

Organisation: Innungsleitung

Formular ausgefüllt von M. Göd und S. Pawlowski

Datum: 22.9.2016

Bewertung des Managementsystems der Oberösterreichischen Rauchfangkehrer

Für das Jahr: 15/2016

Management Review wurde durchgeführt am

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
2.4. Sonstige Veränderungen	3
3. Bewertung der einzelnen Aspekte:	4
3.1. Managementsystem:.....	4
3.1.1 Status von Korrektur-, Vorbeugemaßnahmen und Verbesserungsmaßnahmen	4
3.2. Direkte Umweltauswirkungen der Betriebe des Bundeslandes.....	4
3.2.1 Energieverbräuche aller teilnehmenden Betriebe 2013-2015	4
3.2.1 CO2-Emissionen von 2013-2015.....	7
3.2.2 Bereits umgesetzte Verbesserungsmaßnahmen:	9
3.3. Kundenzufriedenheit:	9
3.3.1 Behördenzufriedenheitsbefragung	9
3.3.2 Kundenzufriedenheitsbefragung	9
3.3.3 Status und Anzahl der Reklamationen.....	9
3.4. Bewertung des Ausbildungsstandes.....	11
3.4.1 Ergebnisse aus dem internen Auditbericht betreffend Schulung:	11
3.4.2 Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung	11
3.4.3 Schulungsmaßnahmen.....	11
3.5. Bewertung des Rechtsmanagementsystems	11
4. Ausblick	11
4.1. Verbesserungsprogramm	11
4.1.1 Verbesserungsprogramm der Innung	11
4.1.2 Ökologische Verbesserungen in CO2.....	11
4.1.3 Weitere Verbesserungsmaßnahmen	12
4.2. Schulungsschwerpunkt 2017	12
4.3. Auditplan 2017	12
4.4. Absehbare Änderungen	12

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 September 2016
- Auditberichte und Auswertung aus internen und externen Audits: keine internen Audits 2016
- Rechtsregister detail und Rechtsregister für Rauchfangkehrertätigkeiten Jahr: 2016
- Bewertete to-do-Liste der Innung vom Vorjahr
- Reklamationslisten: 2015
- Evaluierung des Ausbildungsstandes (entfällt heuer)
- 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:

Es gab keine personellen Änderungen seit dem letzten Management Review.

2.2. Änderungen bei den Teilnehmern:

Keine neuen Betriebe in 2016

2.3. Rechtliche Veränderungen im Bundesland:

Noch keine Veränderungen auf Landesebene, allerdings wird am Entwurf zur neuen Prüfberechtigtenverordnung und einer Fangverordnung mit Qualitätssicherungsmaßnahmen für ÖZR gearbeitet, der unter anderem qualitätsrelevante Forderungen an öffentlich zugelassene Rauchfangkehrer enthält.

2.4. Sonstige Veränderungen

Mit April 2016 wurde die neue Datenbank redsoft in Betrieb genommen. Dies führt zu bedeutenden Veränderungen hinsichtlich der Aufgaben, die über die Datenbank abgewickelt werden, aber hinsichtlich der Bewertung der ökologischen Daten.

Im Zuge der Umstellung wurde die Umrechnungsfaktoren für Treibstoffe und Brennstoffe in kWh, sowie sämtliche Umrechnungsfaktoren aller Energieverbräuche von kWh in CO₂-Äquivalente aus den Angaben des österreichischen Umweltbundesamtes herangezogen. Dies führt naturgemäß zu Änderungen der Werte gegenüber früheren Darstellungen.

Außerdem ermöglicht die neue Datenbank Kennzahlen nach verschiedenen Gesichtspunkten zu ermitteln. Die Treibstoffverbräuche/Mitarbeiter werden daher nun nur noch auf die Personen, die verrechenbare Dienstleistungen beim Kunden erbringen (Geschäftsführer, Meister, Rauchfangkehrergesellen, -gehilfen und sonstige Personen, die Rauchfangkehrerleistungen erbringen) bezogen. Brennstoff- und Stromverbräuche dagegen werden weiterhin auf alle Personen, die im Betrieb tätig sind, heruntergebrochen um die erforderlichen Kennzahlen zu ermitteln.

3. Bewertung der einzelnen Aspekte:

3.1. Managementsystem:

Da 2016 keine internen Audits durchgeführt wurden, gibt es hier heuer keine Auswertungen.

3.1.1 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	5
innerhalb 1 Monat nach Zieltermin	0
verspätet erledigte Maßnahmen	1
Durchschnittsbewertung	1,3

Darstellung Österreich im Vergleich: Mittelwert über alle teilnehmenden Bundesländer: 1,76

