

Organisation: Innungsvorstand des Bundeslandes

Formular ausgefüllt von: Göd/ Pawlowski

Datum: 24.10.2013

## **Formular: Bewertung des Managementsystems für das Bundesland: Oberösterreich**

### **Für das Jahr: 2013**

Verteiler: Innungsvorstand Oberösterreich, Gerhard Hofer

### **Im Managementsystem behandelte Einheiten:**

- Innungsvorstand der Landesinnung Oberösterreich

[www.rauchfangkehrer-zert/Ö/](http://www.rauchfangkehrer-zert/Ö/) Prozess:Planung

Rev.Nr.:1

Ausgabedatum:26.8.2012

Seite 1 von 10

- Betriebe lt. Teilnehmerliste (Beilage)

## Inhaltsverzeichnis:

<b>1. Inputs in das Management Review:</b> .....	<b>2</b>
<b>3. Direkte Umweltauswirkungen der Betriebe des Bundeslandes</b> .....	<b>4</b>
3.1. Energieverbräuche der Betriebe:.....	4
Energieverbrauch gesamt.....	5
Energieverbrauch pro Mitarbeiter ( <i>alle Mitarbeiter inkl. Büro</i> ) .....	5
3.2. Einsparung Energiekosten von 2011 auf 2012.....	6
3.3. Kundenzufriedenheit:.....	7
3.6. Bewertung des Ausbildungsstandes.....	8
3.7. Bewertung des Rechtsmanagementsystems .....	9
<b>4. Aktuelles/Ausblick</b> .....	<b>10</b>
4.1. Verbesserungsprogramm .....	10
4.2. Schulungsschwerpunkt 2014.....	10
4.3. Auditplan 2014 (gemeinsam für alle Bundesländer).....	10
4.4. 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 2013
- Auditberichte und Auswertung aus internen und externen Audits: interne Audits 2013
- Rechtsregister detail und Rechtsregister für Rauchfangkehrertätigkeiten Jahr: 2013
- Daten zur Luftqualität aus den Kehrgebieten:
- Auswertung Kundenzufriedenheitsbefragung vom 2013
- Auswertung der Mitarbeiterzufriedenheit: n.vorhanden
- Bewertete To-do-Liste der Innung bis Okt. 2013
- Reklamationslisten 2012:
- To-do-Listen der Betriebe
- Evaluierung des Ausbildungsstandes für das Jahr 2013
- Letztes Verbesserungsprogramm vom:
- Auditchecklisten der Betriebe mit Verbesserungsvorschlägen der Betriebe zu den Themen
  - Umwelt
  - Kundenzufriedenheit
  - Mitarbeiterzufriedenheit
- Aktuelle to-do-Liste (Vorschläge für Verbesserungsprogramm der Innung) aus internen Audits und als Vorschläge des QMB und des LQM
- Sonstiges:

## 2. Bewertung der einzelnen Aspekte:

### 2.1. Managementsystem:

#### Ergebnisse aus den internen Audits 2013 (11 Betriebe)

Die Ergebnisse aus den internen Audits 2013 ergeben folgendes erfreuliche Bild. Bei der Dokumentation hat sich das Bundesland Oberösterreich in allen Punkten enorm verbessert, dies ist auf den Nachschulungsworkshop Ende 2012 zurück zu führen. Die einzelnen Betriebe in denen es dennoch zu Abweichungen kam, wurden auf eine rasche Korrektur hingewiesen. Dieser Punkt kann also als zufriedenstellend bewertet werden

Betriebe	Dokumenten-kung		to do-Liste		L. wiederk. Tätigkeiten*		Rekl. liste		RFK-For-mulare		Kundenzufr iedenheit		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	1	2	3	5	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	4
in % der Betriebe	9,1	18	27	45	27	9,1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	9,1	36

