

Organisation: Innungsleitung

Formular ausgefüllt von Horst Peter Pölzgutter und M. Göd

Datum: 22.10.2013

Bewertung des Managementsystems der NÖ Rauchfangkehrer

(Prozess: Planung)

Für das Jahr: 2013

Management Review wurde durchgeführt im Anschluss an das interne Audit am 20.10.2013

Verteiler: Innungsleitung und teilnehmende Betriebe nach Freigabe

Teilnehmende Organisationen:

- Innungsleitung der NÖ Rauchfangkehrer
- Betriebe lt. Teilnehmerliste:

Inhaltsverzeichnis:

1. Inputs in das Management Review:	3
2. Bewertung der einzelnen Aspekte:	3
2.1. Managementsystem:.....	3
3.2. Kundenzufriedenheit:	8
3.3. Zufriedenheitsbefragung der Betriebe (erst ab 2013).....	11
3.4. Mitarbeiterzufriedenheit (erst ab 2013).....	11
3.5. Bewertung des Ausbildungsstandes.....	11
3.6. Bewertung des Rechtsmanagementsystems	13
4. Ausblick	14
4.1. Verbesserungsprogramm	14
4.2. Schulungsschwerpunkt 2013.....	14
4.3. Auditplan 2014	14
4.4. 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:

- Datenbankauswertung 2012
- Auditberichte und Auswertung aus internen und externen Audits: interne Audits 2012
- Rechtsregister detail Jahr: 2013
- Auswertung Kundenzufriedenheitsbefragung gesamt (neue Betriebe 2013)
- Bewertete To-do-Liste der Innung 2012 bis 30.9.2013
- Evaluierung des Ausbildungsstandes für das Jahr 2012
- 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:

Im Jahr 2013 wurde, für die Gruppen Niederösterreich 1 und 2, anstatt der internen Audits im Betrieb ein Aktualisierungs- Workshop gehalten. Die 24 teilnehmenden Niederösterreichischen Betriebe wurden angehalten die vom Managementsystem geforderten Listen an den QMB (EFG) zu schicken. Die Listen sind großteils pünktlich eingeschickt worden.

Im Zuge des Workshops wurde auf etwaige Fehler in der Listenführung eingegangen und einzelne Listen erneut besprochen, außerdem wurden den Teilnehmern alle Neuigkeiten im Managementsystem mitgeteilt und sie sind mit deren Umsetzung im Betrieb beauftragt worden.

Ergebnisse aus den internen Audits der 3. Niederösterreichischen Gruppe:

Betriebe	Dokumentenlenkung		to do-Liste		L.wiederkehrende Tätigkeiten*		Rekl. liste		RFK-Formulare		Kundenzufriedenheit		Müll-trennung		Beschaffungskriterien		Umweltregister		
	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	
Summe	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
in % der Betriebe	0	0	0	50	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Das Ergebnis der 2 neuen Niederösterreichischen Betriebe ist sehr erfreulich. Es gab hier nur eine Abweichung (Liste wiederkehrende Tätigkeiten) und einzelne Hinweise zur Verbesserung. Hier ist das Managementsystem besonders gut angenommen worden. Es gibt daher keinen Handlungsbedarf.

Darstellung Österreichs 2013 im Vergleich:

Betriebe	Dokumentenlenkung		to do-Liste		L.wiederk. Tätigkeiten*		Rekl. liste		RFK-Formulare		Kundenzufriedenheit		Müll-trennung		Beschaffungs-kriterien		Umwelt-register	
	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H
Summe	4	30	23	35	28	22	6	8	5	23	1	1	0	2	1	18	6	18
in % der Betriebe	5,5	41	32	48	38	30	8,2	11	6,8	32	1,4	1,4	0	2,7	1,4	25	8,2	25

2.1.1 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	1

Alle Punkte wurden pünktlich erfüllt!

Die Abarbeitung der Punkte durch die Innung ist somit sehr zufriedenstellend.

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

Darstellung Österreich im Vergleich: Mittelwert über alle teilnehmenden Bundesländer: 1,56