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

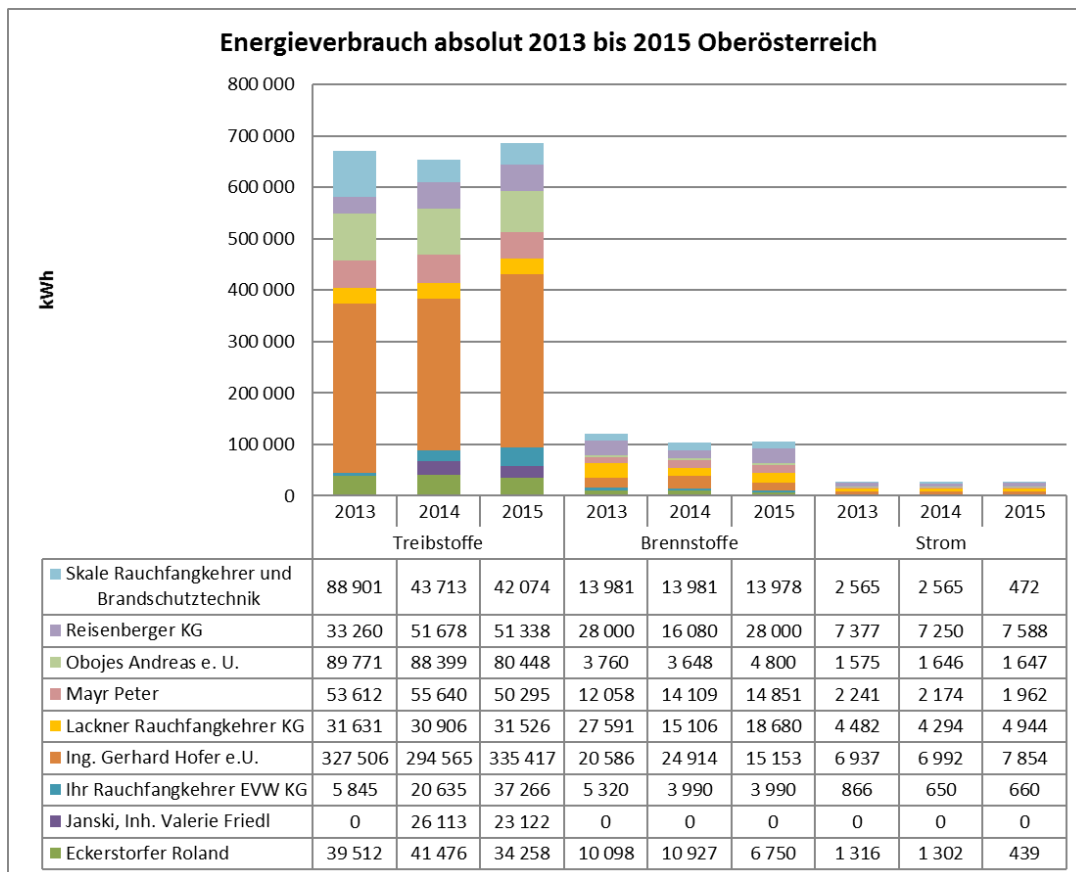
Die Bewertung der Reklamationen siehe bitte Kundenzufriedenheit

3.2. Direkte Umweltauswirkungen der Betriebe des Bundeslandes

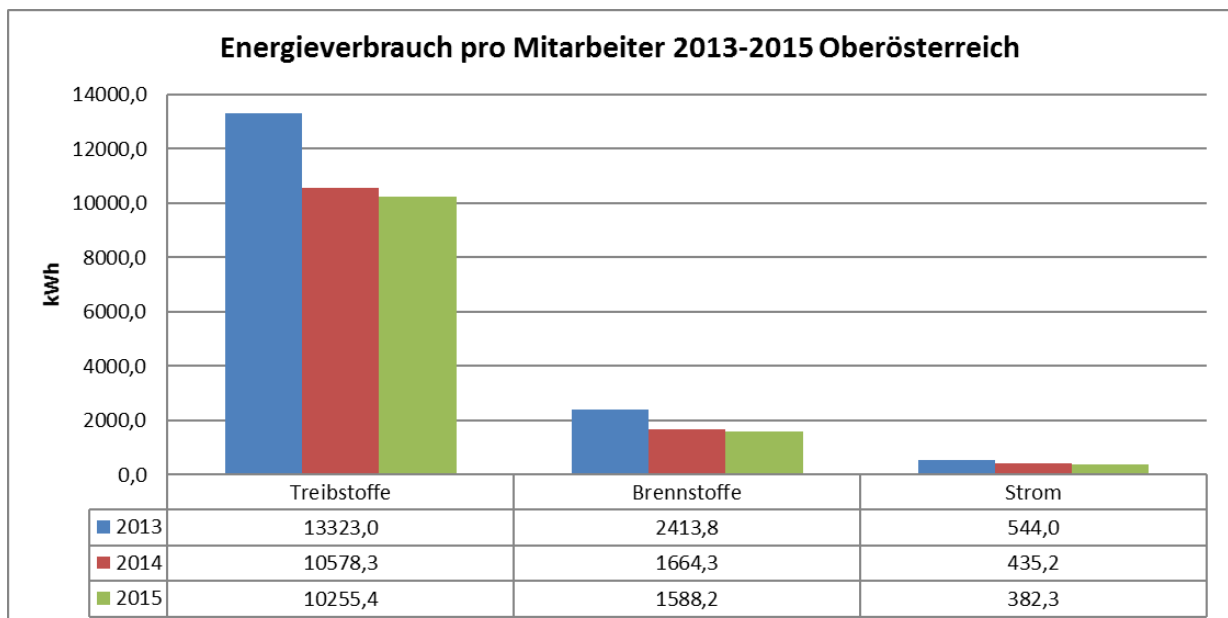
3.2.1 Energieverbräuche aller teilnehmenden Betriebe 2013-2015

Absolut gesehen, sind alle Energieverbräuche – außer Strom - von 2014 auf 2015 gestiegen, obwohl kein neuer Betrieb dazu gekommen ist.

