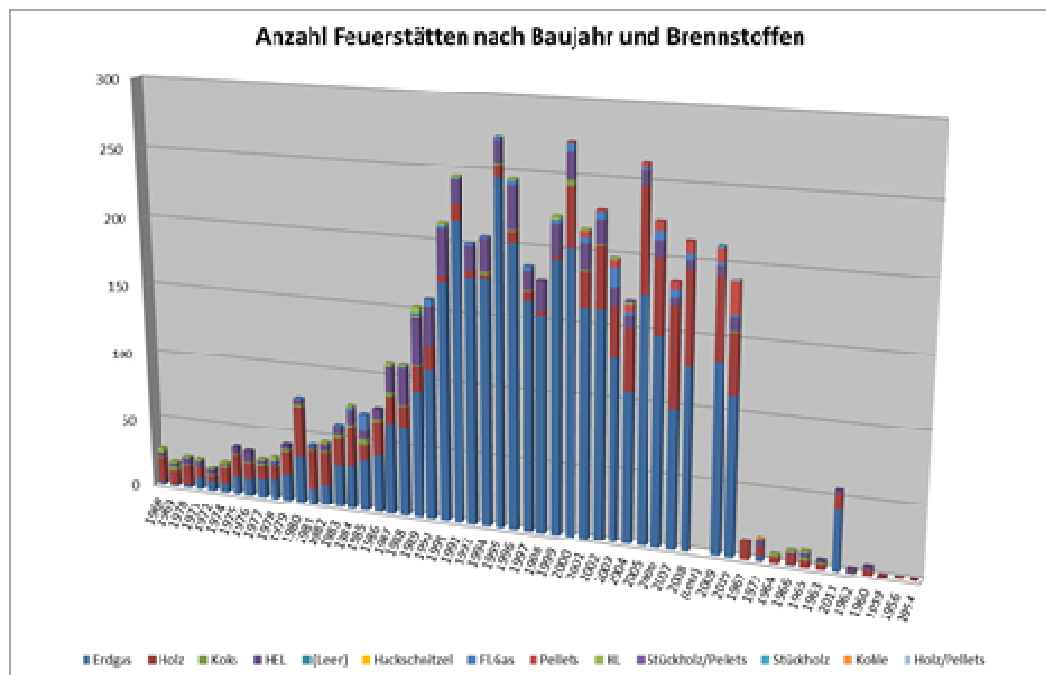
2.3. Indirekte Umweltauswirkungen – Kesseldaten aus den Kehrgebieten:

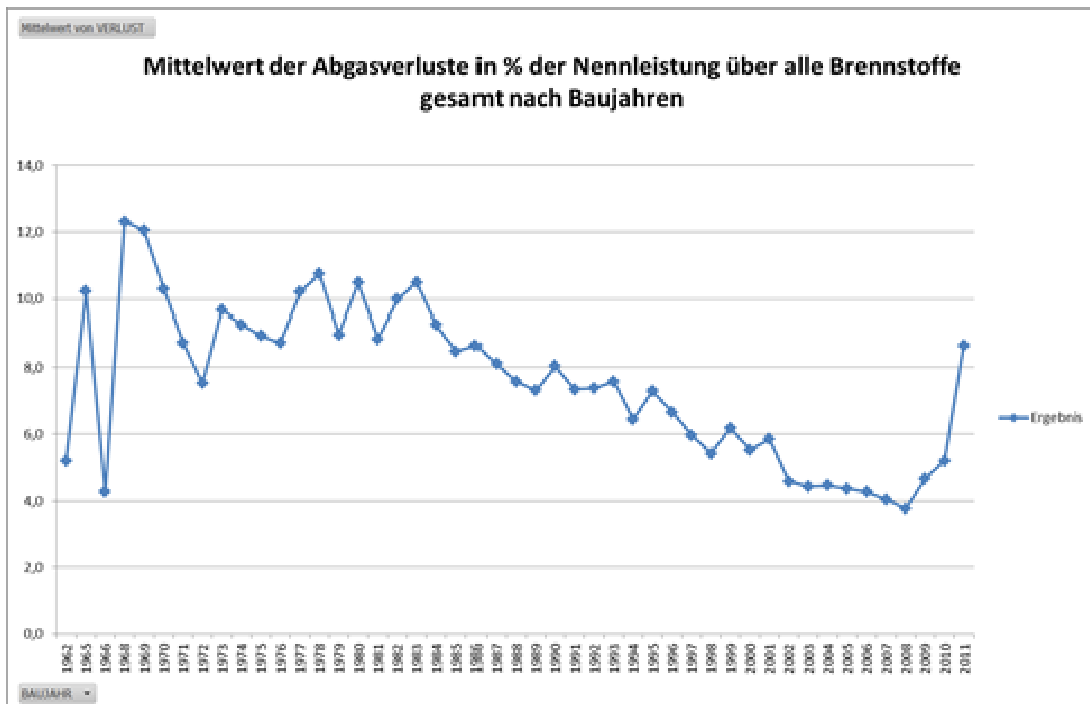
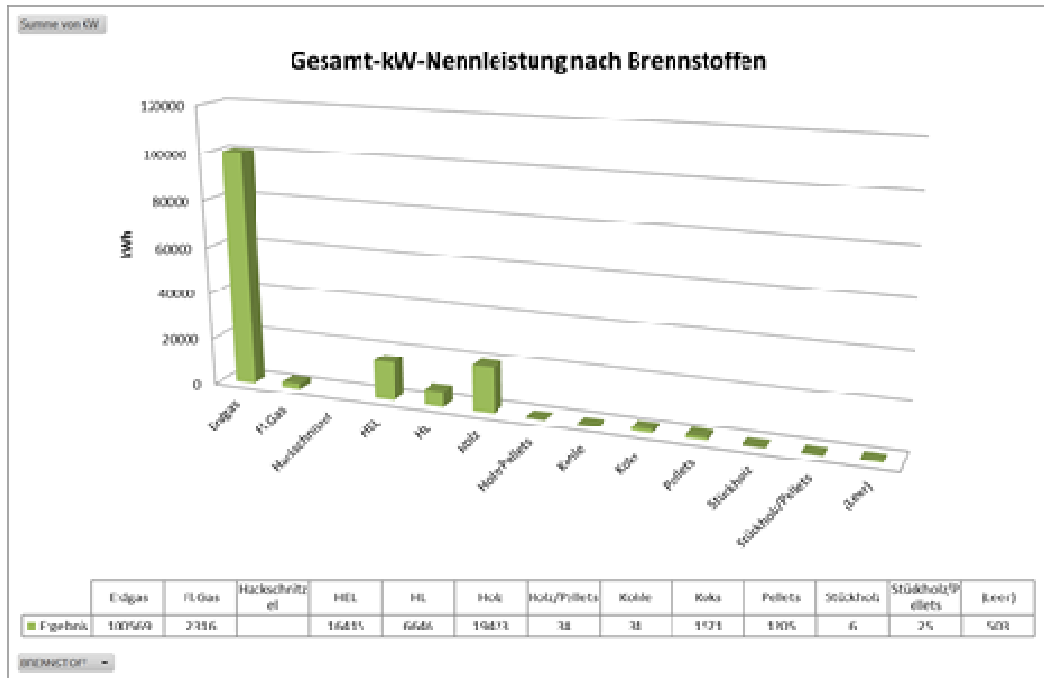
Derzeit liegen noch keine Daten und Ergebnisse aus den Kehrgebieten vor.

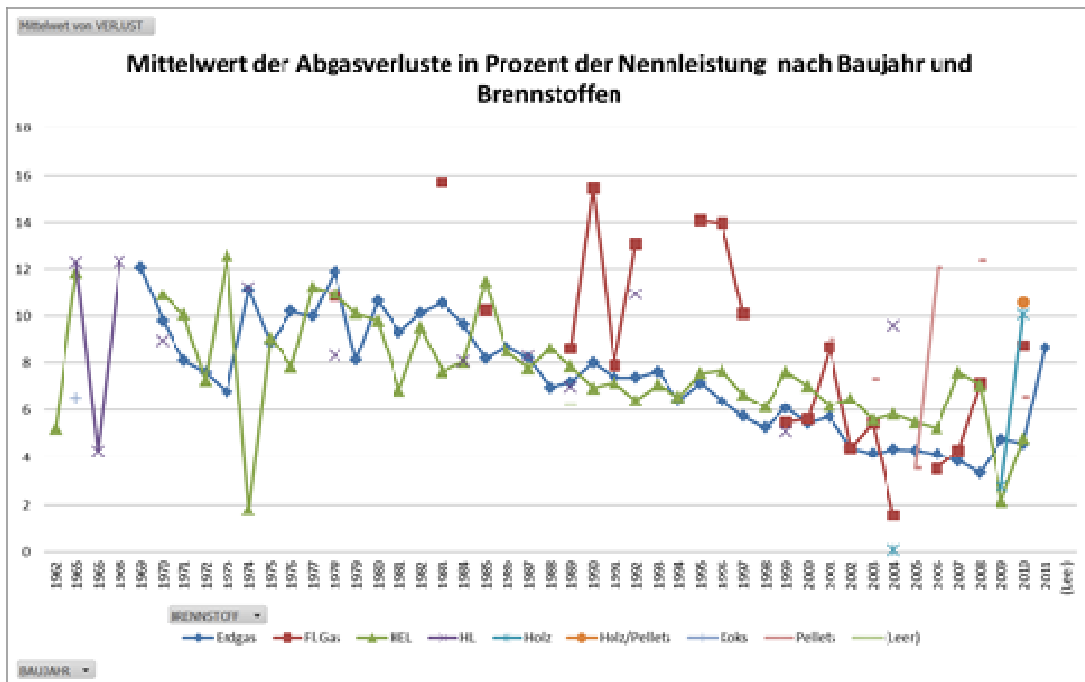
Über die Organisation und einen realistischen Zeitpunkt für die vollständige Datenerfassung finden sich Punkte in der To-do-Liste.