Status von Reklamationen siehe bitte unter Kundenzufriedenheit

3. Direkte Umweltauswirkungen der Betriebe des Bundeslandes

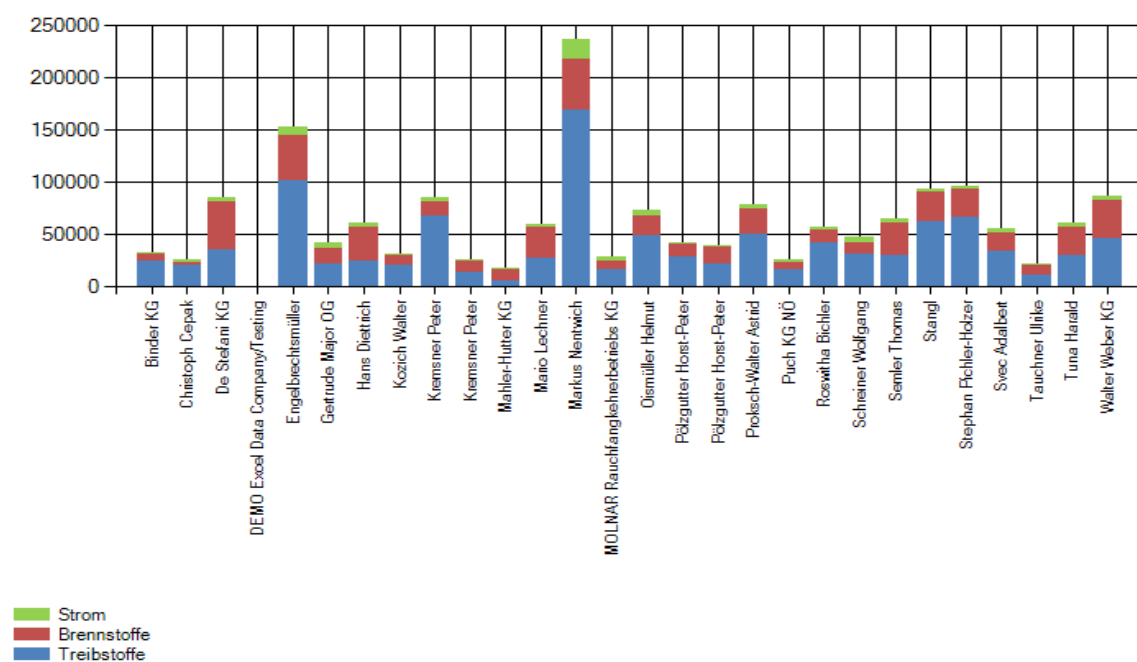
3.1. Energieverbräuche der Betriebe:

3.1.1 Energieverbräuche aller teilnehmenden Betriebe 2012

Der gesamte Energieverbrauch der Burgenländischen teilnehmenden Betriebe betrug im Jahr 2012 **1.015.352 kWh**, der sich folgendermaßen absolut und bezogen auf die Anzahl der Mitarbeiter auf Brennstoff-, Treibstoff- und Stromverbrauch aufteilte:

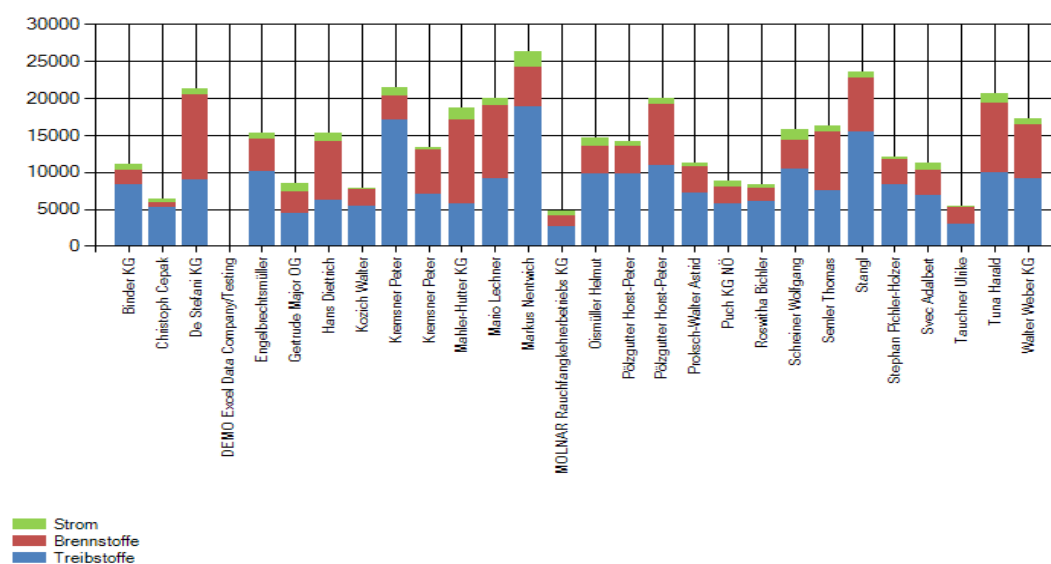
	Brennstoffe	Treibstoffe	Strom	Summe
Absolut in kWh 2012:	562.126	1.190.227	108.413	1.860.766
kWh pro Mitarbeiter 2012:	3.366	7.127	649	11.142