#### Ergebnisse aus den internen Audits 2012 (13 Betriebe)

Betriebe	Dokumen-tenlen-kung		to do-Liste		L. wiederk. Tätigkeiten*		Rekl. liste		RFK-For-mulare		Kundenzufr iedenheit		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	5	14	6	12	9	2	6	4	1	3	1	0	0	1	1	5	4	3
in % der Betriebe	20,8	58,3	25	50	37,5	8,3	25	17	4,2	13	4,2	0	0	4,2	4,2	20,8	16,7	12,5

#### Darstellung Österreich 2013 im Vergleich:

Betriebe	Dokumen-tenlen-kung		to do-Liste		L. wiederk. Tätigkeiten*		Rekl. liste		RFK-For-mulare		Kundenzufr iedenheit		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 des Bundeslandes

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 Maßnahmen sowie eine Bewertung der Umsetzung:

pünktlich erledigte Maßnahmen	2
innerhalb 1 Monat nach Zieltermin	1
verspätet erledigte Maßnahmen	2
Durchschnittsbewertung	2

Die 2 rot bewerteten Punkte sind bis auf einen zum Zeitpunkt des Man. Reviews 2012 beendet.

Die Abarbeitung der Punkte durch die Innung und EFG ist insgesamt zufriedenstellend, da die alle Punkte erledigt wurden, wenn auch nicht immer ganz pünktlich, was darin begründet ist, dass der LQM sich alleine um alles in Oberösterreich kümmern muss, ihm sei hier ein besonderer Dank ausgesprochen!

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

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

Die Abarbeitungsgeschwindigkeit der Maßnahmen liegt somit im Bereich der anderen Bundesländer.

### 3. Direkte Umweltauswirkungen der Betriebe des Bundeslandes

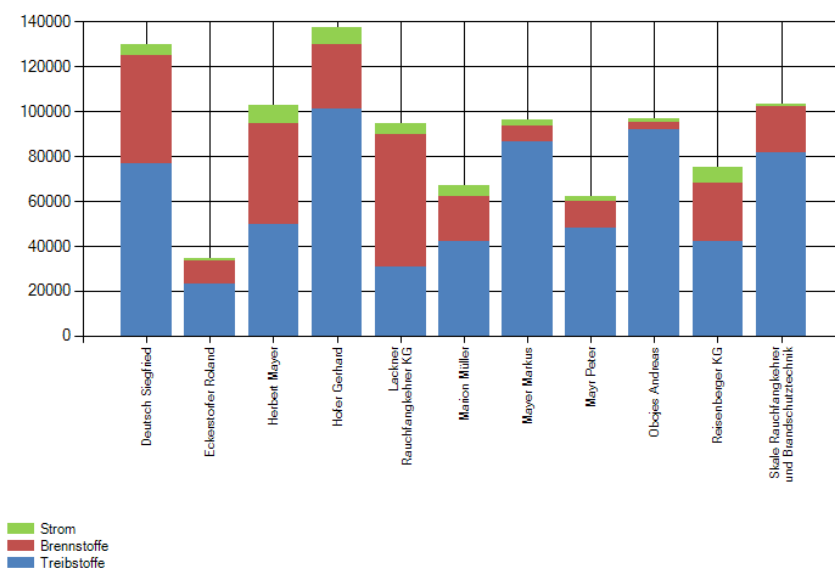
#### 3.1. Energieverbräuche der Betriebe:

##### 3.1.1 Energieverbräuche aller teilnehmenden Betriebe 2012

Der gesamte Energieverbrauch der Oberösterreichischen 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:

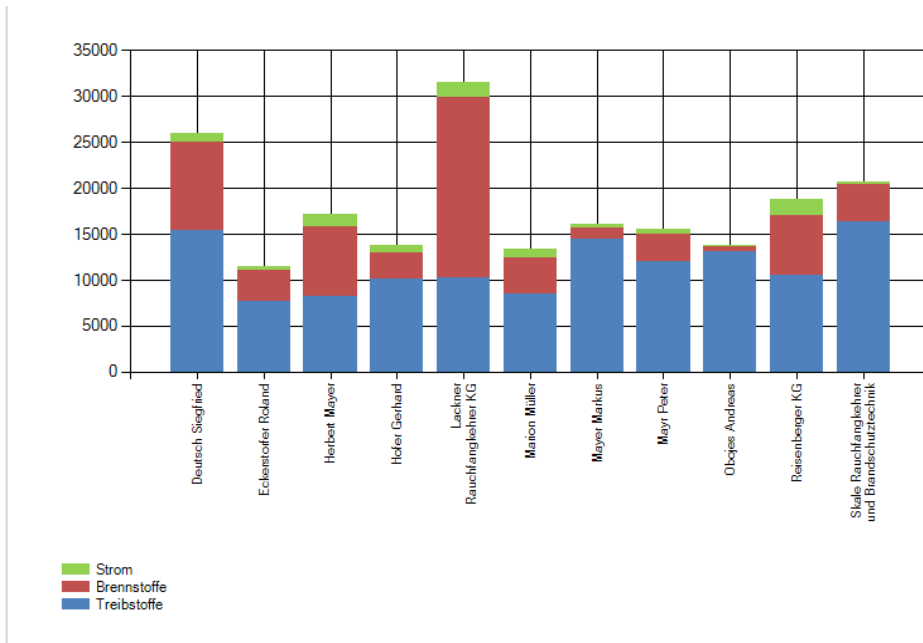
	Brennstoffe	Treibstoffe	Strom	Summe
Absolut in kWh 2012:	280.001	689.576	45.776	1.015.352
kWh pro Mitarbeiter 2012:	3.684	9.073	602	13.360

**Energieverbrauch 2012 absolut pro Betrieb**



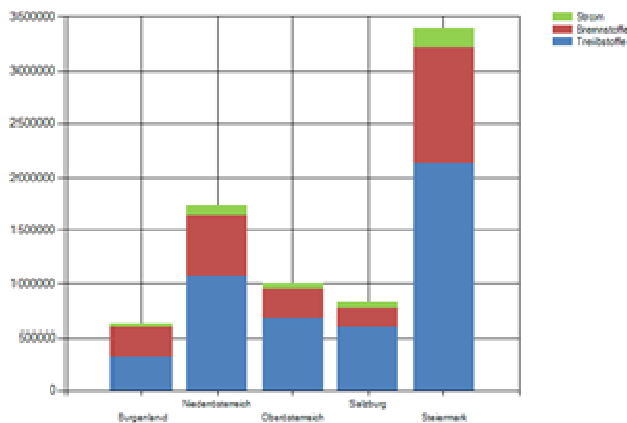
## Energieverbrauch 2012 pro Rauchfangkehrer pro Betrieb

