

# 1. Zweck

- Auflistung der Werbemittel und Veranstaltungen der Landesinnung, der EWG und des Kulturvereins der Wiener Jungrauchfänger
- Vorgaben bezüglich der Informationspflichten, Öffnungszeiten und Auftreten der Betriebe gemäß Standesregeln der Landesinnung der Wiener Rauchfänger, die zusätzlich zu den in der PB Öffentlichkeitsarbeit und Reklamationen genannten Regelungen gelten.
- Beschreibung des Ablaufs hinsichtlich Auskünften und Stellungnahmen für Wiener Rauchfänger

# 2. Beschreibung

## 2.1. Öffentlichkeitsarbeit durch die Wiener Landesinnung der RFK und der EWG

Die Innung und die EWG informieren mittels folgenden Kommunikationsmitteln über Themen, die den Berufsstand betreffen. Die folgenden Kommunikationsmittel gelten sowohl als interne als auch als externe Kommunikation, da sie auch zur Information der Rauchfänger-Betriebe gelten:

Kommunikationsmittel	Zielgruppe	Inhalte	Erscheinungshäufigkeit
Homepage der Wiener Rauchfänger	Betriebe +Öffentlichkeit	Aktuelles aus der Innung, Auflistung und Möglichkeit zur Präsentation der einzelnen Betriebe mit Abfrage der Zuständigkeit, technische Themen, Ausschreibung Veranstaltungen mit Anmelde-möglichkeit	Laufende Aktualisierung
Rundschreiben, Newsletter und Newsflashes	Mitglieder / Betriebe	Aktuelle Informationen	Nach Bedarf
Zeitungsartikel und PR	Öffentlichkeit	Aktuelles	Anlassbezogen
Mitteilungsblatt der Wr. Jrfk	Mitglieder	Berichte und Vorankündigungen über Aktivitäten	Regelmäßig vierteljährlich
Jahresbericht der Wr. Rfk	Öffentlichkeit+ Betriebe	Überblick über Jahresaktivitäten	Regelmäßig jährlich
Webshop EWG	Betriebe+ Kunden der EWG	Sortimentsbeschreibung, Bestellmöglichkeit	Laufende Aktualisierung
Inserate	Öffentlichkeit	Aktuelles	Anlassbezogen
Informationsfolder	Öffentlichkeit	Themen, die die Öffentlichkeit über Rauchfänger-tätigkeiten informiert	Anlassbezogen

Darüber hinausgehendes Werbematerial darf nur in Absprache mit der Landesinnung verwendet werden, die dann auch beim entsprechenden Erscheinungsbild Hilfestellung gibt. Die Landesinnung kann damit auch entscheiden, ob das entsprechende Werbematerial eventuell auch für alle anderen Rauchfangkehrerbetriebe verwendet werden kann.

Alle teilnehmenden Betriebe sollten die Wiener CI-Kennzeichnung, die ISO- und EMAS-Logos (s. PB Öffentlichkeitsarbeit) auf allen Drucksorten und Fahrzeugen verwenden, die darüber hinaus als Rauchfangkehrer-Fahrzeug klar erkennbar sein sollten.

## **2.2. Erscheinungsbild der Wiener Rauchfangkehrerbetriebe**

Zusätzlich zu den entsprechenden Regelungen der PB Öffentlichkeitsarbeit gilt für Wiener Rauchfangkehrer:

### **Bürozeiten und Erreichbarkeit**

Ein Wiener Rauchfangkehrerbetrieb hat Montag bis Freitag (werktags) täglich mindestens 6 Stunden in der Zeit von 07.00 bis 17.00 Uhr telefonisch erreichbar zu sein. Außerhalb der Bürozeiten ist ein Anrufbeantworter mit Aufsprachemöglichkeit und Angabe der Bürozeiten einzuschalten, wobei die Kunden spätestens am nächsten Werktag zurückzurufen sind. E-Mail-Anfragen von Kunden müssen ebenfalls am nächsten Werktag beantwortet werden.

Weiters sollte sichergestellt sein, dass fax-Anfragen jederzeit (auch während Telefonaten und außerhalb der Betriebszeiten) eingehen können, z.B. durch eigene Fax-Nummer oder Fax-Eingang am PC.

### **Betriebspflicht**

Es besteht Betriebspflicht, d.h. der Betrieb darf nicht gesperrt werden! Geht der Betriebsinhaber auf Urlaub, so ist ein anderer Rauchfangkehrermeister mit der Urlaubsvertretung zu betrauen. Eine solche Urlaubsvertretung muss für den Kunden erfahrbar sein und ist der Innung mitzuteilen.

### **Veröffentlichung der Kehrtermine**

Die Kehrtermine der jeweils betreuten Häuser sind auf die Innungshomepage als Kundenservice regelmäßig hochzuladen. Diese Daten sowie auch alle anderen Informationen über den Betrieb sind immer auf aktuellem Stand zu halten.

### **Auftreten der Wiener Rauchfangkehrer**

Zusätzlich zu den Vorgaben der PB Mitarbeiterausbildung und ArbeitnehmerInnenschutz hinsichtlich der Ausstattung der Mitarbeiter mit schwarzem Arbeitsgewand und Sicherheitsschuhen gilt für die Wiener Rauchfangkehrer, dass sie

- ein weißes Kehrhäubchen tragen und
- einen Berufsausweis

mit sich führen müssen.

## **2.3. Auskunft bzw. Beschwerdemanagement**

Das Innungsbüro ist die zentrale Stelle für Anfragen und Reklamationen von Kunden aller Wiener Rauchfangkehrerbetriebe. In dieser Funktion erledigt es

- Beantwortung von Anfragen von Kunden
- Annahme, Behandlung und geg. Weiterleitung von Reklamationen
- Führen einer Anfragestatistik
- Beantwortung von Anfragen von Betrieben
- Allgemeine technische Beratung von Architekten, Bauträgern usw.

Um dies bestmöglich und schnellstens erledigen zu können, ist es erforderlich, dass die Wiener Rauchfangkehrerbetriebe Stellungnahmen zu diesbezüglichen Innungsanfragen bzw. Beschwerden spätestens am nächsten Werktag per mail dem Innungsbüro übermitteln. Diese Stellungnahmen sollen sachlich und höflich abgefasst sein, da sie dem Beschwerdeführer weitergeleitet werden.