Energieverbrauch 2012 absolut pro Betrieb



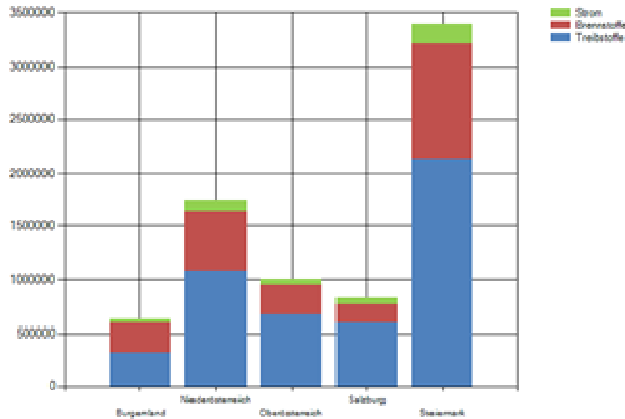
Energieverbrauch 2012 pro Rauchfangkehrer pro Betrieb

(im Gegensatz zum unten dargestellten Österreichvergleich sind in dieser Darstellung nur die Rauchfangkehrer und nicht das Büropersonal enthalten):

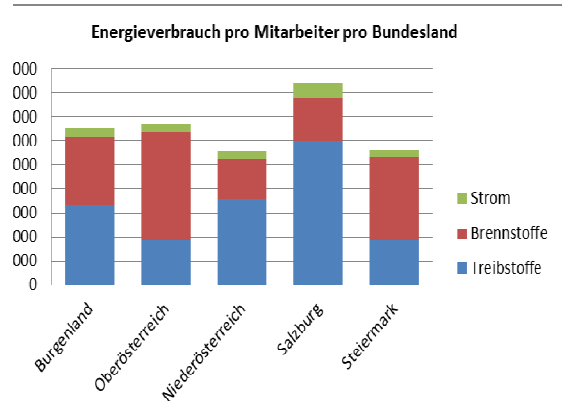


Darstellungen Österreich im Vergleich:

Energieverbrauch gesamt



Energieverbrauch pro Mitarbeiter (alle Mitarbeiter inkl. Büro)



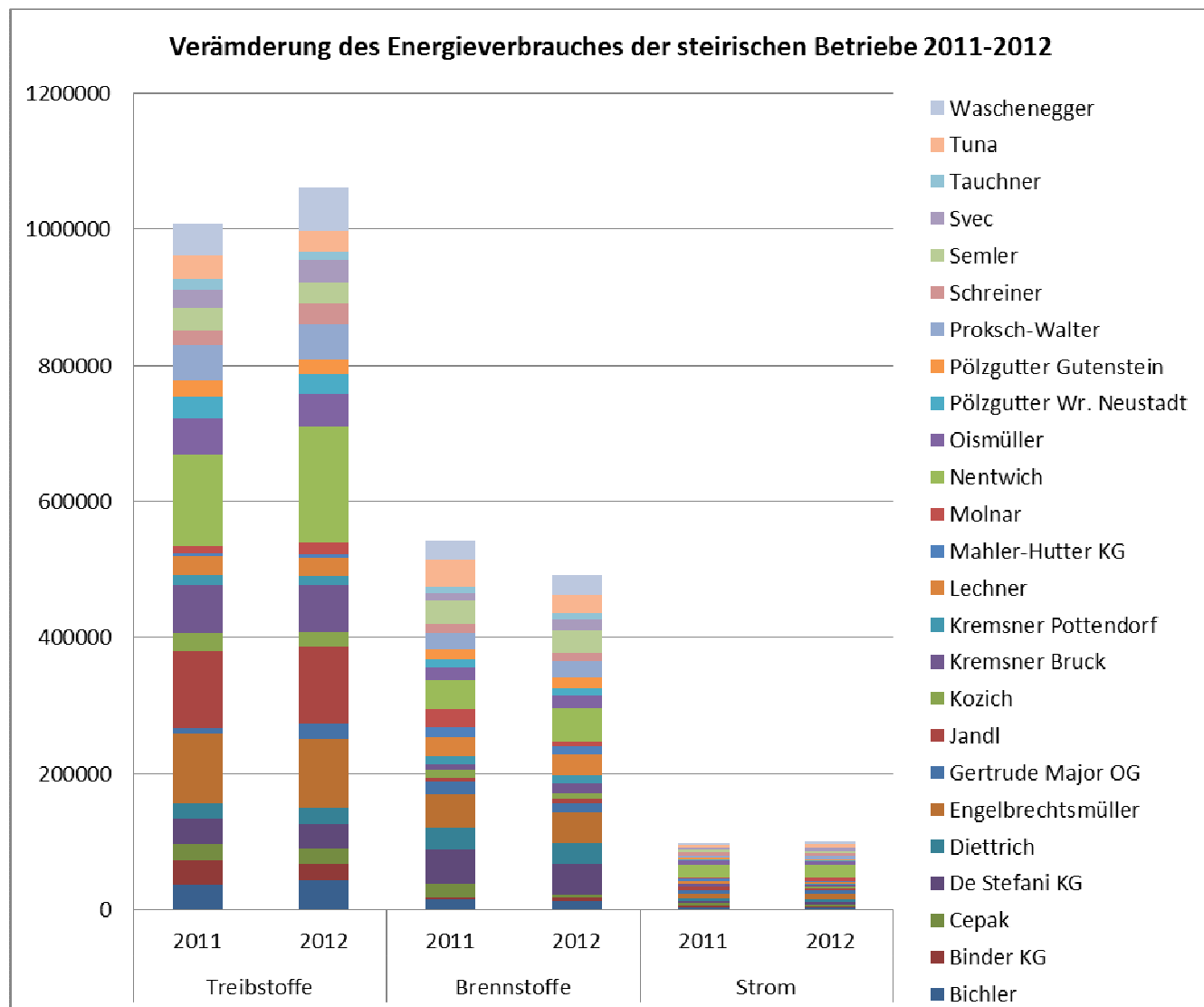
3.1.2 Vergleich der Energieverbräuche zum Vorjahr