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

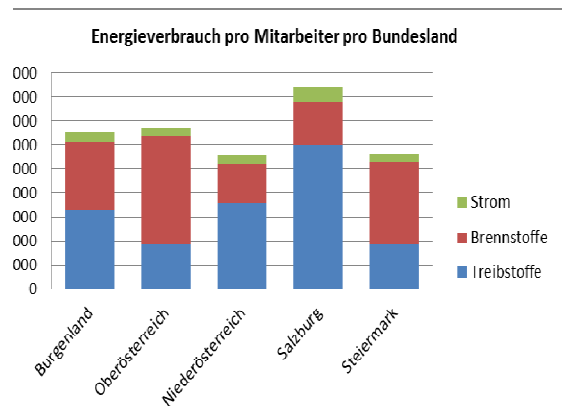


## Darstellungen Österreich im Vergleich:

### Energieverbrauch gesamt



### Energieverbrauch pro Mitarbeiter (alle Mitarbeiter inkl. Büro)



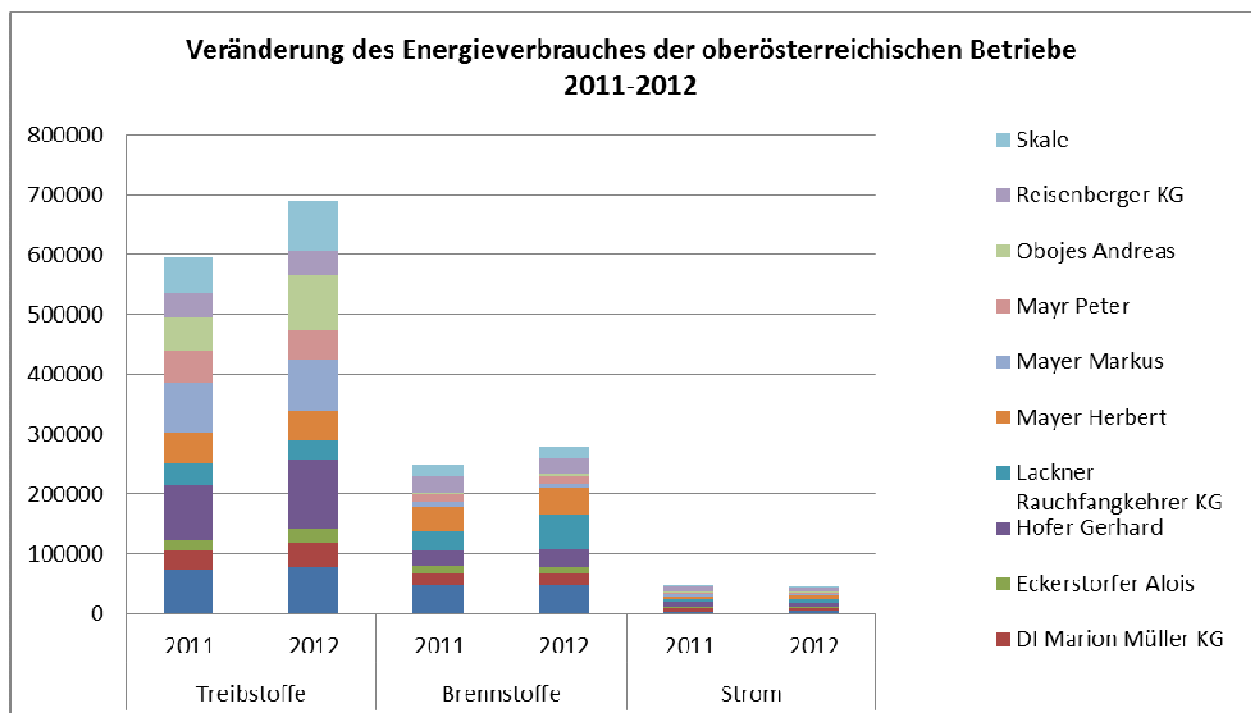
### 3.1.2 Vergleich der Energieverbräuche zum Vorjahr

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:	249.151	596.267	46.898	2.098.500
Absolut in kWh 2012:	280.001	689.576	45.776	1.015.352
	<b>30.850</b>	<b>93.309</b>	<b>-1.122</b>	<b>-1.083.148</b>
KWh pro Mitarbeiter 2011:	3.193	7.933	727	11.853
kWh pro Mitarbeiter 2012:	3.684	9.073	602	13.360
	<b>491</b>	<b>1.141</b>	<b>-124</b>	<b>1.507</b>

**Leider sieht das Ergebnis nicht gut aus.**

Hier der Beitrag der einzelnen Betriebe zu diesem Ergebnis:



In den Betrieben, bei denen der Treibstoffverbrauch gestiegen ist (Hofer, Obojes), wurden aufgrund zusätzlicher Dienstleistungen weitere Fahrzeuge in den Fuhrpark aufgenommen.

Außerdem soll erwähnt sein, dass die Daten 2011 eine gewisse Ungenauigkeit aufweisen, da sie aus Hochrechnungen entstanden sind.

