

Organisation: Innungsleitung

Formular ausgefüllt von M. Göd und S. Pawlowski

Datum: 15.10.2015

Bewertung des Managementsystems der OÖ Rauchfangkehrer

Für das Jahr: 14/2015

Management Review wurde durchgeführt am 2.11.2015

Verteiler: Innungsleitung und teilnehmende Betriebe nach Freigabe

Teilnehmende Organisationen:

- Innungsleitung der Rauchfangkehrer des Bundeslandes
- Betriebe lt. Österr. Teilnehmerliste:

Inhaltsverzeichnis:

1. Inputs in das Management Review:	3
2. Änderungen seit dem letzten Management Review:	3
2.1. Personelle Veränderungen:	3
2.2. Änderungen bei den Teilnehmern:	3
2.3. Rechtliche Veränderungen im Bundesland:	3
3. Bewertung der einzelnen Aspekte:	3
3.1. Managementsystem:.....	3
3.1.1 Ergebnisse aus den internen Audits 2015	4
3.1.2 Status von Korrektur-, Vorbeugemaßnahmen und Verbesserungsmaßnahmen	4
3.2. Direkte Umweltauswirkungen der Betriebe des Bundeslandes.....	5
3.2.1 Energieverbräuche aller teilnehmenden Betriebe 2011 bis 2013	5
3.2.2 CO ₂ -Emissionen von 2011-2013.....	7
3.3. Kundenzufriedenheit:	10
3.3.1 Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung	10
3.3.2 Status und Anzahl der Reklamationen.....	10
3.4. Bewertung des Ausbildungsstandes.....	11
3.4.1 Ergebnisse aus dem internen Auditbericht betreffend Schulung:	11
3.4.2 Schulungsmaßnahmen.....	12
3.5. Bewertung des Rechtsmanagementsystems	12
4. Ausblick	13
4.1. Verbesserungsprogramm	13
4.2. Schulungsschwerpunkt 2016	13
4.3. Auditplan 2016	13
4.4. Absehbare Änderungen	13

1. Inputs in das Management Review:

Folgende Ergebnisse und Auswertung bilden die Basis für das vorliegende Management Review und liegen diesem im Anhang bei:

- Auswertung Datenbank Status Oktober 2015
- Auditberichte und Auswertung aus internen und externen Audits: interne Audits 2015
- Rechtsregister detail und Rechtsregister für Rauchfangkehrertätigkeiten Jahr: 2015
- Auswertung Kundenzufriedenheitsbefragung der öffentlichen Stellen 2015
- Bewertete To-do-Liste der Innung vom Vorjahr
- Reklamationslisten: 2014
- Evaluierung des Ausbildungsstandes für das Jahr 2014
- Auditchecklisten der Betriebe aus 2015
- Aktuelle to-do-Liste (Vorschläge für Verbesserungsprogramm der Innung) aus internen Audits und als Vorschläge des QMB und des LQM

2. Änderungen seit dem letzten Management Review:

2.1. Personelle Veränderungen:

Leider ist neben dem Betrieb Marion Müller 2015 auch der Betrieb des Landesinnungsmeisters aus der Zertifizierungsgruppe ausgeschieden, was dazu führt, dass dieses Management Review alleine von Gerhard Hofer, dem LQM unterschrieben wird.

2.2. Änderungen bei den Teilnehmern:

Ein Betrieb ist dazu gekommen, 2 Betriebe ausgeschieden.

2.3. Rechtliche Veränderungen im Bundesland:

Neue Gasverordnung per 30.7.2015, keine direkten Auswirkungen für Rauchfangkehrer, nur dass die ÖVGW-Messung G1 (G12) aus 2009 jetzt verbindlich ist.

Keine Auswirkungen durch die Gewerbeordnung, da in OÖ nur die sicherheitstechnischen Tätigkeiten im Landesgesetz geregelt waren. Alle anderen waren bisher bereits Gunstarbeit.

3. Bewertung der einzelnen Aspekte:

3.1. Managementsystem:

Betriebe	Dokumentenlenkung		to do-Liste		L.wieder k. Tätigkeit en*		Rekl. liste		RFK-Formulare		Kunden zu-friedenheit		Müll-trennung		Beschaffun gskriterien		Umwelt-register	
	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H
Summe	0	0	0	1	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
in % der Betriebe	0	0	0	13	25	13	13	13	0	0	0	0	0	0	0	0	13	13

3.1.1 Ergebnisse aus den internen Audits 2015

Im Jahr 2015 waren grundsätzlich sehr wenige Abweichungen, die meisten waren bei der Liste wiederkehrenden Tätigkeiten. 25% der Betriebe hatten hier Abweichungen. Da aber beide Betriebe zum Zeitpunkt des Management Reviews bereits die Listen vollständig nachgereicht haben und auch die anderen 2 Abweichungen bereits korrigiert sind, kann der Punkt Managementsystem in Oberösterreich mit sehr zufriedenstellend bewertet werden.

Darstellung Österreichs 2015 im Vergleich:

	Dokumentenlenkung		to do-Liste		L.wiederkehrende Tätigkeiten*		Rekl. liste		RFK-Formulare		Kundenzufriedenheit		Mülltrennung		Beschaffungskriterien		Umweltregister	
	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H
Summe	0	2	12	34	14	26	9	18	0	29	2	8	1	5	1	11	5	35
in % der Betriebe	0	2,4	14	41	17	31	11	22	0	35	2,4	9,6	1,2	6	1,2	13	6	42

Verbesserungsmaßnahme: kein Handlungsbedarf

3.1.2 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	2
innerhalb 1 Monat nach Zieltermin	0
verspätet erledigte Maßnahmen	3
Durchschnittsbewertung	2,2

Darstellung Österreich im Vergleich: Mittelwert über alle teilnehmenden Bundesländer: 1,6

Alle Punkte wurden letztendlich erfüllt!