In der folgenden Betrachtung sind nur die Betriebe, die bereits 2012 am Managementsystem teilgenommen haben und 2013 noch dabei waren, enthalten:

	Brennstoffe	Treibstoffe	Strom	Summe
Absolut in kWh 2011:	543.169	1.007.971	98.591	1.649.731
Absolut in kWh 2012:	491.804	1.060.115	98.917	1.650.836
	-51.365	52.145	326	1.106
KWh pro Mitarbeiter 2011:	3.621	6.720	657	10.998
kWh pro Mitarbeiter 2012:	3.279	7.067	659	11.006
	-342	348	2	7

Somit haben sich die im Bereich der Brennstoffe erzielten Verbesserungen fast genau durch die Mehrverbräuche bei den Treibstoffen ausgeglichen. Bei beinahe gleichbleibendem Stromverbrauch ergibt dies ein Gleichbleiben der Werte. Der zunehmende Treibstoffverbrauch ist lt. Aussage einiger Betriebe auf zusätzliche Tätigkeiten wie Feuerbeschau oder ÖVGW-Messungen zurückzuführen.

Hier der Beitrag der einzelnen Betriebe zu diesem Ergebnis:



3.1.3 Energiekosten von 2011 auf 2012

In der folgenden Betrachtung sind nur die Betriebe, die 2011 in das Managementsystem eingetreten sind, enthalten (von den Betrieben der 1. Gruppe sind für 2011 keine Kosten vorhanden gewesen):

Energiekosten 2011	34.745,00
Energiekosten 2012	33.697,25
Einsparung:	-1.047,75 bzw. 3,02 %

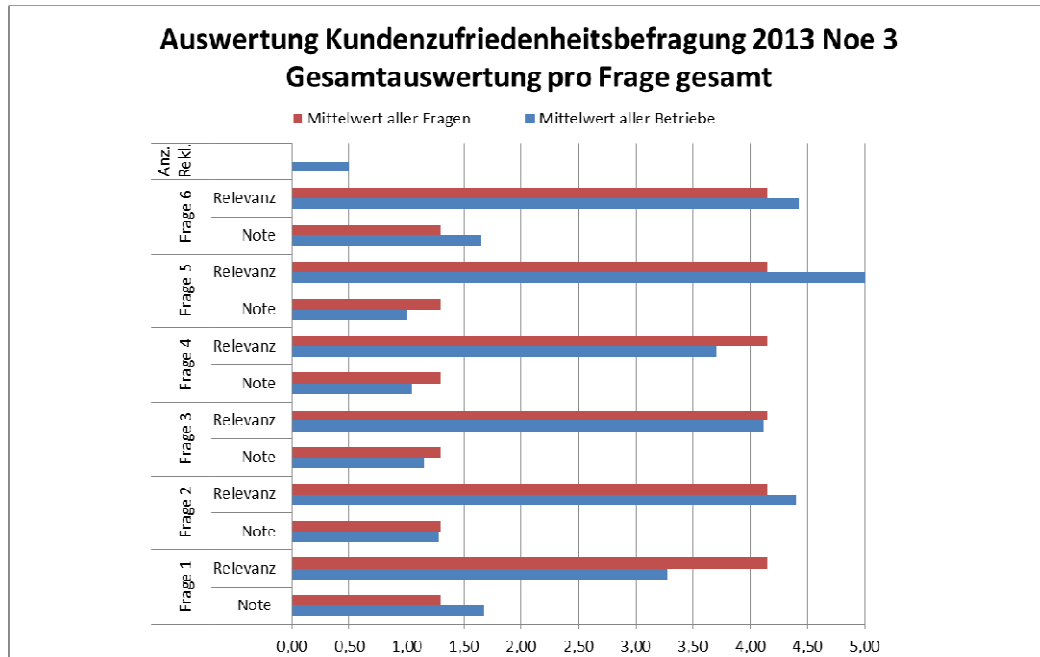
Insgesamt liegen 2012 in Niederösterreich die Energiekosten aller teilnehmenden Betriebe bei **162.648,50,-**.