Der Brennstoffverbrauch in Oberösterreich ist grundsätzlich, wie in den anderen Bundesländern, gesunken. Doch im Betrieb Lackner Herbert kam es im Jahr 2012 zu einem Defekt an der Heizungsanlage, welcher den Brennstoffverbrauch enorm erhöhte, was sich in der Gesamtdarstellung auswirkt.

### 3.2. Veränderung Energiekosten von 2011 auf 2012

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

Energiekosten 2011	97.850,00
Energiekosten 2012	108.667,87
Mehrkosten:	<b>10.817,87 bzw. 11,06 %</b>

### 3.3. Kundenzufriedenheit:

Im Jahr 2013 kam nur ein neuer Betrieb dazu, für den die Kundenzufriedenheitsbefragung zum Zeitpunkt des Man. Review noch nicht durchgeführt wurde.

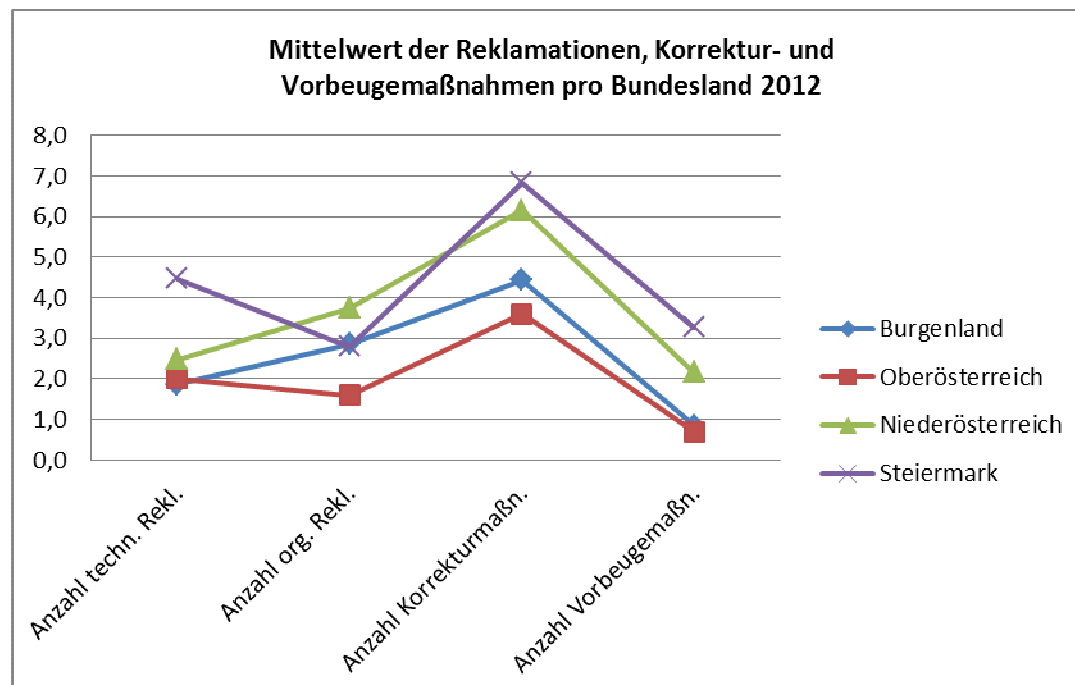
#### 3.3.1 Status und Anzahl der Reklamationen

Von den 11 Betrieben, die 2012 am Managementsystem teilnehmenden Betrieben haben 10 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:	20	16	36	7
Mittelwert pro Betrieb:	2,0	1,6	3,6	0,7

Mit der Anzahl der Reklamationen insgesamt liegt Oberösterreich im untersten Bereich aller Bundesländer, allerdings leider auch mit der Anzahl der daraus abgeleiteten Verbesserungsmaßnahmen, wie folgende Graphik zeigt:

#### Darstellung Österreich im Vergleich:



### 3.4. Zufriedenheitsbefragung der Betriebe (erst ab 2013)

Die erste Befragung der Betriebe über die Zufriedenheit mit ihrer Landesinnung wird auf 2014 verschoben.