Die Abarbeitung der Punkte durch die Innung ist somit zufriedenstellend.

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

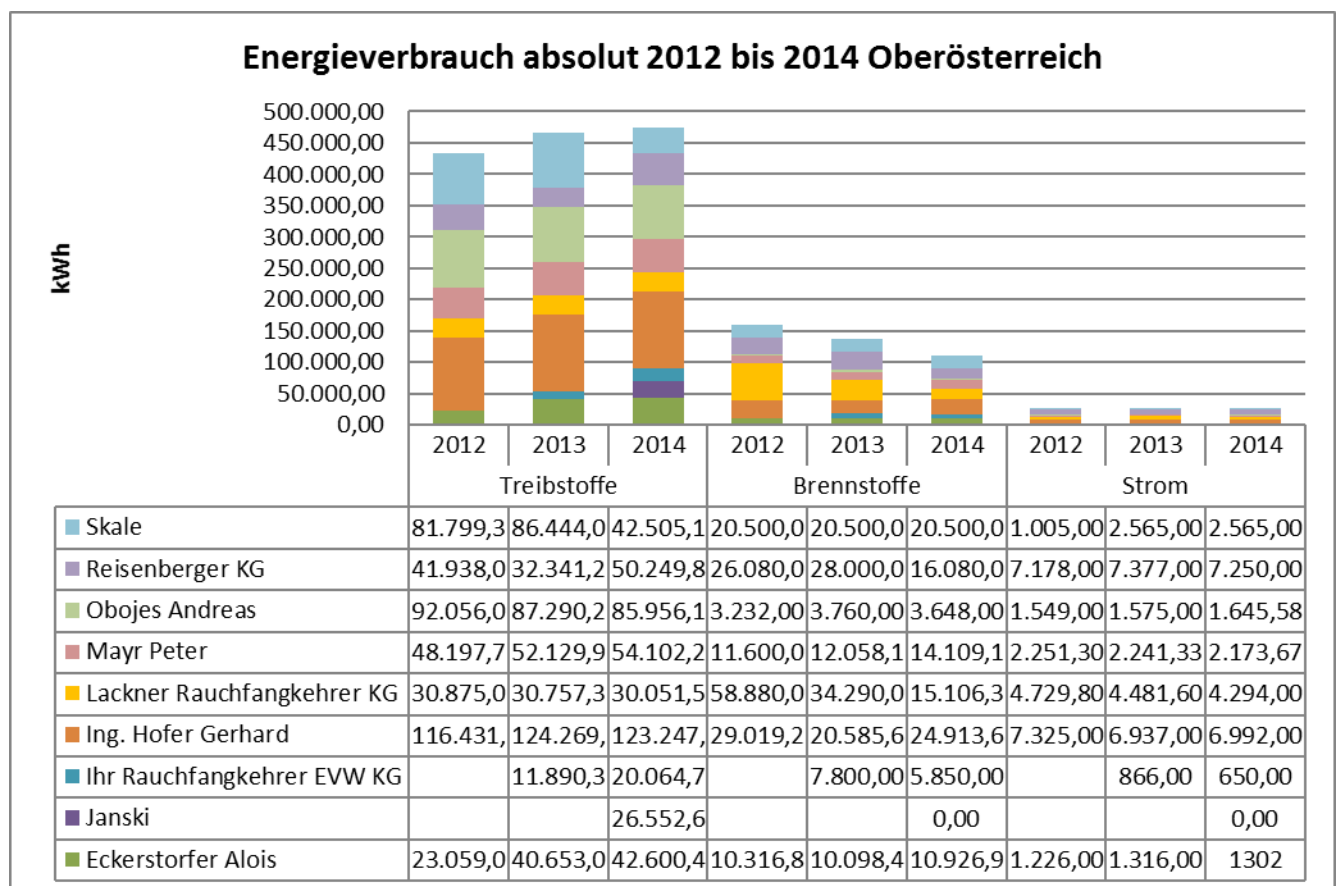
Status von Reklamationen siehe bitte unter Kundenzufriedenheit

3.2. Direkte Umweltauswirkungen der Betriebe des Bundeslandes

3.2.1 Energieverbräuche aller teilnehmenden Betriebe 2011 bis 2013

Energieverbrauch gesamt in kWh

	2012	2013	2014
Treibstoffe	434 356,15	465 775,19	475 329,86
Brennstoffe	159 628,00	137 092,10	111 134,03
Strom	25 264,10	27 358,93	26 872,25
Summe	619 248,25	630 226,22	613 336,14