Verbesserungsmaßnahme: Da sich die Treibstoffverbräuche auf steigende Dienstleistungen zurückführen lassen, sollte sich dies in einer neuen Kennzahl Treibstoffkosten/Umsatz besser vergleichbar darstellen lassen. Diese sollte nächstes Jahr österreichweit eingeführt werden, was mithilfe der Datenbank leichter möglich sein sollte.

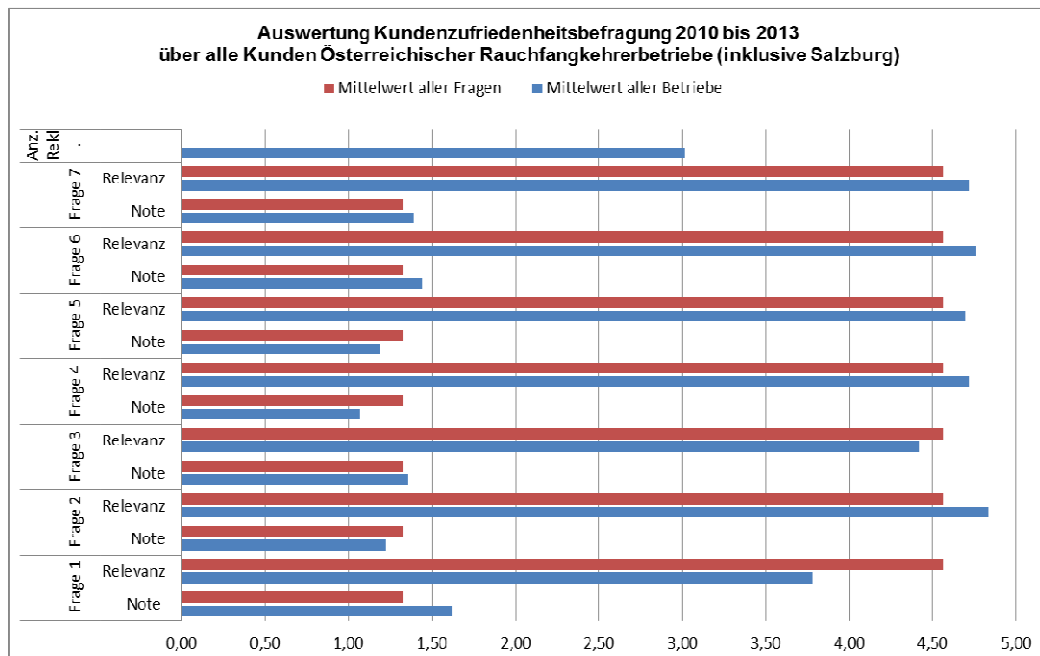
3.2. Kundenzufriedenheit:

Die 2 neuen Betriebe wurden – ebenso wie die der ersten und zweiten Gruppe – einer Kundenzufriedenheitsbefragung unterzogen.

Die folgende Graphik zeigt die Gesamtnoten über alle Betriebe und den Mittelwert der Noten im Burgenland.



Darstellung Österreich im Vergleich:



Fragen:

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

- Beratung rund ums Heizen
- Sämtliche Rauchfangkehrertätigkeiten?
- betriebsspezifische Dienstleistungen

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

Frage 3: Werden die Termine pünktlich eingehalten?