Die Möglichkeit zur vereinfachten Abfrage der Kesseldaten durch die Betriebe soll ab Anfang 2012 im Winchim bestehen. Danach werden die ersten Daten an EFG geschickt und ausgewertet. Bei zufriedenstellender Erfahrung damit werden auch die Hersteller der anderen Rauchfangkehrerssoftware gebeten, entsprechende Listen aus deren Programmen zu generieren.

Folgende Graphiken wird jeder Betrieb automatisch für sich zur Verfügung haben und werden in Summe für alle Betriebe vom QMB ausgewertet:

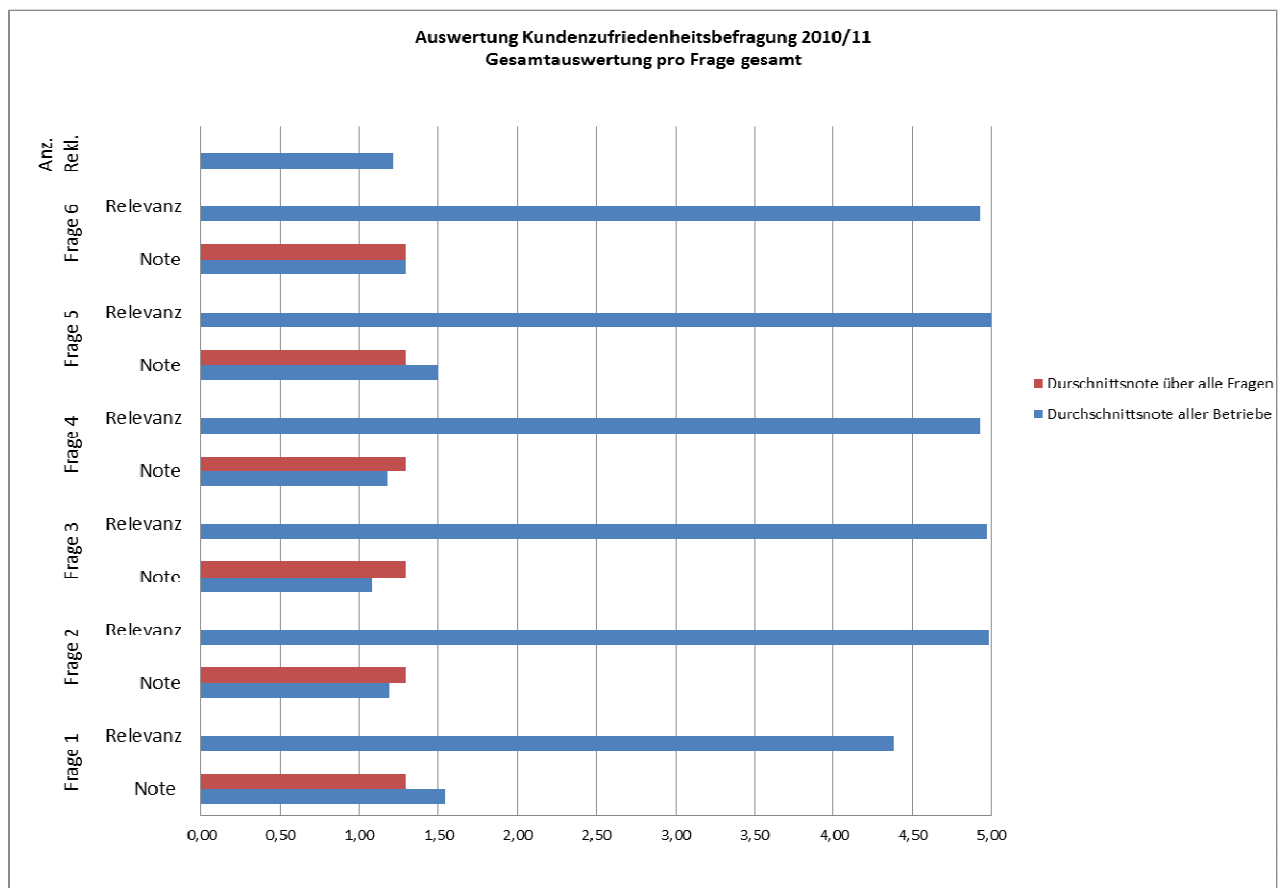






2.4. Kundenzufriedenheit:

Die neuen Betriebe wurden – ebenso wie die der ersten Gruppe – einer Kundenzufriedenheitsbefragung unterzogen. Die folgende Graphik zeigt die Summe aller Betriebe. Das Ergebnis hat sich durch die Aufnahme der neuen Betriebe leicht verschlechtert.



Fragen:

Frage 1: Wussten Sie, dass Ihr Rauchfangkehrer folgende Dienstleistungen anbietet?
 - Beratung rund ums Heizen
 - Sämtliche Rauchfangkehrertätigkeiten?
 - betriebsspezifische 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?

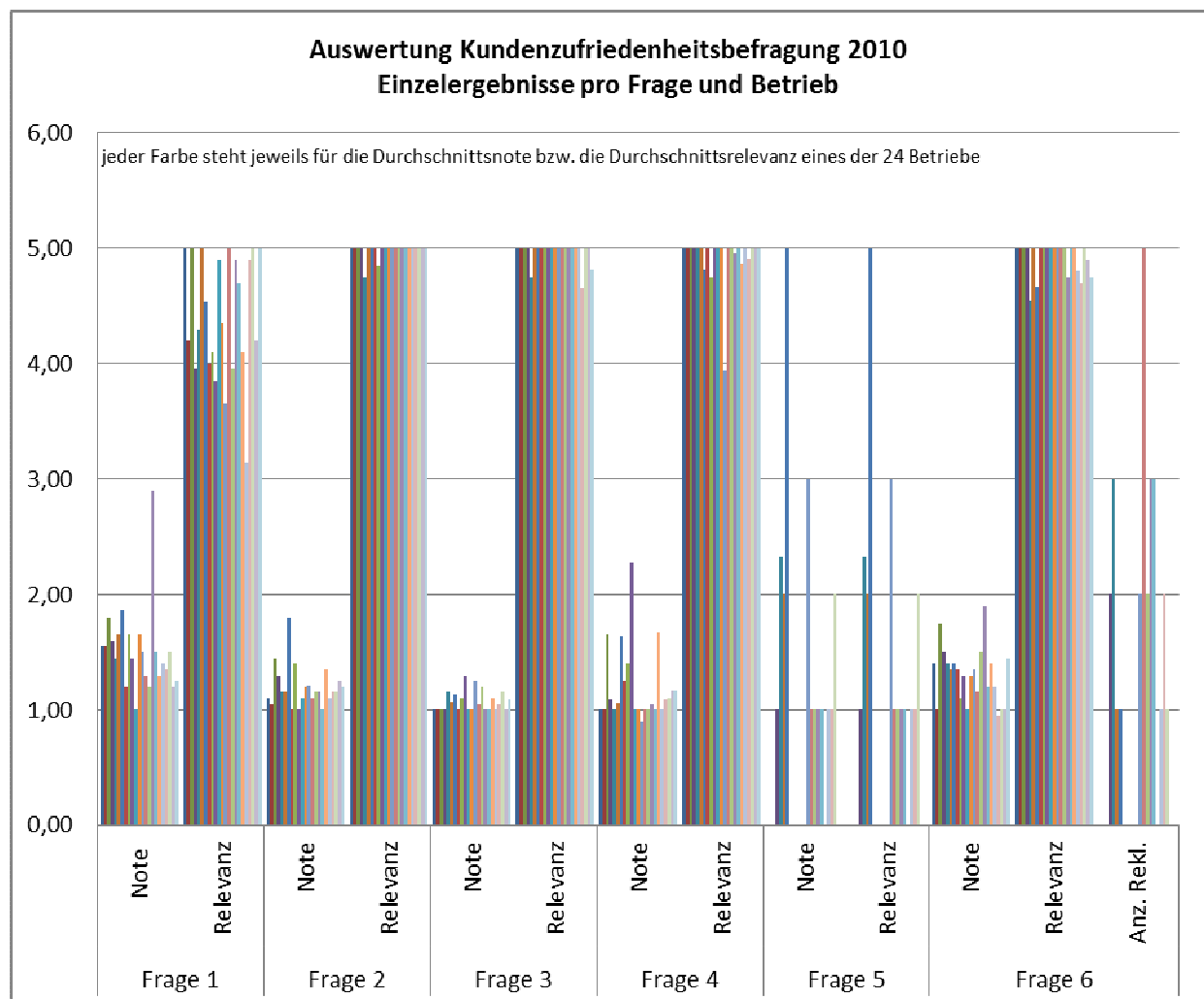
Frage 4: Haben Sie schon einmal versucht, das Büro oder Ihren Rauchfangkehrer zu erreichen? Wenn ja, war das für Sie einfach?