### 3.5. Mitarbeiterzufriedenheit (erst ab 2013)

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

### 3.6. Bewertung des Ausbildungsstandes

Für die Bewertung des Ausbildungsniveaus und der Schulungsmaßnahmen werden vier Informationsquellen herangezogen (siehe Tabelle):

#### 3.6.1 Ergebnisse 2013 (11 teilnehmende Betriebe)::

Betriebe	Stellenbeschreibungen		Schulungsmindestanforderungen		Schulungsplan		MA Kompetenz	
	A	H	A	H	A	H	A	H
Summe	3	1	0	1	0	3	0	7
in % der Betriebe	27	9	0	9	0	27	0	64

Sehr erfreulich ist das Ergebnis der betreffend Schulungen hier wurden alle Korrekturmaßnahmen umgesetzt. Die drei Abweichungen bei den Stellenbeschreibungen ergeben sich aus Personaländerungen, bei denen die Stellenbeschreibungen nicht angepasst wurden.

#### Ergebnisse 2012 (13 Betriebe)

Betriebe	Stellenbeschreibungen		Schulungsmindestanforderungen		Schulungsplan		MA Kompetenz	
	A	H	A	H	A	H	A	H
Summe	5	4	5	4	5	8	1	16
in % der Betriebe	20,8	16,6	21	17	20,8	33	4,17	67

#### Darstellung Österreich 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

#### 3.6.2 Bewertung der Schulungsmaßnahmen

Ende 2012 haben die Betriebe ihre bewerteten Schulungspläne an den LQM übermittelt. Leider waren die Bewertungen nicht sehr aussagekräftig. Als Konsequenz daraus wurden



Bewertungsbögen für alle Kurse der WTG OÖ ab Mitte 2013 erarbeitet, die nun von den Kursteilnehmern direkt ausgefüllt werden.

Außerdem wurde den OÖ Betrieben eine Formular Bewertung Kurse zur freiwilligen Verwendung vom LQM zur Verfügung gestellt.

### 3.7. 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 folgendes Bild:

#### Ergebnisse 2013 (11 Betriebe):

Betriebe	Beauftragte		Schutzausrüstungslisten		Sicherheitsdokumente	
	A	H	A	H	A	H
Summe	1	0	3	2	0	6
in % der Betriebe	9,1	0	27	18	0	54,5

Verglichen zum Jahr 2012 ist die Umsetzung der legal Compliance erfreulich. Da es aber in einzelnen Betrieben nach wie vor Abweichungen gab, wurden hier Fristen zur Nachreichung einzelner Listen verhängt, welche inzwischen alle nachgereicht wurden.

#### Ergebnisse 2012 (13 Betriebe):

Betriebe	Beauftragte		Schutzausrüstungslisten		Sicherheitsdokumente	
	A	H	A	H	A	H
Summe	7	4	7	3	6	1
in % der Betriebe	29	17	29	13	25	4,2

#### 3.7.1 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. Aktuelles/Ausblick**

Es zeigt sich, dass in Oberösterreich immer mehr Betriebe aussteigen und keine neuen Betriebe einsteigen.

**Verbesserungsmaßnahme:** Um dem entgegenzuwirken soll ein Vortrag, im Zuge eines Seminartages der WTG OÖ, über die Vorteile der Teilnahme am System abgehalten werden.

### **4.1. Verbesserungsprogramm**

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

### **4.2. Schulungsschwerpunkt 2014**

### **4.3. Auditplan 2014 (gemeinsam für alle Bundesländer)**

Im Nächsten Jahr werden die Oberösterreichischen Betriebe nicht auditiert. Nur der 2013 neu dazu gekommene Betrieb EVW wird im Zuge der Niederösterreichischen Audits im Februar oder März 2014 auditiert.

### **4.4. Absehbare Änderungen**

keine

Unterschriften: LIM Siegfried Deutsch, LQM Gerhard Hofer