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

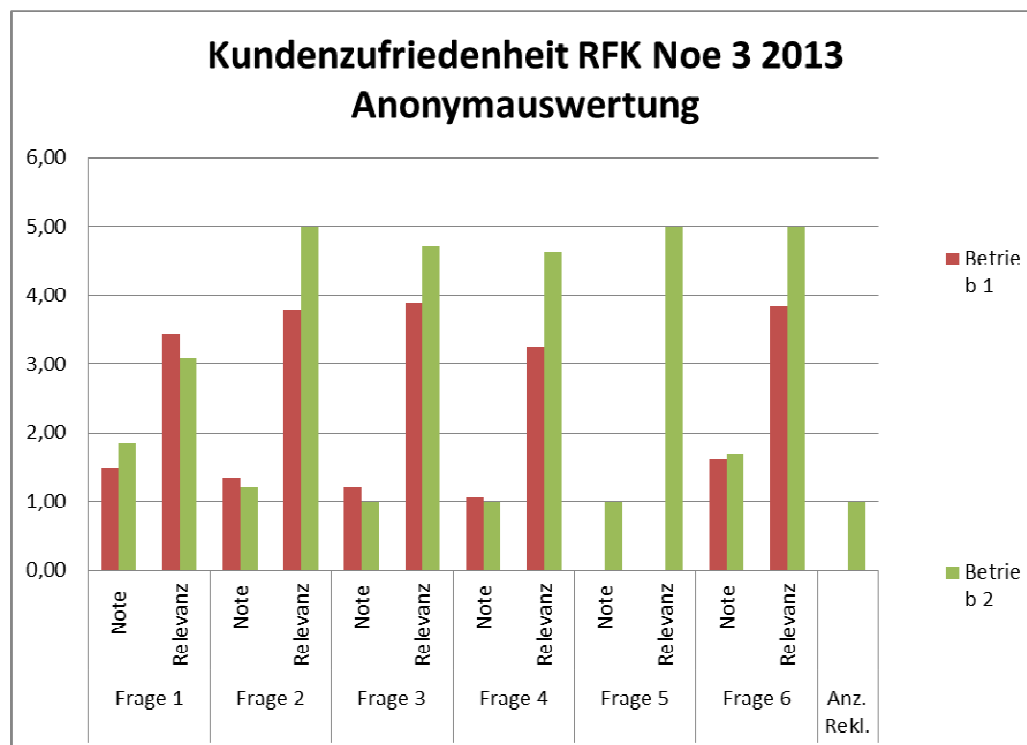
Frage 5: Wurden etwaige Reklamationen für Sie zufriedenstellend behandelt?

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?

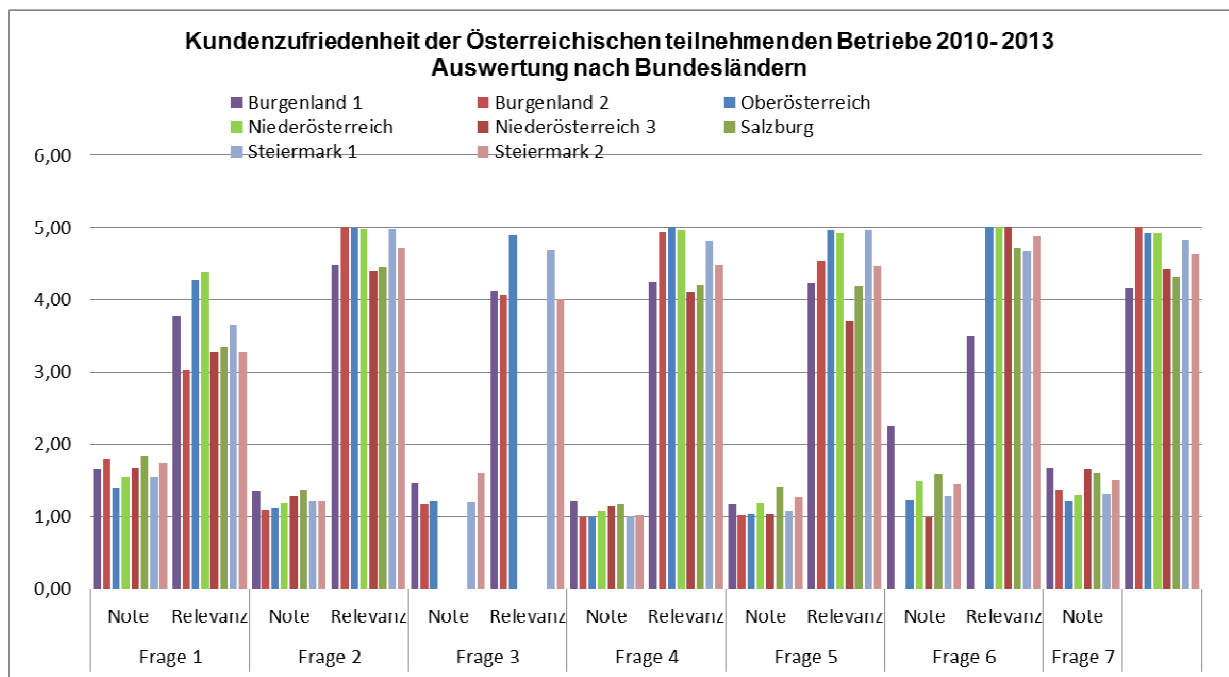
Frage 7: Haben Sie Wünsche oder Verbesserungsvorschläge?

Verbesserungsvorschläge, die die einzelnen Betriebe betreffen, wurden mit diesen in den internen Audits besprochen.

Die folgende Graphik zeigt die einzelnen Noten der einzelnen Fragen pro anonymisierten Betrieb um die Schwankungen innerhalb der Betriebe darzustellen:



Darstellung Österreich 2013 im Vergleich:



Bei dieser Betrachtung zeigt sich, dass die Kenntnis der Befragten über die Wichtigkeit des Rauchfangkehrers bezüglich vorbeugenden Brandschutz und Energieeinsparung im Vergleich zu den anderen Bundesländern relativ schlecht ausfällt, den Kunden dies aber nicht wichtig ist.