Energieverbrauch gesamt	2013	2014	2015
Treibstoffe	670 037,75	653 124,00	685 743,25
Brennstoffe	121 393,71	102 754,73	106 200,20
Strom	27 358,93	26 872,25	25 565,40
Summe	818 790,39	782 750,98	817 508,85



Da aber auch die Mitarbeiteranzahl in den Betrieben schwankt, ist erst die Aufstellung pro Mitarbeiter aussagekräftig:

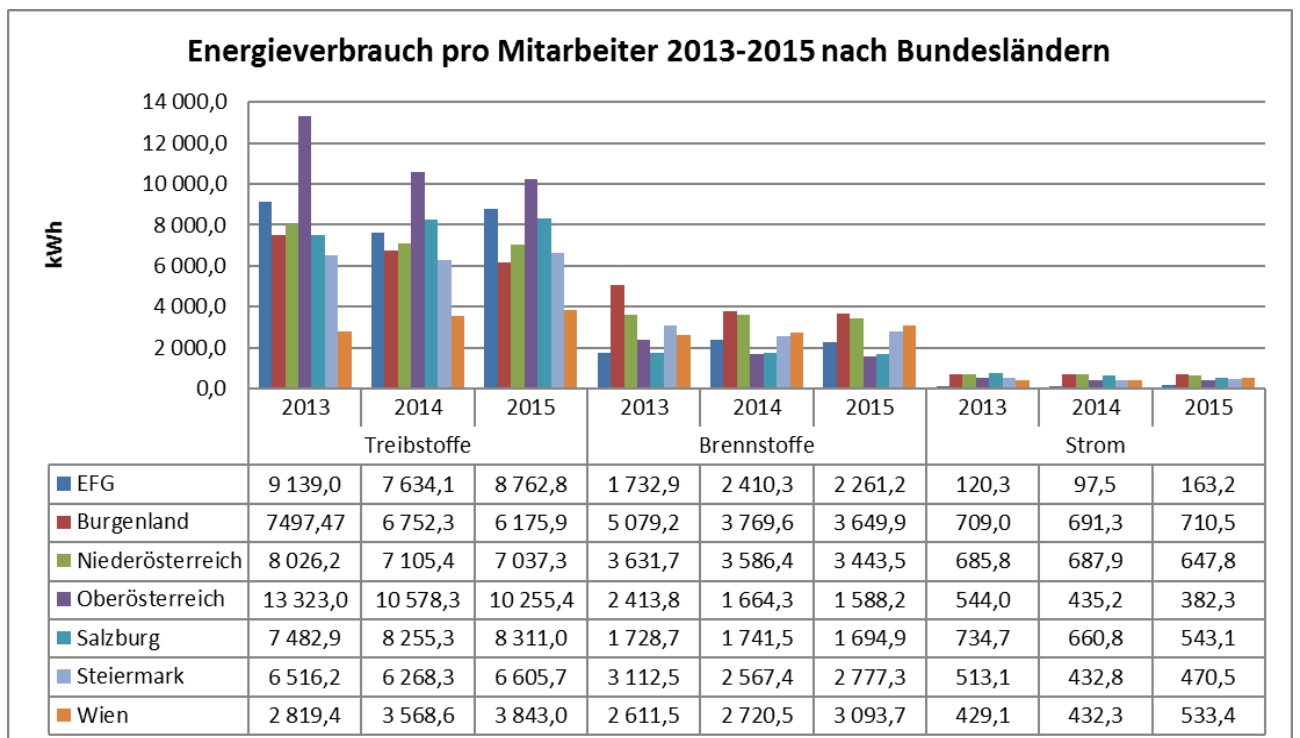
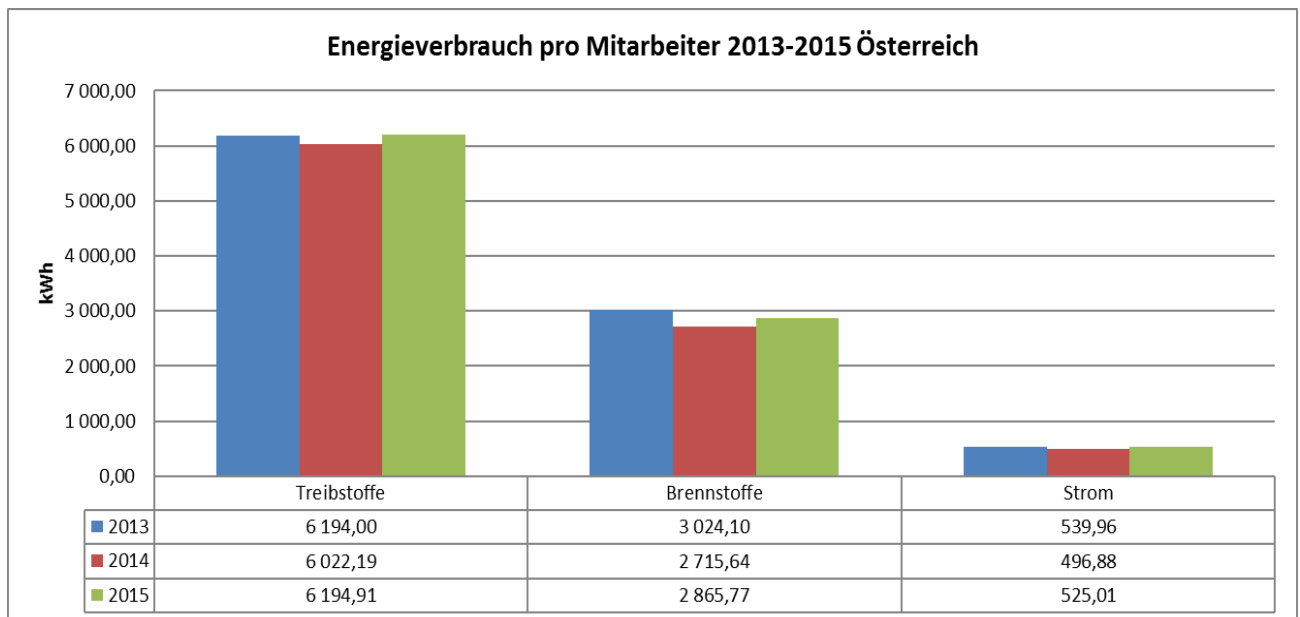