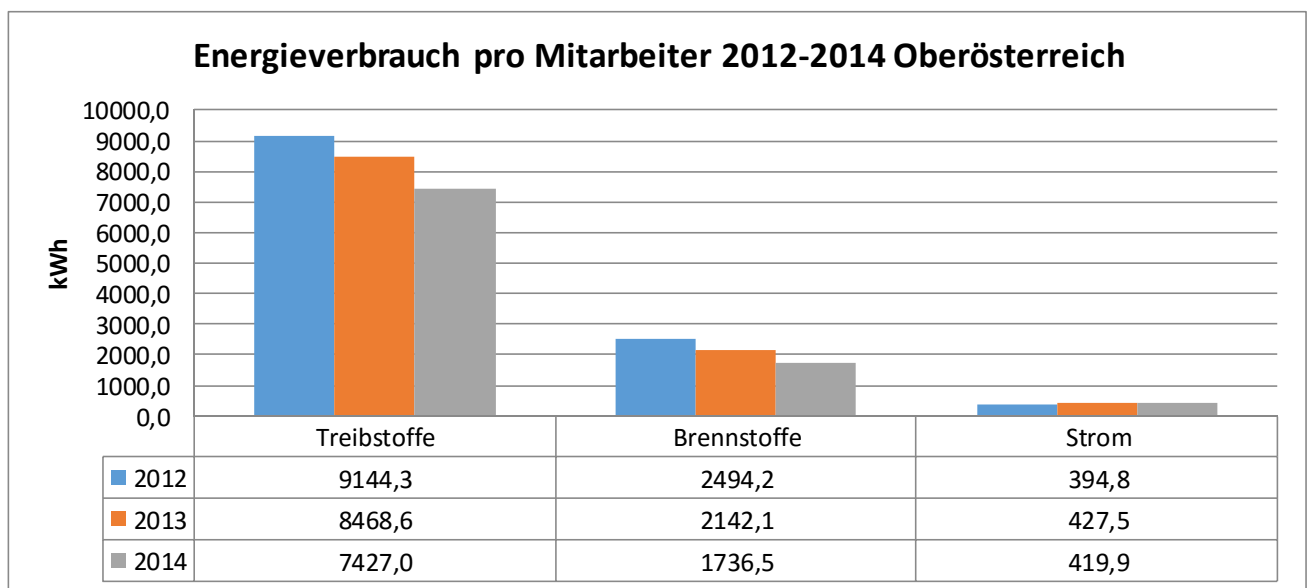
Die Treibstoffverbräuche der letzten Jahre sind absolut gestiegen, da jährlich ein Betrieb zur Zertifizierung dazu gekommen ist. Die ausgeschiedenen Betriebe wurden aus den Daten der letzten Jahre herausgenommen. Erfreulicherweise sind aber die Brennstoffe absolut gesunken und der Strom weitgehend absolut gleichgeblieben, was daran liegt, dass der Betrieb Janski keine Brennstoffverbräuche und Strom hat, da diese im Privatbereich des Gebäudes enthalten sind und nicht herausgerechnet werden können und die EVW in Relation so wenig verbraucht, dass die Einsparungen der anderen Betriebe überwiegen.

Jeweils bereinigt um Neuzugänge oder ausgeschiedene Betriebe bedeutet dies folgende Veränderungen der Energieverbräuche in kWh bzw. in Prozent.

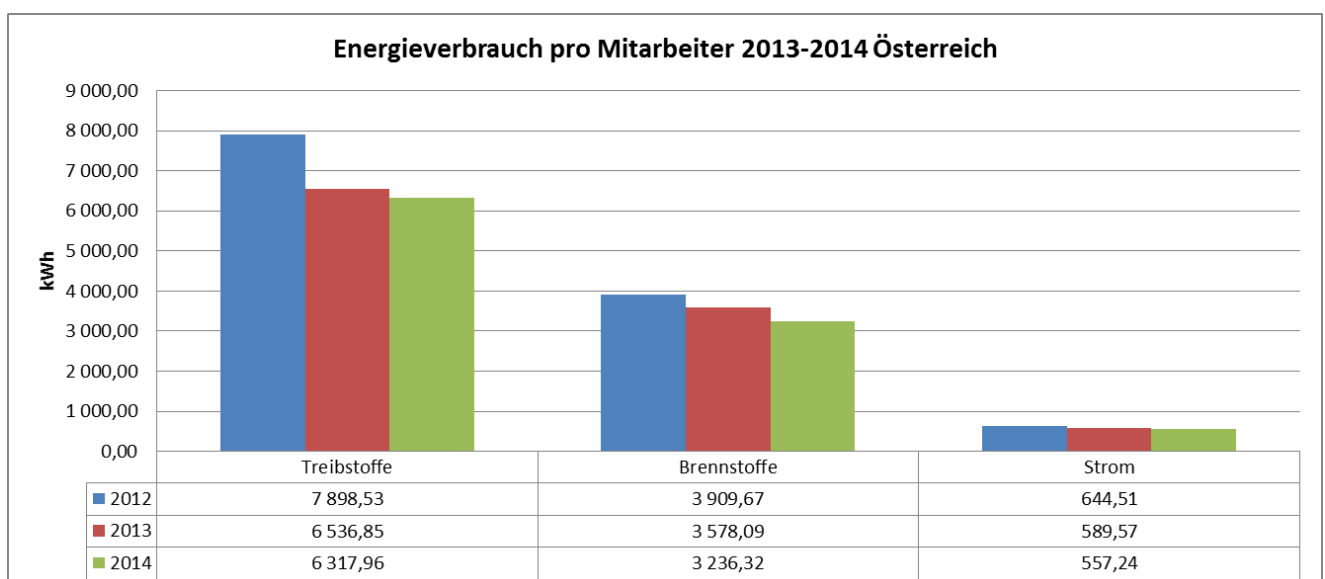
Treibstoffe in kWh		Brennstoffe in kWh		Strom in kWh		Gesamt in kWh	
2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014	2012-2013	2013-2014
19529	-16998	-31808	-25958	1229	-487	-9578	-43443
4,50%	-3,65%	-19,93%	-18,93%	4,86%	-1,78%	-1,55%	-6,89%