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.

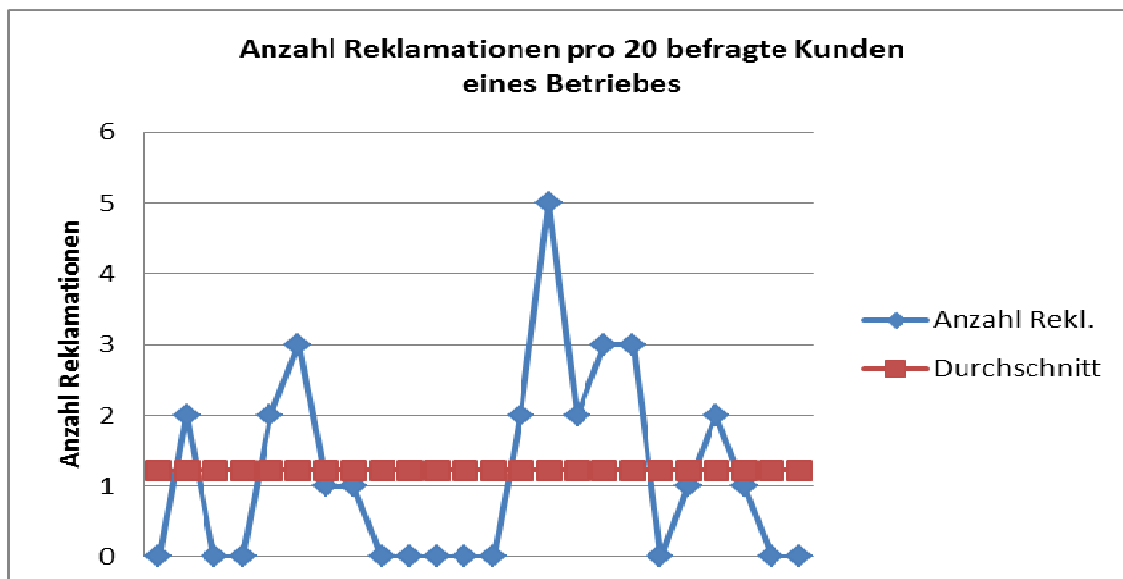


2.4.1 Status und Anzahl der Reklamationen

Im Zuge des Projektes wurden Reklamationslisten eingeführt, für 2010 erstmals ausgewertet werden können.

Aus den Kundenzufriedenheitsbefragungen ergab sich als Richtwert ein durchschnittlicher Stichprobenwert für die Anzahl der Reklamationen von 1,22 (2010: 1,4) Kunden pro Betrieb, die im Laufe ihrer gesamten Zeit als Kunde des Betriebes eine Beanstandung hatten. Absolut gesehen waren es bei 24 Betrieben 28 Beanstandungen. Hochgerechnet auf 150 Dienstleistungen, die durchschnittlich pro Kunde in 50 Jahren erbracht werden, ergibt dies eine prozentuale Reklamationsanzahl von 0,04 % (2010: 0,05) der erbrachten Dienstleistungen.

Auch hier gibt es allerdings Schwankungen bei den Betrieben:



2.4.2 Auswertung Reklamationslisten

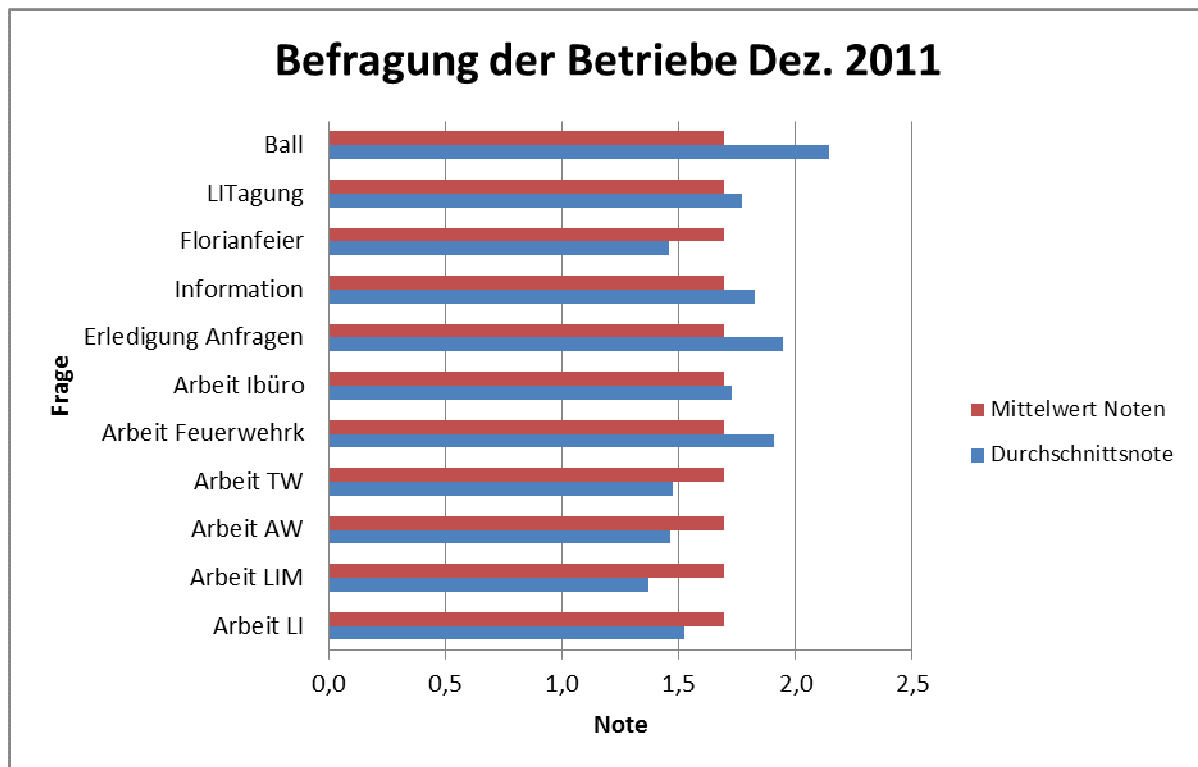
| Betrieb | Reklamationszuordnung | | Korrekturmaßnahme | Vorbeugemaßnahme erforderlich |
|---------------|-----------------------|-----------------|-------------------|-------------------------------|
| | technisch | organisatorisch | erledigt | ja |
| Durchschnitt: | 2,57 | 2,43 | 5,00 | 1,14 |

Obige Zusammenfassung zeigt die durchschnittliche Anzahl der Reklamationen pro Betrieb im Jahr 2011, unterteilt nach technischen und organisatorischen Reklamationen. Alle Reklamationen wurden erledigt, durchschnittlich 1,14 Vorbeugemaßnahmen wurden durch die Reklamationen erforderlich, die ebenfalls alle erledigt wurden.

2.5. Zufriedenheitsbefragung der Betriebe

Im Dezember 2011 wurden – aufgrund einer Anregung aus dem internen Audit 2010 – alle Rauchfangkehrerbetriebe NÖs bezüglich ihrer Zufriedenheit mit der Arbeit der Innung befragt.

Folgende Graphik zeigt das Ergebnis:

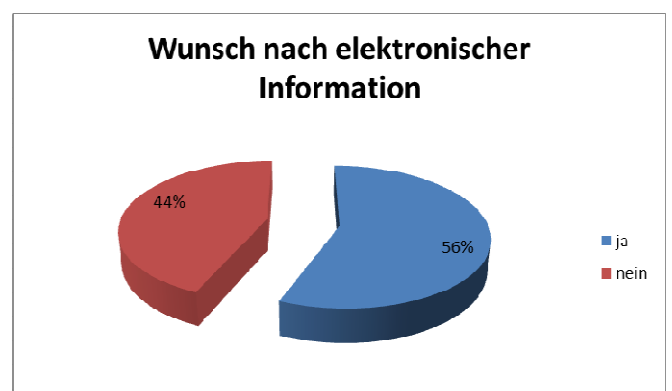
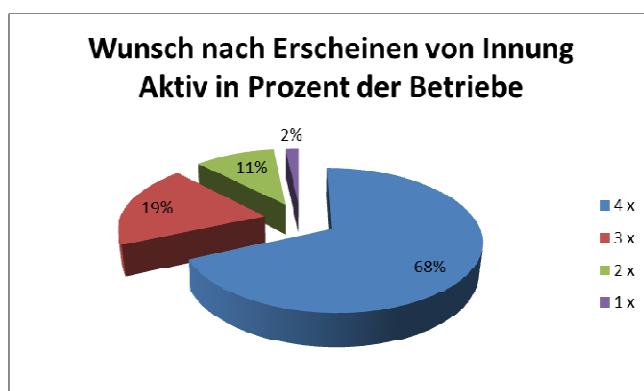


Gut haben eindeutig alle Mitglieder des Innungsvorstandes, allen voran der Innungsmeister, abgeschnitten. Die Arbeit des Feuerwehrkoordinators hingegen nicht, was aber eventuell auf dessen geringen Bekanntheitsgrad zurückzuführen ist.