Alle drei Energiearten sind seit 2013 pro Kopf nämlich gesunken, was dann doch eine erfreuliche Aussage ist, da Oberösterreich damit besser als der österreichische Schnitt ist, wie man unten sehen kann:

	Treibstoffe		Brennstoffe		Strom	
	2013-2014	2014-2015	2013-2014	2014-2015	2013-2014	2014-2015
Veränderung pro Mitarbeiter	-2744,7	-323,0	-749,5	-76,0	-108,8	-52,9
in %	-20,6	-3,1	-31,1	-4,6	-20,0	-12,2
Heizgradtage Österreich im Vergleich			2538	1972,0	2290,0	
Veränderung in %				-22,3	16,1	

Auch im Vergleich zu den Heizgradtagen liegt die Einsparung der Brennstoffe in beiden Jahren deutlich unter dem Prozentsatz der Heizgradtage, von 2014 auf 2015 konnte der Brennstoffverbrauch sogar gesenkt werden, obwohl der Winter kälter war.

Darstellungen Österreich im Vergleich:



Geplante Verbesserungsmaßnahme: Auch wenn OÖ sich im Bereich der Treibstoffe laufend verbessert, liegt der Treibstoffverbrauch und die dazugehörigen Emissionen weit über dem österreichischen Schnitt. Dies ist in den nächstjährigen Audits zu hinterfragen um Verbesserungen zu planen. Es sollte dann schon die Neuerung in der Datenbank vorhanden sein, die den Betrieben erlaubt, sich mit anderen Betrieben zu vergleichen.

2. geplante Verbesserungsmaßnahme: Bei den Kennzahlen sollte nicht nur der Bundesland-Vergleich, sondern auch der Österreichvergleich angeführt werden. (s. To-do-Liste Bundesinnung)

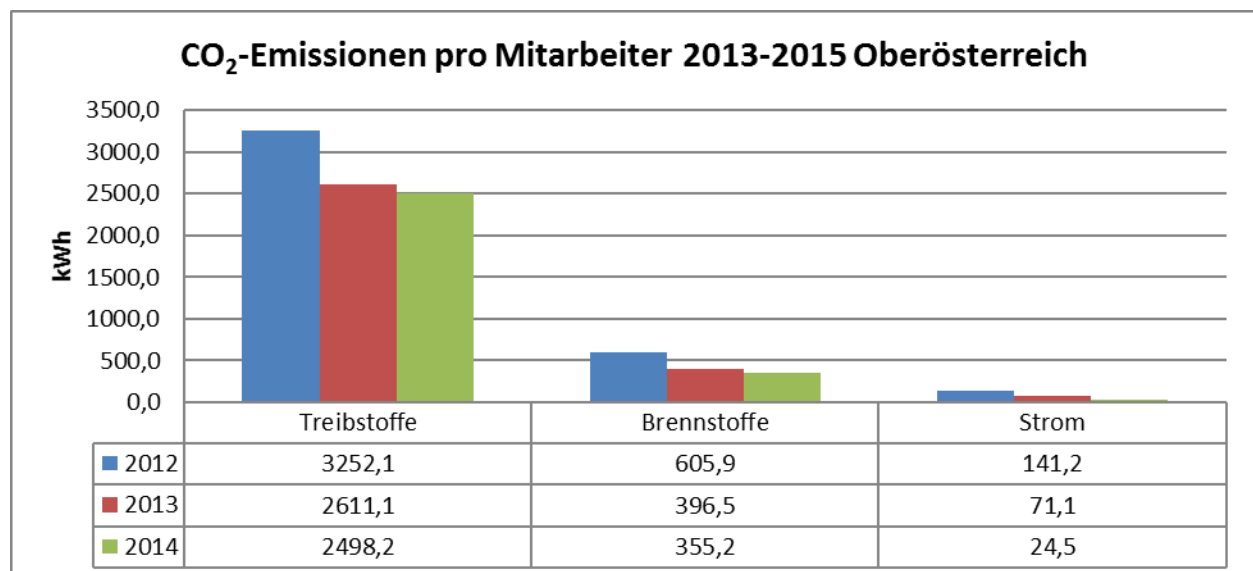
3.2.1 CO₂-Emissionen von 2013-2015

Die CO₂-Emissionen stellen sich folgendermaßen dar:

CO ₂ -Emissionen gesamt			
	2013	2014	2015
Treibstoffe	163 550,98	161 210,42	167 046,67
Brennstoffe	30 470,10	24 480,30	23 750,96
Strom	7 098,86	4 387,25	1 637,23
Summe	201 119,94	190 077,97	192 434,86

CO ₂ -Emissionen/Mitarbeiter			
	2012	2013	2014
Treibstoffe	3252,1	2611,1	2507,3
Brennstoffe	605,9	396,5	355,2
Strom	141,2	71,1	24,5

Auch hier zeigt sich die oben beschriebene eher gleichbleibende Entwicklung im genau gleichen Ausmaß bei Brennstoffen und Treibstoffen. Beim Strom zeigt sich allerdings eine deutliche Verbesserung, was einerseits darauf zurückzuführen ist, dass die Stromanbieter ihre Tarife auf Ökostrom umstellen, andererseits aber auch die Betriebe dies aktiv betreiben.



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:

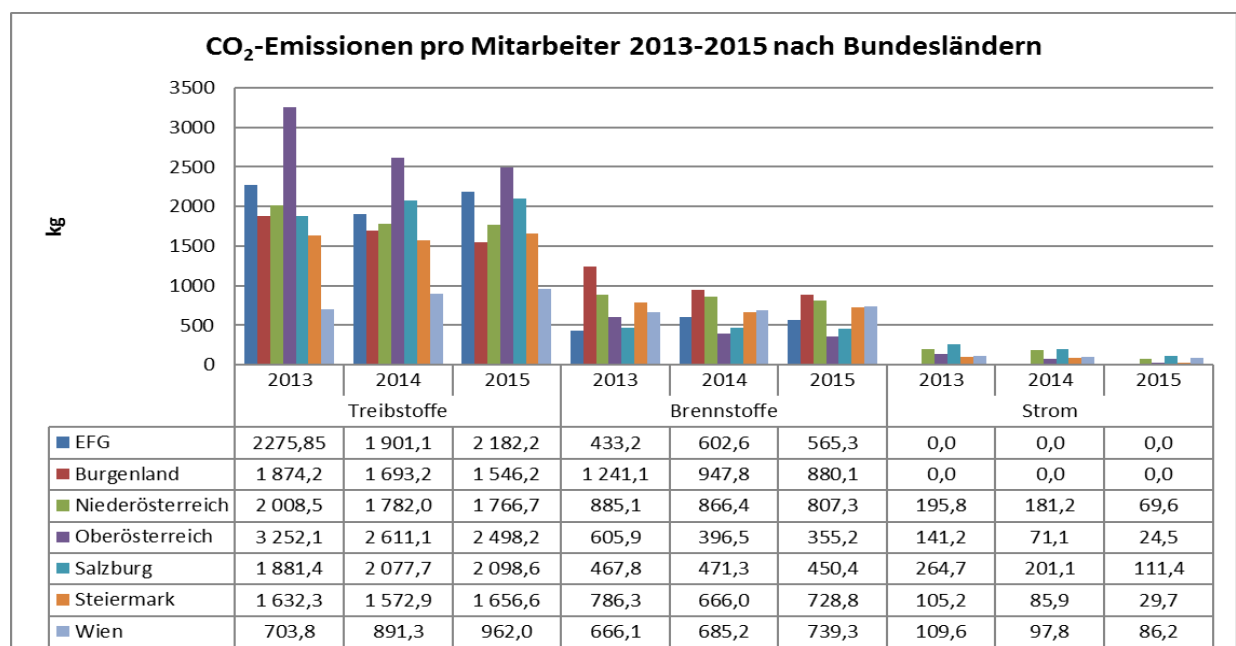
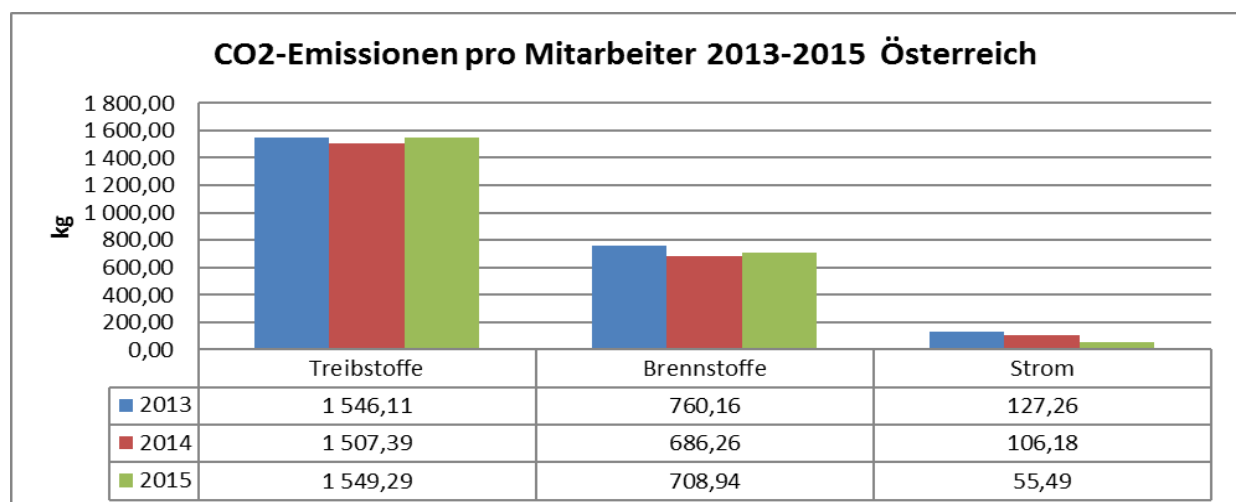
CO ₂ -Emissionen/Mitarbeiter									
	Treibstoffe			Brennstoffe			Strom		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Eckerstorfer Roland	2936,6	3007,4	2475,8	738,9	780,5	482,1	123,3	119,0	0,0
Ihr Rauchfangkehrer EVW KG	1587,8	1868,6	2227,3	2031,1	507,8	335,1	302,3	75,6	50,7
Ing. Gerhard Hofer e.U.	5642,7	4391,2	4477,7	338,5	350,5	212,9	0,0	0,0	0,0
Janski, Inh. Valerie Friedl	0,0	1503,5	1089,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Lackner Rauchfangkehrer KG	1138,9	1184,1	1223,5	1128,5	488,1	611,4	0,0	211,4	0,0
Mayr Peter	2321,9	2309,3	1978,4	353,5	403,2	406,4	124,7	115,9	0,0
Obojes Andreas e. U.	2137,6	1978,8	1800,8	75,5	68,9	90,6	79,8	78,4	78,5
Reisenberger KG	1440,5	2018,7	1894,0	1022,6	529,7	871,1	700,5	0,0	59,6
Skale Rauchfangkehrer und Bran	6811,9	2252,2	1905,0	1505,7	1012,4	635,4	252,6	169,8	27,5
Durchschnitt/MA	3252,1	2611,1	2498,2	605,9	396,5	355,2	141,2	71,1	24,5
Vorschlag für 2016:		kleiner	1648,8186			234,432			16,1634
(Ergebnis genau gleich)		kleiner	3322,6193			472,416			32,5717
		größer	3322,6193			472,416			32,5717