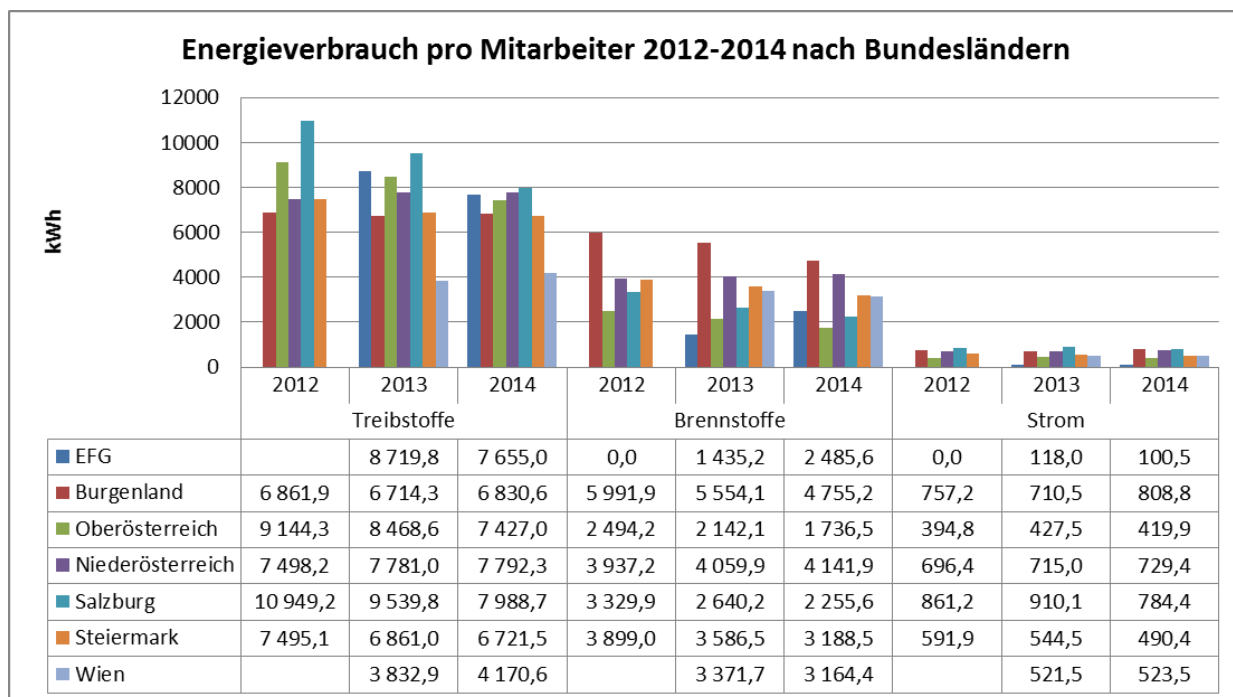
Die Betriebe, die vor 2015 am System beteiligt waren und es noch immer sind, haben also großartige ökologische Verbesserungen erbracht!

Insgesamt hat sich der Durchschnittsverbrauch pro Mitarbeiter erfreulicherweise von 2012 auf 2014 in den Bereichen Treib- und Brennstoffen gesenkt, wie die folgende Graphik zeigt, was die obigen Aussagen bestärkt. Oberösterreich liegt somit jetzt im guten Durchschnitt der Bundesländer:



Darstellungen Österreich im Vergleich:





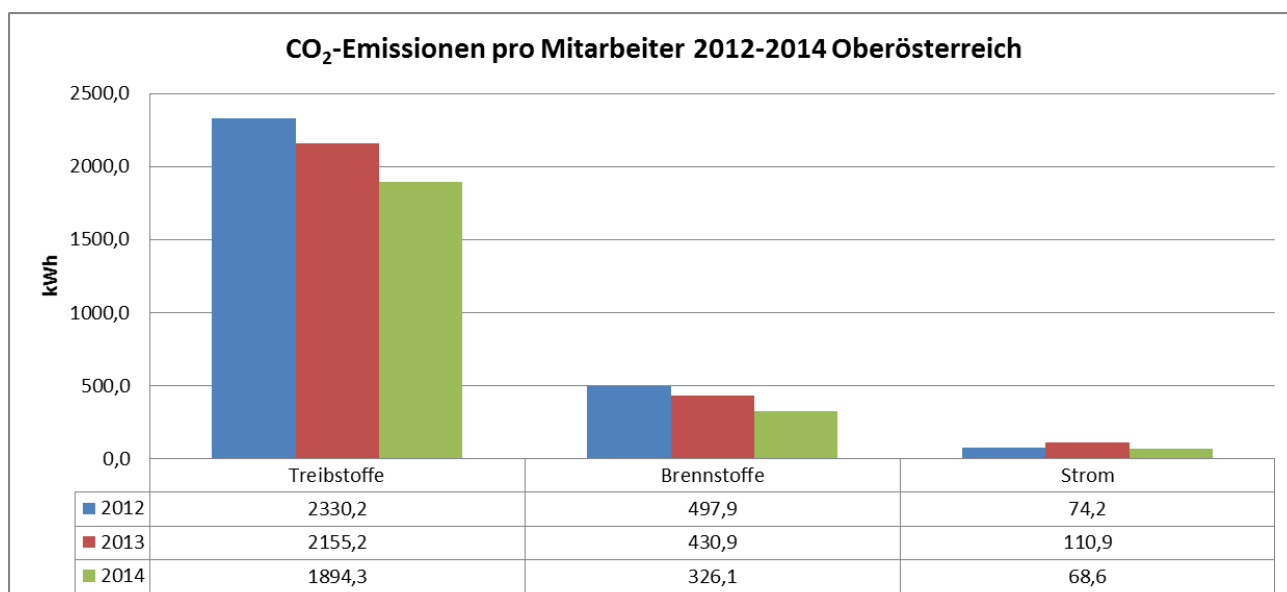
3.2.2 CO₂-Emissionen von 2011-2013

Die CO₂-Emissionen stellen sich folgendermaßen dar:

CO₂-Emissionen gesamt in kg

	2012	2013	2014
Treibstoffe	110 682,17	118 538,28	121 234,12
Brennstoffe	31 866,40	27 578,88	20 869,26
Strom	4 751,83	7 098,86	4 387,25
Summe	147 300,40	153 216,02	146 490,63

Dargestellt pro Mitarbeiter zeigt sich ebenfalls dasselbe erfreuliche Bild, wobei die CO₂-Emissionen bei den Treibstoffen mehr gesunken sind als der Energieverbrauch, was auf die Erdgasflotte der Firma Hofer zurückzuführen ist.