Verbesserungsbedarf gibt es weiters eindeutig hinsichtlich der Organisation und der Ausrichtung des Balles, was allerdings beim Ball 2012 bereits geschehen ist.

Schlecht abgeschnitten haben weiters die Fragen nach der Arbeit des Feuerwehrkoordinators, der Erledigung von Fragen, der Landesinnungstagung und nach der Qualität der Information.

Bezüglich Informationsgestaltung und –häufigkeit wurden folgende Zusatzfragen bzw. Auswertungen erhoben:



Folgende Tips wurden dem LIM gegeben:

- Mehr Mitarbeiterschulungen
- Never change a winnig team
- Zur Zeit ist unsere Innungsführung 1A
- Wozu brauche ich überhaupt eine Innung?

Zertifizierung sichert unseren Berufsstand
 Gar nichts, der beste LIM seit langem
 Innung tut endlich was
 Was ist der Feuerwehrkoordinator?
 Beiträge abschaffen
 Mehr Infos über die Bezirksinnungsmeister in Sachen Normen, Technik,
 Neuerungen
 Infos dass es etwas Neues gibt
 Der Ombudsmann war eine super Erfindung
 Gar nichts, es ist perfekt
 Mehr Tagungen mit Seminaren

2.6. Mitarbeiterzufriedenheit

Bei den internen Audits zeigten viele Betriebe ihre Mitarbeiterzufriedenheitsbefragungen vor. Generell sind die Mitarbeiter sehr motiviert und zufrieden. Einzelne Problemfälle wurden mit betroffenen Mitarbeitern und Geschäftsführern besprochen.

2.7. Bewertung des Ausbildungsstandes

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

2.7.1 Ergebnisse aus dem internen Auditbericht betreffend Schulung:

Ergebnisse aus den Audits 2010 (16 teilnehmende Betriebe):

| Betriebe | Stellenbeschreibungen | | AA-Schulungsmindestanforderungen | | Schulungsplan | |
|-------------------|-----------------------|-----|----------------------------------|---|---------------|----|
| | A | H | A | H | A | H |
| Summe | 4 | 1 | 0 | 0 | 4 | 2 |
| in % der Betriebe | 25 | 6,3 | 0 | 0 | 25 | 13 |

Ergebnisse aus den Audits 2011 (24 teilnehmende Betriebe):

| Betriebe | Stellenbeschreibungen | | Schulungsmindestanforderungen | | Schulungsplan | |
|-------------------|-----------------------|-----|-------------------------------|----|---------------|-----|
| | A | H | A | H | A | H |
| Summe | 4 | 2 | 4 | 6 | 4 | 2 |
| in % der Betriebe | 17 | 8,3 | 17 | 25 | 17 | 8,3 |

Auch hinsichtlich der Organisation der Arbeitsplätze und der Ausbildung zeigt sich eine deutliche Verbesserung gegenüber dem Vorjahr. Die Schulungsmindestanforderungen können seit 2011 erfüllt werden, da das WTG-Programm und die Schulungsmindestanforderungen besser aufeinander abgestimmt wurden. Allerdings fehlt noch immer eine formell richtige Schnittstelle zwischen Innung und WTG, da der Ausbildungswart nicht weisungsbefugt gegenüber der WTG NÖ ist. Siehe auch To-do-Liste

2.7.2 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 1,09 (2010:1,18): kein Handlungsbedarf

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

Note 1,5 (2010:1,4): liegt weiterhin über dem Durchschnitt, hat sich sogar verschlechtert gegenüber dem Vorjahr und ist daher nicht zufriedenstellend. Der angebotene Kurs zur Persönlichkeitsbildung der im Vorjahr als Maßnahme angeboten wurde, war zwar sehr gut, wurde aber nicht gut von den Betrieben angenommen.

Verbesserungsmaßnahme: Dieser Kurs sollte mehr beworben werden und als PW-M deutlich gekennzeichnet werden. Ev. kann der Inhalt stärker in Richtung Umgang mit dem Kunden bei Reklamationen gerichtet werden.