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

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

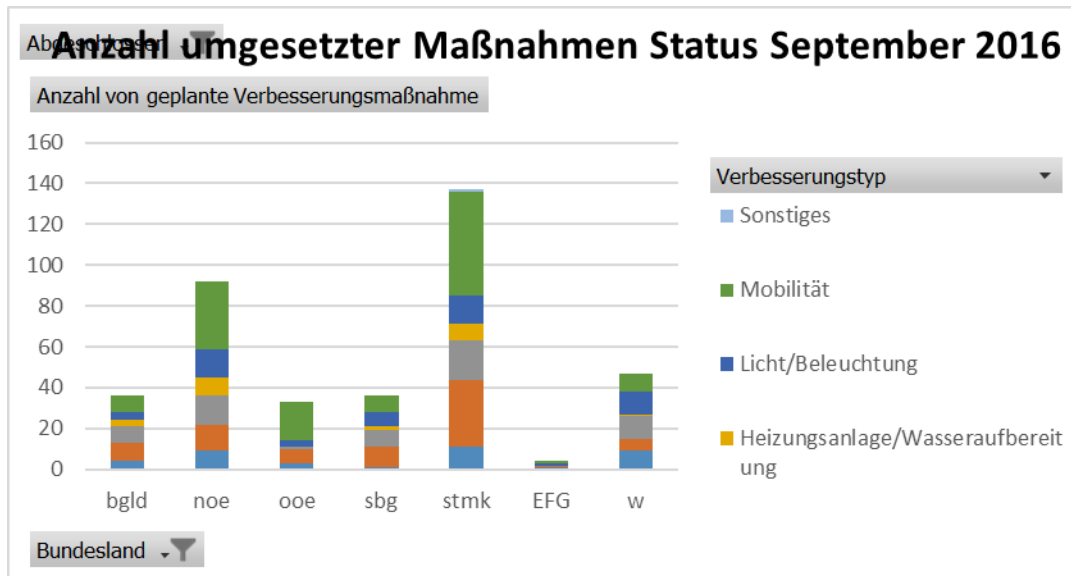
Grün = CO₂-Emissionen befinden sich im untersten Drittel aller Betriebe des Bundeslandes

Darstellungen Österreich im Vergleich:



3.2.2 Bereits umgesetzte Verbesserungsmaßnahmen:

Österreichweit wurden seit Einführung des gemeinsamen Managementsystems bis September 2016 bereits 385 Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt. Die Maßnahmen sind folgenden Gruppen zugeordnet:



Oberösterreich liegt mit einem Anteil von ca. 8,6 % der umgesetzten Maßnahmen eher im Hintertreffen, wenn man bedenkt, dass Oberösterreich 2.längstes teilnehmendes Bundesland ist. Allerdings sind natürlich auch nur recht wenige Betriebe beteiligt.