Aufgeteilt auf die einzelnen Betriebe zur **Bewertung der einzelnen Betriebe untereinander** stellt sich die Aufteilung der CO₂-Emissionen/Mitarbeiter auf die einzelnen Energieträger folgendermaßen dar:

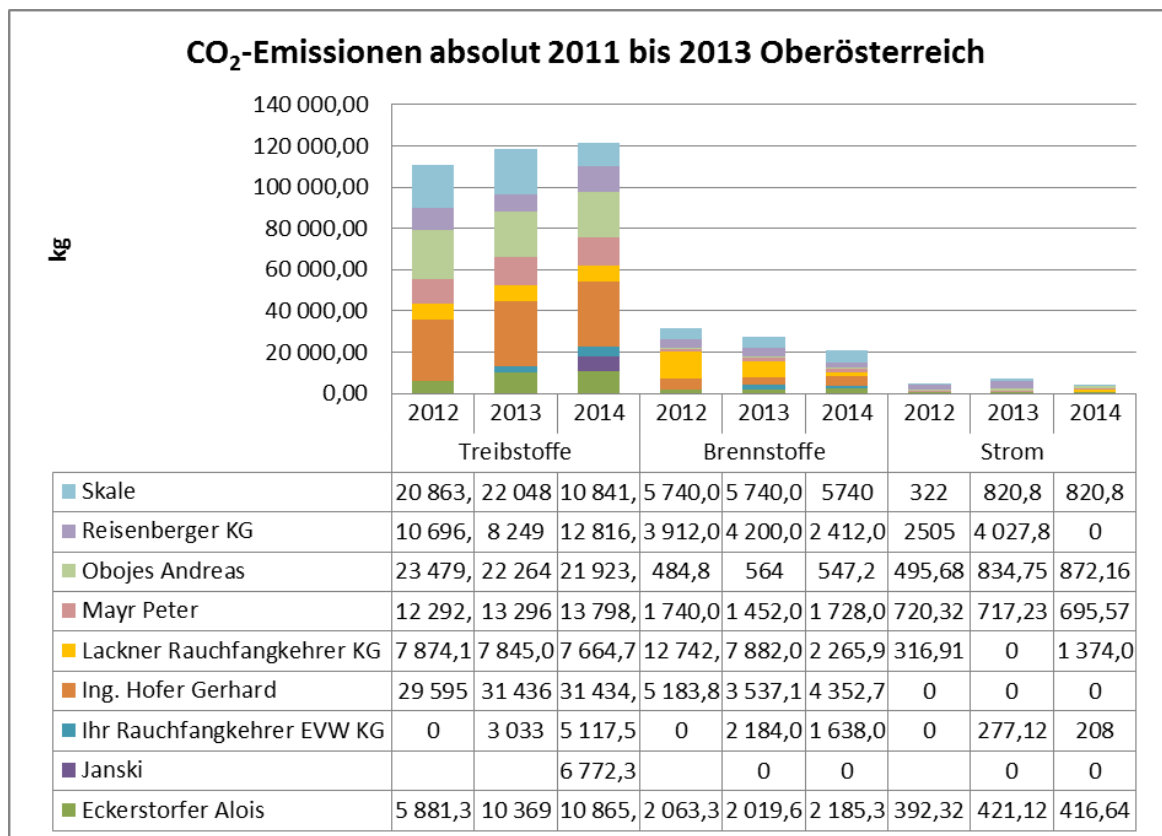
CO ₂ -Emissionen/Mitarbeiter	Treibstoffe			Brennstoffe			Strom			Summe		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Eckerstorfer Alois	1470,3	2962,5	3104,4	515,8	577,1	624,4	98,1	120,3	119,0	2084,3	3659,8	3847,8
Ihr Rauchfangkehrer EVW KG	#DIV/0!	2021,8	1462,2	#DIV/0!	1456,0	468,0	#DIV/0!	184,7	59,4	#DIV/0!	3662,5	1989,6
Hofer Gerhard	2959,5	2028,1	2028,0	518,4	228,2	280,8	0,0	0,0	0,0	3477,9	2256,3	2308,9
Janski	#DIV/0!	#DIV/0!	1354,5	#DIV/0!	#DIV/0!	0,0	#DIV/0!	#DIV/0!	0,0	#DIV/0!	#DIV/0!	1354,5
Lackner Rauchfangkehrer KG	2458,6	1206,9	1179,2	348,0	1212,6	348,6	144,1	0,0	211,4	4186,7	2419,6	1739,2
Mayr Peter	3354,2	2417,4	2122,9	69,3	264,0	265,8	70,8	130,4	107,0	2107,6	2811,8	2495,8
Obojes Andreas	1018,7	1936,0	1906,4	372,6	49,0	47,6	238,6	72,6	75,8	2329,5	2057,6	2029,8
Reisenberger KG	3793,3	1499,8	1971,7	1043,6	763,6	371,1	58,5	732,3	0,0	3111,5	2995,7	2342,8
Skale	20124,0	4008,7	1971,1	5793,9	1043,6	1043,6	864,0	149,2	149,2	4895,4	5201,6	3164,0
Oberösterreich	2330,2	2155,2	1894,3	670,9	501,4	326,1	100,0	129,1	68,6	3101,1	2785,7	2288,9

Rot = CO₂-Emissionen befinden sich im obersten Drittel aller Betriebe des Bundeslandes