Verbesserungsmaßnahmen, die einzelne Noten der Betriebe betreffen, wurden mit den Betrieben im internen Audit besprochen.

In den übrigen Fragen schnitt die dritte Niederösterreichische Gruppe ähnlich wie die übrigen Betriebe ab.

Verbesserungsmaßnahme: Aktive Bewerbung durch NH-Bericht an die Kunden und Behörden sowie Hinweis auf die Homepage der zert. Rauchfangkehrer.

3.2.1 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 1,28: kein Handlungsbedarf (da unter der Gesamt-Durchschnittsnote der Befragungen)

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

Note 1: Kein Handlungsbedarf

.

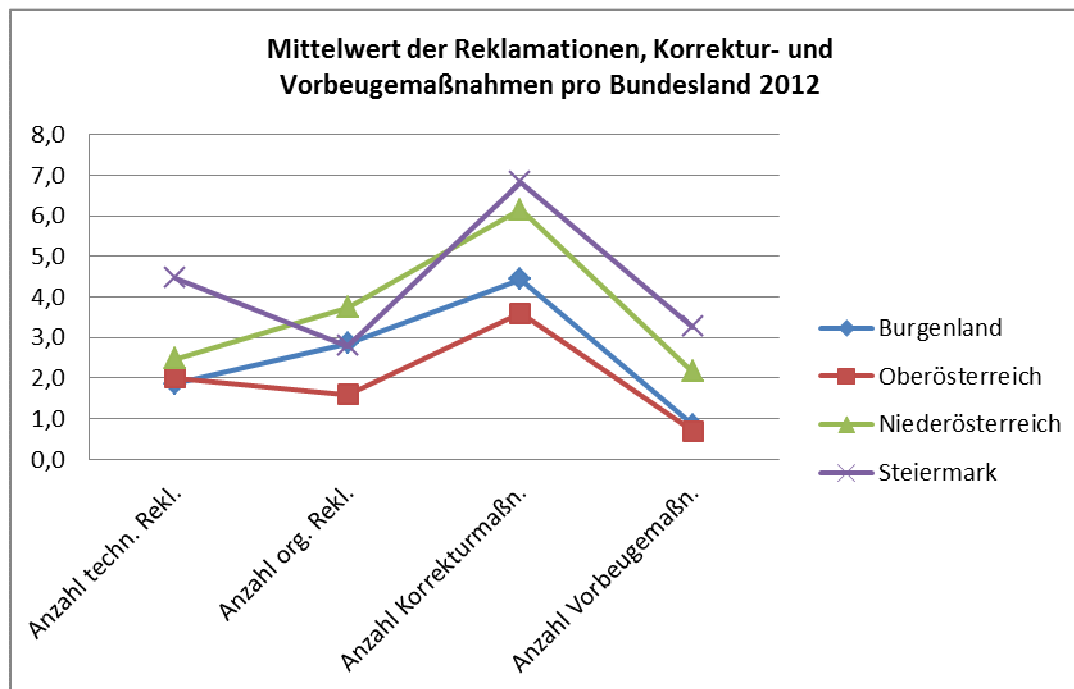
3.2.2 Status und Anzahl der Reklamationen

Von den 24 Betrieben, die 2012 am Managementsystem teilnehmenden Betrieben haben 19 ihre Reklamationsliste ordentlich ausgefüllt und pünktlich an den QMB gesendet. Deren Auswertung ergab folgendes Bild:

	Anzahl Reklamationen		Anzahl Korrekturmaßnahmen	Anzahl Vorbeugemaßnahmen
	technisch	organisatorisch		
Anzahl absolut:	47	71	117	41
Mittelwert pro Betrieb:	2,5	3,7	6,2	2,2

Mit der Anzahl der Reklamationen insgesamt liegt Niederösterreich eher im mittleren Bereich, auch mit der Anzahl der daraus abgeleiteten Verbesserungsmaßnahmen, wie folgende Graphik zeigt:

Darstellung Österreich im Vergleich:



3.3. Zufriedenheitsbefragung der Betriebe (erst ab 2013)

Eine Befragung der Betriebe über die Landesinnung wurde 2012 durchgeführt und findet sich im Man. Review 2012 wieder. Im Jahr 2014 wird eine gemeinsame Befragung aller Betriebe für alle Bundesländer durchgeführt werden.

3.4. Mitarbeiterzufriedenheit (erst ab 2013)

Die Mitarbeiterbefragungen wurden größtenteils durchgeführt, werden aber nicht zentral ausgewertet.