3.3. Kundenzufriedenheit:

3.3.1 Behördenzufriedenheitsbefragung

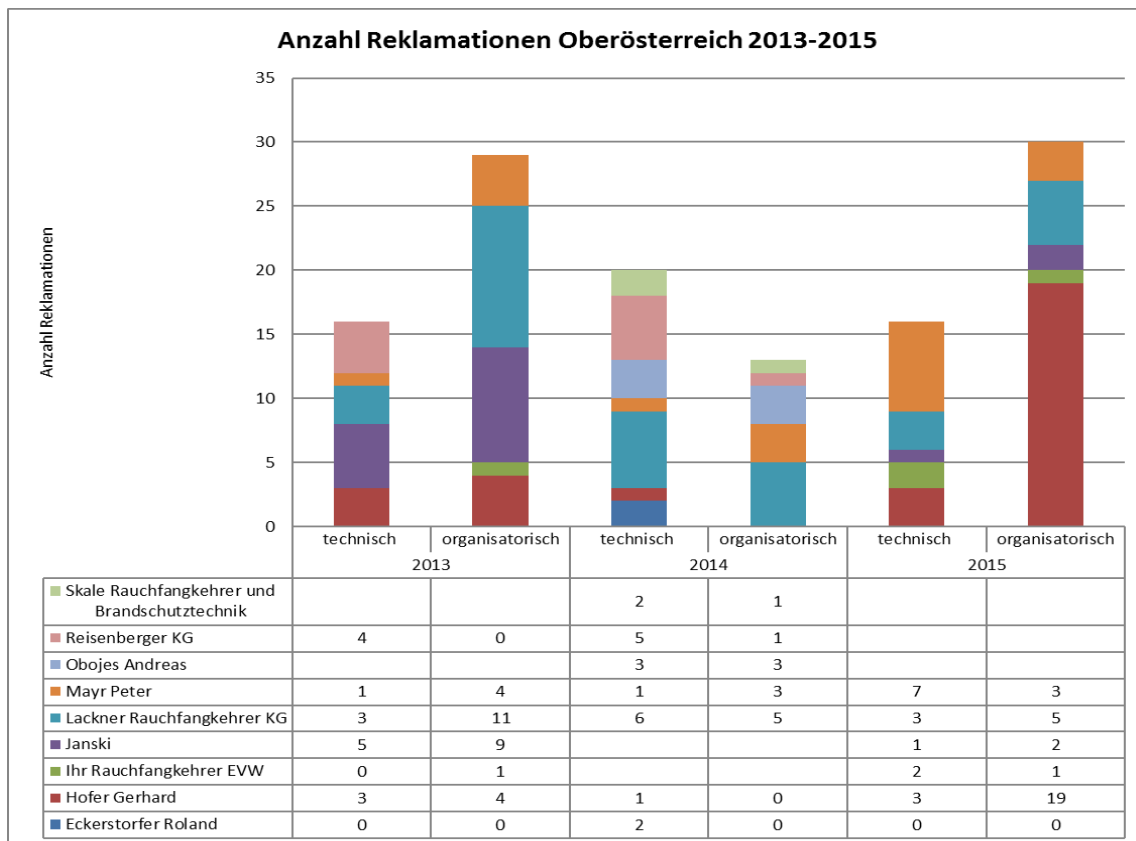
2015 gab es keine Behördenbefragung in Oberösterreich

3.3.2 Kundenzufriedenheitsbefragung

2015 gab es keine Kundenbefragung in Oberösterreich

3.3.3 Status und Anzahl der Reklamationen

	2013		2014		2015	
	technisch	organisatorisch	technisch	organisatorisch	technisch	organisatorisch
Mittelwert/Betrieb:	2,0	3,6	2,5	1,6	2,7	5,0

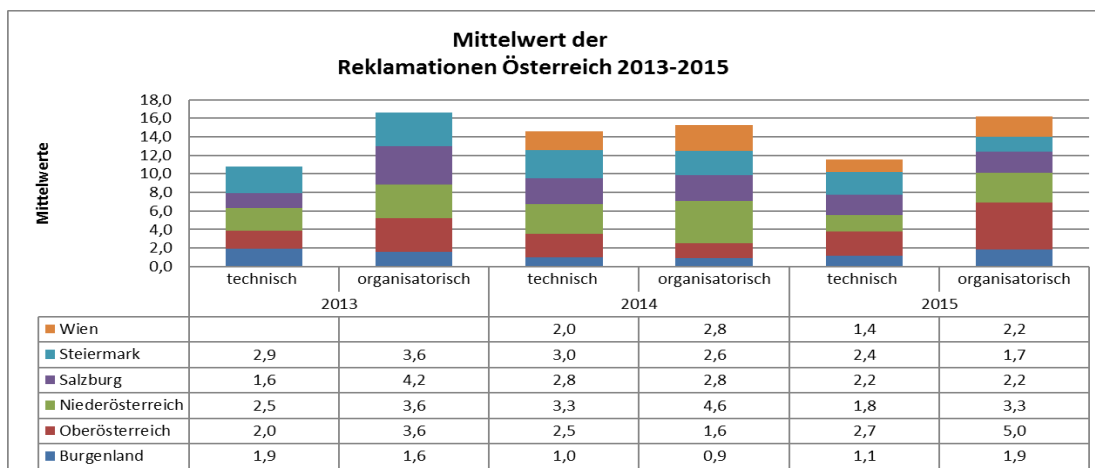


Der Mittelwert wurde nur durch die eingesandten Reklamationslisten gebildet, 3 Betriebe haben ihre Listen nicht oder zu spät eingesendet und sind daher nicht in der Auswertung enthalten, das ist 1 Betrieb weniger als im Vorjahr.