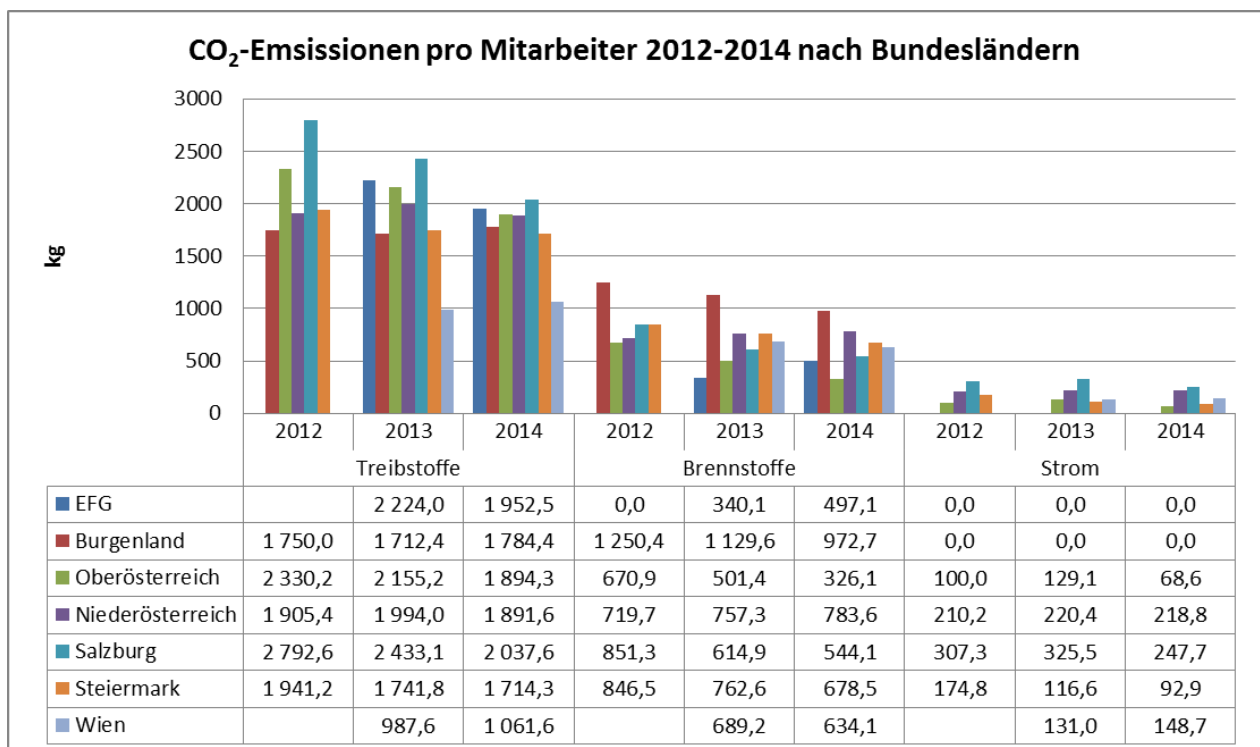
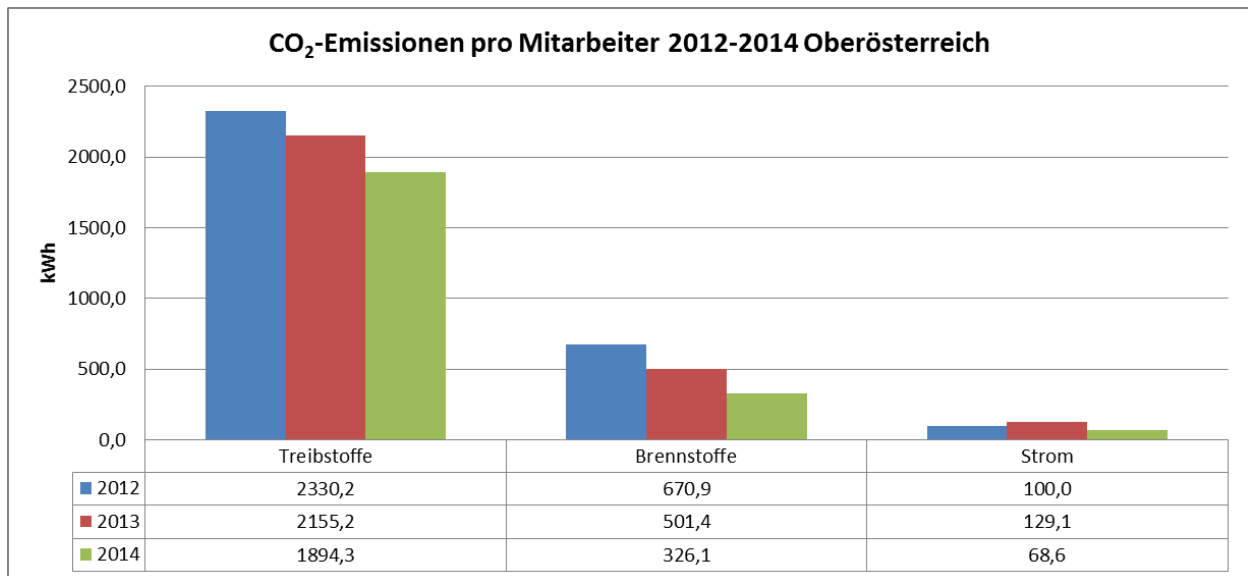
Gelb = CO₂-Emissionen befinden sich im mittleren Drittel aller Betriebe des Bundeslandes

Grün = CO₂-Emissionen befinden sich im untersten Drittel aller Betriebe des Bundeslandes

In absoluten Werten emittierte jeder Betrieb folgende kg CO₂-Emissionen:



Darstellungen Österreich im Vergleich:



Verbesserungsmaßnahme Umwelt:

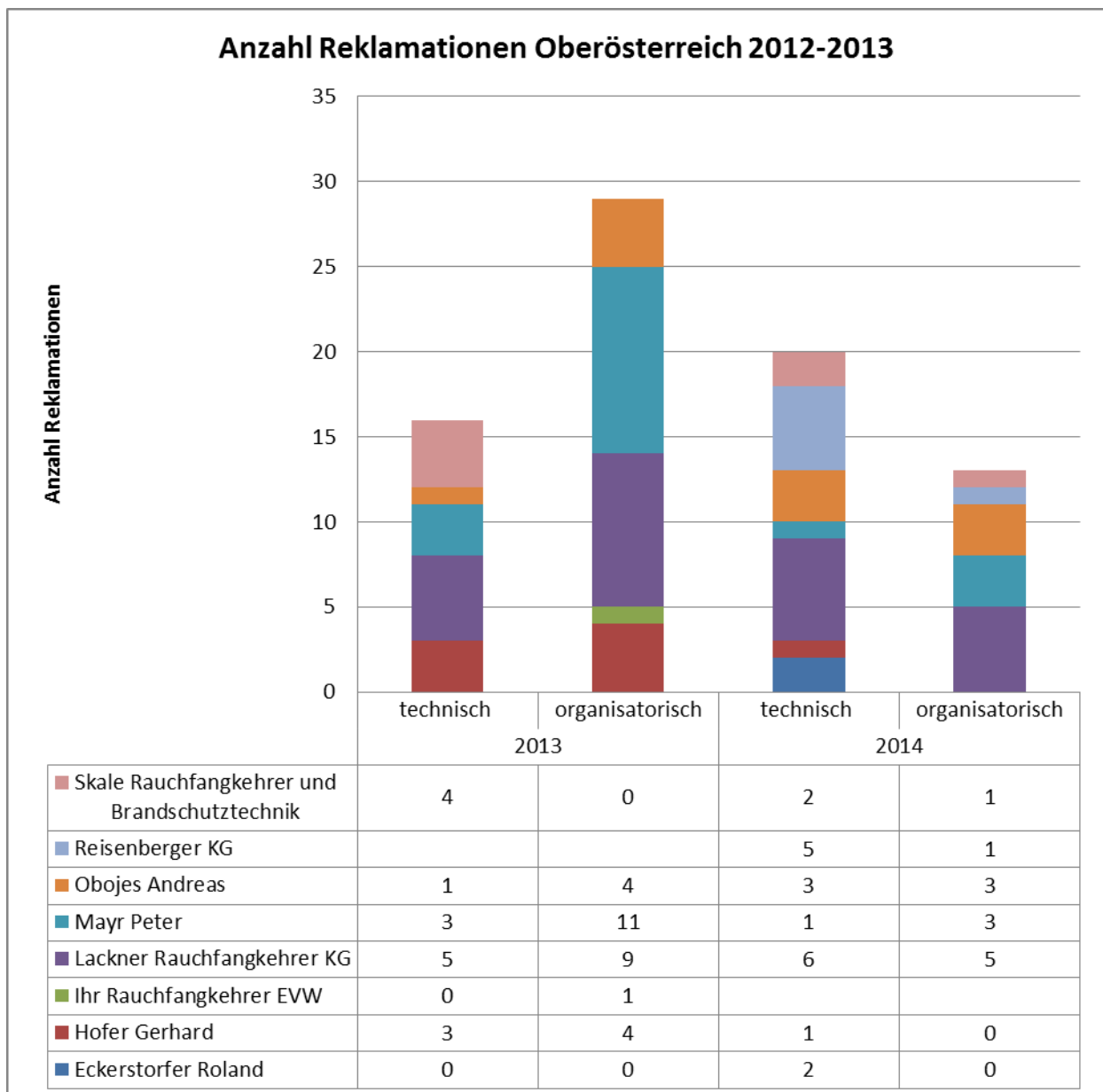
Keine Maßnahmen erforderlich

3.3. Kundenzufriedenheit:

3.3.1 Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung

Heuer wurde die Kundenzufriedenheit für den Betrieb Janski KG in Oberösterreich durchgeführt. Da das Ergebnis mit dem Betrieb ausführlich im internen Audit besprochen wurde und auch bereits Maßnahmen seitens des Betriebs umgesetzt wurden, werden die einzelnen Ergebnisse hier nicht dargestellt um der den Betrieben diesbezüglich zugesicherte Verschwiegenheitspflicht zu entsprechen.

3.3.2 Status und Anzahl der Reklamationen



Die Reklamationslisten sind sehr ordentlich geführt und fristgerecht eingeschickt worden. Wie die Grafik zeigt, hat sich eine Verbesserung im Bereich der organisatorischen Maßnahmen ergeben,