2.7.3 Ergebnis der Mitarbeitertests im Zuge der Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung

Alle befragten Mitarbeiter haben sehr gut bezüglich ihrer Kenntnisse und Bewusstsein bezüglich Umwelt und Kundenzufriedenheit geantwortet. Trotzdem wollen viele Betriebe ihre Mitarbeiter zum ZERT-Kurs Ende März 2012 nach St. Pölten schicken.

Im Zuge der internen Audits führen die Auditoren auch teilweise mit Mitarbeitern auf Kehrstellen oder befragten sie im Betrieb. Die Einbindung der Mitarbeiter in das Managementsystem konnte so eindeutig verbessert werden.

2.7.4 Schulungsmaßnahmen

Von 24 teilnehmenden Betrieben haben für 2011 14 Betriebe die Schulungspläne abgegeben, wobei davon bei 2 Betrieben die Schulungsbewertungen ausblieben.

Die restlichen Betriebe sind mit dem Kursangebot zufrieden, es gab durchwegs positives Feedback für die Themen und die Vortragenden. Für die Zukunft werden verstärkt Seminare für die Persönlichkeitsbildung im Schulungsangebot zu finden sein.

2.8. 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 2010 (16 Betriebe):

| Betriebe | Beauftragte | | Sicherheitsdokumente | |
|-------------------|-------------|----|----------------------|---|
| | A | H | A | H |
| Summe | 7 | 4 | 5 | 0 |
| in % der Betriebe | 44 | 25 | 31 | 0 |

Ergebnisse 2011 (24 Betriebe):

Aus dem Auditbericht:

Die Auswertung der Auditchecklisten aus den Betrieben zum Thema ArbeitnehmerInnenschutz ergab folgendes – sehr gutes - Ergebnis:

| Betriebe | Beauftragte | | Schutzausrüstungslisten | | Sicherheitsdokumente | |
|-------------------|-------------|----|-------------------------|---|----------------------|-----|
| | A | H | A | H | A | H |
| Summe | 2 | 3 | 4 | 0 | 2 | 1 |
| in % der Betriebe | 8 | 13 | 17 | 0 | 8,3 | 4,2 |

die Mülltrennung und –entsorgung funktioniert in allen Betrieben bestens, auch die anderen Vorschriften nach Gewerbeordnung werden gut erfüllt.

Die Situation der Einhaltung der Gesetze der Betriebe hat sich deutlich verbessert, wie der obige Vergleich zeigt. Im Zuge der Audits wurden die bestehenden Abweichungen beseitigt, sodass alle Betriebe nun gesetzeskonform agieren.

Im Vorjahr wurde beim externen Audit auf die aktualisierte Bauarbeiterschutverordnung hingewiesen, die die Rauchfangkehrer explizit als Bauarbeiter darin auflistet. Aufgrund dessen wurde das bestehende Blatt „Gefährdung Kehrstelle“ überarbeitet und heißt nun „Formular Checkliste Gefährdung Kehrstelle“. Allerdings wurde im Zuge der Arbeiten am Aufbau des Managementsystems mit anderen Bundesländern eine sehr gute Arbeit zu diesem Thema der Salzburger Landesinnung entdeckt.

Es ist geplant, dieses Papier für ganz Österreich als Richtlinie für alle Arbeiten am Dach zu adaptieren und die Checkliste noch entsprechend anzupassen. Dies wurde allerdings in die Hände der Bundesinnung gelegt. Mit einer einheitlichen Vorgangsweise und einer einheitlichen Checkliste ist bis Mitte des Jahres 2012 zu rechnen.

3. Ausblick

3.1. Verbesserungsprogramm

Siehe Anhang: To-do-Liste 2012, *Stand vom 25.1.2012*

3.2. Schulungsschwerpunkt 2012

3.3. Auditplan 2012

3.4. Absehbare Änderungen

Da mittlerweile ein Beschluss der Bundesinnung vorliegt, dass alle österreichischen Landesinnungen am Managementsystem der NÖ Rauchfangkehrer teilnehmen sollen, haben die Bundesländer Oberösterreich, Steiermark, Burgenland und Salzburg bereits mit EFG in Verbindung gesetzt bzw. haben bereits mit dem Aufbau des Managementsystems begonnen.

Es ist daher zu erwarten und wünschenswert, dass unser Managementsystems im Laufe des Jahres 2012 zu einem österreichisches Managementsystem aufsteigt, in das die Landesinnungssysteme integriert werden.



Unterschriften: LIM P. Engelbrechtsmüller