Sowohl der Mittelwert der organisatorischen als auch der technischen Reklamationen haben sich verschlechtert, der der organisatorischen Reklamationen sehr stark, wobei dies hauptsächlich auf die Firma Hofer zurückzuführen ist. Beide Werte liegen relativ weit über dem österreichischen Mittelwert:

Darstellung Österreich im Vergleich:

	2013		2014		2015	
	technisch	organisatorisch	technisch	organisatorisch	technisch	organisatorisch
Gesamt	209	299	289	309	199	246
Mittelwert	2,5	3,5	2,5	2,7	1,9	2,3



Verbesserungsmaßnahme: ??

3.4. Bewertung des Ausbildungsstandes

Für die Bewertung des Ausbildungsniveaus und der Schulungsmaßnahmen werden die in untenstehender Tabelle angeführten Informationsquellen herangezogen:

3.4.1 Ergebnisse aus dem internen Auditbericht betreffend Schulung:

Keine Auswertung möglich, s.o.

3.4.2 Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung

Keine Auswertung möglich, s.o.

3.4.3 Schulungsmaßnahmen

Es wurde vereinbart, dass die Schulungsmaßnahmen für 2015 ausnahmsweise nicht mehr ausgewertet waren, da die Schulungen noch handschriftlich in Excel-Listen eingetragen wurden und so die einheitliche Auswertung sehr mühsam und schwierig war. Ab 2016 werden die Schulungen in der Datenbank erfasst, was eine einheitliche und einfache Auswertung ermöglicht.

Verbesserungsmaßnahme: keine

3.5. Auswertungen der Seminare der WTG

Da die WTG OÖ eigene Beurteilungsbögen nach den Schulungen verteilt, kann in OÖ zumindest zur Bewertung der Schulungsmaßnahmen eine Aussage getroffen werden:

2015 nahmen ca. 180 zertifizierte und nicht zertifizierte Schulungsteilnehmer an WTG OÖ – Kursen teil. Sie bewerteten im Schnitt diese Kurse mit der sehr guten Note 1,3.

3.6. Bewertung des Rechtsmanagementsystems

Keine Auswertung heuer möglich, da 2016 keine internen Audits durchgeführt wurden.

4. Ausblick

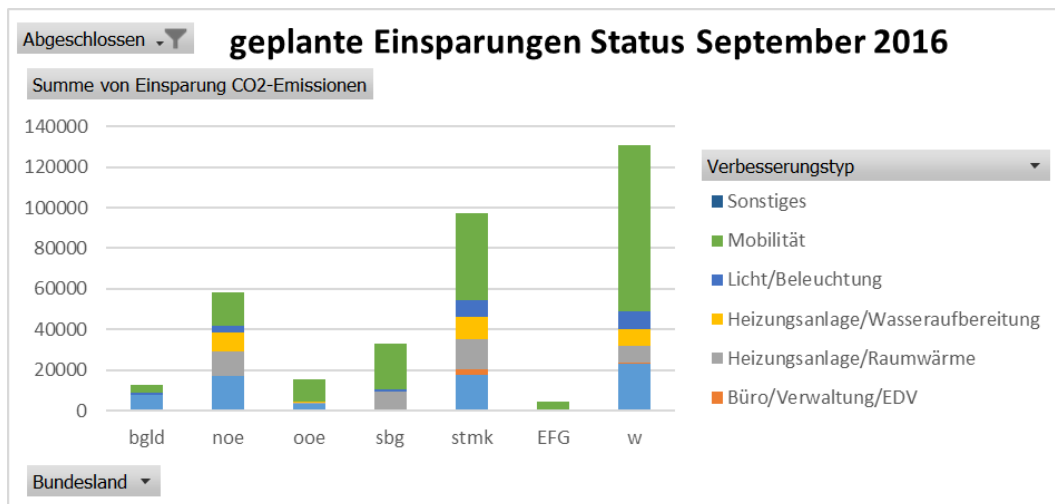
4.1. Verbesserungsprogramm

4.1.1 Verbesserungsprogramm der Innung

Siehe Anhang: To-do-Liste 2017, *Stand vom September 2016*

4.1.2 Ökologische Verbesserungen in CO₂

Österreichweit sind folgende Einsparungen bis 2020 geplant:



Auch hier liegt Oberösterreich eher im hinteren Bereich.

4.1.3 Weitere Verbesserungsmaßnahmen

Weitere 5 Verbesserungsmaßnahmen im organisatorischen Bereich sollen zu folgenden Verbesserungen führen:

- 100000 Blatt Papier
-2000 Blatt Papier
-4000kWh
-5000 Blatt Papier

4.2. Schulungsschwerpunkt 2017

Die WTG OÖ hat bereits sein Ausbildungsangebot für 2017 geschickt und es wurde auch schon im Intranet veröffentlicht.

4.3. Auditplan 2017

Wird im Dez. 2016 erstellt, folgende Gruppen werden 2016 vor Ort auditiert:

Alle oberösterreichischen Betriebe

4.4. Absehbare Änderungen

Werden erst nach Vorlage der neuen Kehrordnung ersichtlich sein.

Unterschrift

Gerhard Hofer