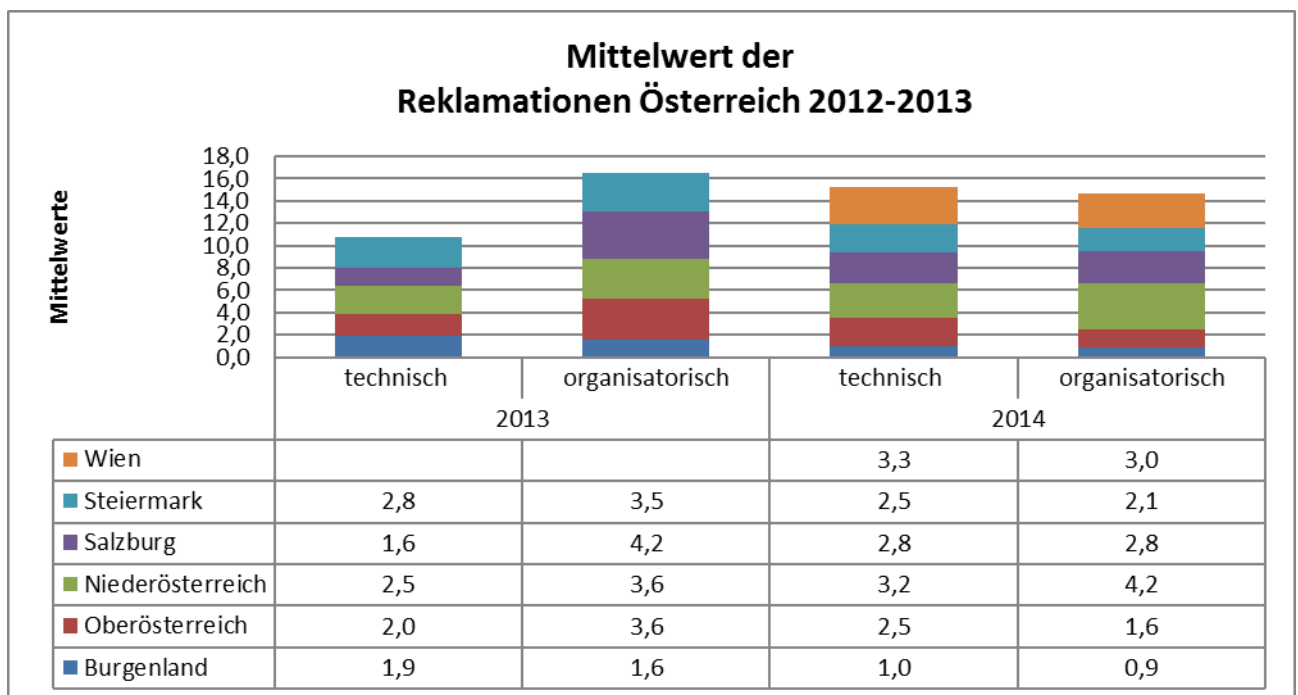
technische Reklamationen sind dagegen leicht gestiegen. Grundsätzlich ist aber keine Verbesserungsmaßnahme erforderlich.

In der Mittelwerterrechnung ergibt sich folgendes verbessertes Ergebnis, mit dem Oberösterreich im guten mittleren Bereich liegt:

	2013		2014	
	technisch	organisatorisch	technisch	organisatorisch
Mittelwert/Betrieb:	2,0	3,6	2,5	1,6

Darstellung Österreich im Vergleich:

	2013		2014	
	technisch	organisatorisch	technisch	organisatorisch
Gesamt	209,0	299,0	312,0	300,0
Mittelwert	2,5	3,5	2,7	2,6



3.4. Bewertung des Ausbildungsstandes

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

3.4.1 Ergebnisse aus dem internen Auditbericht betreffend Schulung:

Betriebe	Stellenbeschreibungen		Schulungsmindestanforderungen			Schulungsplan		MA Kompetenz	
	A	H	A	H	A	H	A	H	
Summe	0	0	0	0	1	1	2	1	
in % der Betriebe	0	0	0	0	13	13	25	13	

Im Punkt Schulung gab es bei zwei Betrieben Probleme mit der Mitarbeiterbefragung. Ein Betrieb verweigert die Befragung aus Überzeugung. Der zweite Betrieb hatte die Befragung zum Zeitpunkt des internen Audits noch nicht durchgeführt gehabt. Diese ist aber, laut Auskunft des Geschäftsführers, zum Zeitpunkt des Management Reviews im Gange.

Darstellung Österreichs 2015 im Vergleich:

Betriebe	Stellenbeschreibungen		Schulungsmindestanforderungen		Schulungsplan		MA Kompetenz	
	A	H	A	H	A	H	A	H
Summe	3	4	1	18	7	17	6	26
in % der Betriebe	7,3	9,8	2,4	43,9	17	41,5	14,6	63,4

Verbesserungsmaßnahme: kein Handlungsbedarf

3.4.2 Schulungsmaßnahmen

Der Ausbildungswart Gerhard Hofer konnte noch keine Auswertung der Schulungsmaßnahmen durchführen.

Das sehr interessante Kursangebot der WTG OÖ wird laufend aktualisiert und im internen Bereich der Homepage der zertifizierten Rauchfangkehrer veröffentlicht, sodass es für alle Betriebe auch aus den anderen Bundesländern ersichtlich ist. Es wird auch allseits sehr gelobt.

Verbesserungsmaßnahme: Wie schon öfter besprochen, werden ab 2016 die Auswertungsbögen der WTG OÖ für die Bewertung herangezogen. Es sollte noch geprüft werden, ob diese eine Frage nach dem Nutzen im Betrieb beinhalten.

3.5. 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 2015:

Betriebe	Beauftragte		Schutzausrüstungslisten		Sicherheitsdokumente	
	A	H	A	H	A	H
Summe	0	4	2	0	1	1
in % der Betriebe	0	50	25	0	13	12,5

Auch hier zeigt sich ein ähnliches Bild wie bei obenstehenden Audit Ergebnissen. Insgesamt nur eine Abweichung und zwar bei den Sicherheitsdokumenten. Hier wurden dem betroffenen Betrieb, im Zuge des internen Audits, die aktuellen Dokumente erklärt und bereits richtig ausgefüllt bzw. angewendet. Zum Zeitpunkt des Management Reviews wurden die Mitarbeiter des Betriebes bereits mit dieser Unterlage unterwiesen.

Darstellung Österreichs 2015 im Vergleich:

Betriebe	Beauftragte		Schutzausüstungslisten		Sicherheitsdokumente	
	A	H	A	H	A	H
Summe	6	27	9	16	13	16
in % der Betriebe	7,2	33	11	19	16	19,3

Verbesserungsmaßnahme: kein Handlungsbedarf

4. Ausblick

4.1. Verbesserungsprogramm

Siehe Anhang: To-do-Liste 2015, *Stand vom 13.10.2015*

4.2. Schulungsschwerpunkt 2016

- Kfz- optimierung
- Gefahren durch CO
- Aktivierung der Zerifizierung in Oberösterreich

4.3. Auditplan 2016

In Oberösterreich wird nur der neue Betrieb Janski auditiert werden.

4.4. Absehbare Änderungen

keine

LQM Gerhard Hofer