3.5. Bewertung des Ausbildungsstandes

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

3.5.1 Ergebnisse aus dem internen Auditbericht betreffend Schulung:

Ergebnisse aus den Audits 2013 (2 teilnehmende Betriebe):

Betriebe	Stellenbeschreibungen		Schulungsmindestanforderungen		Schulungsplan		MA Kompetenz	
	A	H	A	H	A	H	A	H
Weber								1
Pichler Holzer						1		1
Summe	0	0	0	0	0	1	0	2
in % der Betriebe	0	0	0	0	0	50	0	100

Auch das Ergebnis der internen Audits bezüglich Schulungen ist äußerst erfreulich und erfordert keinen Handlungsbedarf.

Darstellung Österreichs 2013 im Vergleich:

Betriebe	Stellenbeschreibungen		Schulungsmindestanforderungen		Schulungsplan		MA Kompetenz	
	A	H	A	H	A	H	A	H
Summe	13	5	3	17	11	31	3	70
in % der Betriebe	18	6,8	4,1	23	15	42	4,1	96

3.5.2 Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung

Die Befragung war zum Zeitpunkt des Management Reviews noch nicht beendet, wird aber im Management Output enthalten sein.

3.5.3 Schulungsmaßnahmen

Der Ausbildungswart hat folgende, sehr aufschlussreiche Auswertung für 2012 erstellen können:

Bewertung beeinflussbare Kurse	Anzahl pos. Statements	Anzahl neg. Statements	zusammengefasste Bewertung vom AW
Techn. Seminar f. Meister (Tulln)	9	2	mehr Fachvorträge
Techn. Seminar f. Mitarbeiter (Tulln)	1	1	8h bezahlt 2.Tag nur 4h
Persönlichkeits-weiterbildungsseminar WTG (Herbst Kurs)	6		
Persönlichkeits-weiterbildungsseminar WTG f. Mitarbeiter (Mifo)	45		tlw. Zu viel Theorie
ArbeitnehmerInnenschutzschulung für Meister und Gesellen	15		
ArbeitnehmerInnenschutzschulung für Bürokräfte	1		
Managementsystemschulung	25		
Biowärmerauchfangkehrerkurs	6	2	Pflichttermin, zu allgemein - zu wenig BIO
Interne Auditoren	3		
Summe Statements	111	5	
Bewertung Produktschulungen zur Empfehlung:			
EKA, Herz, KWB, Vaillant, Windhager, Rika	25		
Ligno, Flechl Ofen, Lopper Drummer	7		

Bewertung sonstige Schulungen zur Empfehlung bzw. ev. Aufnahme in die AA Mindestschulungsanforderungen:			
WinChim	7	2	zu viele TN, spezifische Fragen nicht möglich
G1+G12, B8201, B8205 (RSZ)	14		
Rhetorik (S.Falck), NLP, Positiv Denken	7		
Zert.schulung Haisler & Cepak	6		
WTG Ö Mallnitz + Lutzmannsburg	3		
Rezertifizierung IBS BrabdschutzSV	1		
Ö F1053 Personenzert. Feuerlöscher	3		
FSE Brandschutz	2		

Verbesserungsmaßnahme: Die ohnehin bereits geplante Zusammenlegung der AA Schulungsmindestanforderungen würde die verpflichtende Abhaltung des Biorauchfangkehrerkurses in NÖ hinfällig machen.

3.6. 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 2013 (2 Betriebe):

Betriebe	Beauftragte		Schutzausrüstungslisten		Sicherheitsdokumente	
	A	H	A	H	A	H
Weber				1		
Pichler Holzer						
Summe	0	0	0	1	0	0
in % der Betriebe	0	0	0	50	0	0

Das Rechtsmanagement wurde ohne Probleme übernommen, auch hier besteht kein Handlungsbedarf.

Darstellung Österreichs 2013 im Vergleich:

Betriebe	Beauftragte		Schutzausrüstungslisten		Sicherheitsdokumente	
	A	H	A	H	A	H
Summe	14	14	19	8	4	16
in % der Betriebe	19	19	26	11	5,5	22

4. Ausblick

4.1. Verbesserungsprogramm

Siehe Anhang: To-do-Liste 2013, *Stand vom 8.10.2013*

4.2. Schulungsschwerpunkt 2013

Akademieleiterwechsel ab 1.1. 2014, danach wird das definitive Programm festgelegt, es ist davon auszugehen, dass das Schulungsprogramm von 2012 in der gleichen Weise fortgesetzt wird.

4.3. Auditplan 2014

Wird im Dez. 2013 erstellt, folgende Gruppen werden vor Ort auditiert:

Feb./März: NÖ 1 und 2

April: Salzburg

Sommer: Stmk. 2. Gruppe (inkl. EVW, die neuen NÖ und Burgenländischen Betriebe)

Stmk. 1, Bgl. 1 und OÖ1: als Workshop

4.4. Absehbare Änderungen

Im Frühling 2013 werden alle teilnehmenden Betriebe der Gruppen 1 und einige Betriebe der 2. Gruppe vor Ort auditiert.



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