

Organisation: Bundesinnung

Formular ausgefüllt von M. Göd und S. Pawlowski

Datum: 11.10.2012

# **Bewertung des Managementsystems**

**Für das Jahr: 2011/2012**

Geplanter Termin für das Management Review:

17.10.2012

Verteiler: Bundesinnungsvorstand

## Im Managementsystem behandelte Einheiten:

- Bundes- und Landesinnungen
- Betriebe lt. Teilnehmerliste (Beilage)

## Inhaltsverzeichnis:

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Inputs in das Management Review:</b> .....                            | <b>2</b>  |
| 2.2. Direkte Umweltauswirkungen der Betriebe des Bundeslandes.....          | 3         |
| 2.3. Indirekte Umweltauswirkungen – Kesseldaten aus den Kehrgebieten: ..... | 9         |
| 2.4. Kundenzufriedenheit: .....   | 10        |
| 2.5. Zufriedenheitsbefragung der Betriebe (erst ab 2013).....               | 12        |
| 2.6. Mitarbeiterzufriedenheit (erst ab 2013).....                           | 12        |
| 2.7. Bewertung des Ausbildungsstandes.....                                  | 13        |
| 2.8. Bewertung des Rechtsmanagementsystems .....                            | 14        |
| <b>3. Ausblick</b> .....  | <b>14</b> |
| 3.1. Verbesserungsprogramm .....  | 14        |
| 3.2. Schulungsschwerpunkt 2013.....   | 14        |
| 3.3. Auditplan 2012/13 (gemeinsam für alle Bundesländer).....               | 14        |
| 3.4. 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:

- CO2-Auswertung 2011
- Auditberichte und Auswertung aus internen und externen Audits: interne Audits 2012
- Rechtsregister detail und Rechtsregister für Rauchfangkehrertätigkeiten Jahr: 2012
- Daten zur Luftqualität aus den Kehrgebieten: Daten nicht vorhanden
- Auswertung Kundenzufriedenheitsbefragung vom 2011/2012
- Auswertung der Mitarbeiterzufriedenheit: erst 2013
- Bewertete To-do-Liste der Innung 2012
- Reklamationslisten: noch nicht vorhanden (1. Jahr)
- To-do-Listen der Betriebe
- Evaluierung des Ausbildungsstandes für das Jahr 2012: erst 2013 möglich
- Letztes Verbesserungsprogramm vom: n.vorhanden
- Auditchecklisten der Betriebe mit Verbesserungsvorschlägen der Betriebe zu den Themen
  - Umwelt
  - Kundenzufriedenheit
  - Mitarbeiterzufriedenheit (erst ab 2013)
- 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:

Österreichweit ergaben sich folgende Abweichungen (A) und Hinweise (H) bei den internen Audits, die für die Beurteilung des Managementsystems bzw. dessen Umsetzung in den Betrieben aussagekräftig sind:

| Betriebe               | Organisation      |    |             |    |                       |    | Qualität          |    |               |    |                     |    | Umwelt       |     |                       |    |                |    | Summe |     |   |
|------------------------|-------------------|----|-------------|----|-----------------------|----|-------------------|----|---------------|----|---------------------|----|--------------|-----|-----------------------|----|----------------|----|-------|-----|---|
|                        | Dokumentenlenkung |    | to do-Liste |    | wiederk. Tätigkeiten* |    | Reklamationsliste |    | RFK-Formulare |    | Kundenzufriedenheit |    | Mülltrennung |     | Beschaffungskriterien |    | Umweltregister |    | A     | H   | V |
|                        | A                 | H  | A           | H  | A                     | H  | A                 | H  | A             | H  | A                   | H  | A            | H   | A                     | H  | A              | H  | A     | H   | V |
| Burgenland             | 0                 | 6  | 3           | 6  | 2                     | 4  | 1                 | 1  | 0             | 0  | 0                   | 2  | 0            | 0   | 0                     | 2  | 0              | 1  | 22    | 31  |   |
| Oberösterreich         | 5                 | 14 | 6           | 12 | 9                     | 2  | 6                 | 4  | 1             | 3  | 1                   | 0  | 0            | 1   | 1                     | 5  | 4              | 3  | 69    | 84  |   |
| Steiermark             | 5                 | 5  | 14          | 11 | 8                     | 4  | 4                 | 4  | 2             | 2  | 0                   | 3  | 0            | 0   | 1                     | 7  | 0              | 2  | 63    | 101 |   |
| Niederösterreich       | 4                 | 14 | 4           | 11 | 6                     | 5  | 5                 | 2  | 0             | 0  |                     |    |              |     |                       |    |                |    | 43    | 39  |   |
| Summe                  | 14                | 39 | 27          | 40 | 25                    | 15 | 16                | 11 | 3             | 5  | 1                   | 5  | 0            | 1   | 2                     | 14 | 4              | 6  | 197   | 255 | 0 |
| in % aller ö. Betriebe | 20                | 57 | 39          | 58 | 36                    | 22 | 23                | 16 | 6,7           | 11 | 2,2                 | 11 | 0            | 2,2 | 4,4                   | 31 | 8,9            | 13 |       |     | 0 |

**Dieses Bild differiert von den Management Reviews der neuen 3 Bundesländer, da dort nur der Vergleich untereinander ohne Niederösterreich herangezogen wurde um die neuen Betriebe besser untereinander vergleichen zu können.**

In Summe zeigt sich noch einiges an Verbesserungsbedarf, weshalb in allen Bundesländern eine Managementsystem-Nachschulung stattfinden wird. In Niederösterreich wurden im Okt. 2012 alle Listen vom QMB eingefordert um den Bedarf an Einzelaudits zu eruieren. Zum Zeitpunkt des Management Review waren fast alle Listen vorhanden, weshalb das interne Audit hier erstmals für die Betriebe der ersten Gruppe als Workshop (s.o.) stattfinden wird. Diese Verbesserungsmaßnahmen finden sich auf den einzelnen To-do-Listen der Landesinnungen.

#### 2.1.1 Status von Korrektur-, Vorbeugemaßnahmen und Verbesserungsmaßnahmen des Bundeslandes

Die Abarbeitungsgeschwindigkeit der Maßnahmen in allen Bundesländern kann mit der Note 1,6 bewertet werden. Diese Bewertung ist rein terminlich zu sehen und ist recht zufriedenstellend. Zum Zeitpunkt des Management Reviews waren alle zu erledigenden Maßnahmen in den Bundesländern und der Bundesinnung erledigt.

Die Abarbeitung der to-do-Liste der Bundesinnung zeigt ein sehr erfreuliches Bild: Bisher wurde die Einführung des gemeinsamen Managementsystems und der gemeinsamen homepage sehr zügig umgesetzt. Alle Maßnahmen, die bisher zu erledigen waren, sind außer einer die nach wie vor offen ist (Dacharbeiten) - pünktlich erledigt. Das externe Audit und der Nachhaltigkeitsbericht sind so geplant, dass vor Weihnachten Zertifikate und NH-Bericht veröffentlicht werden können.

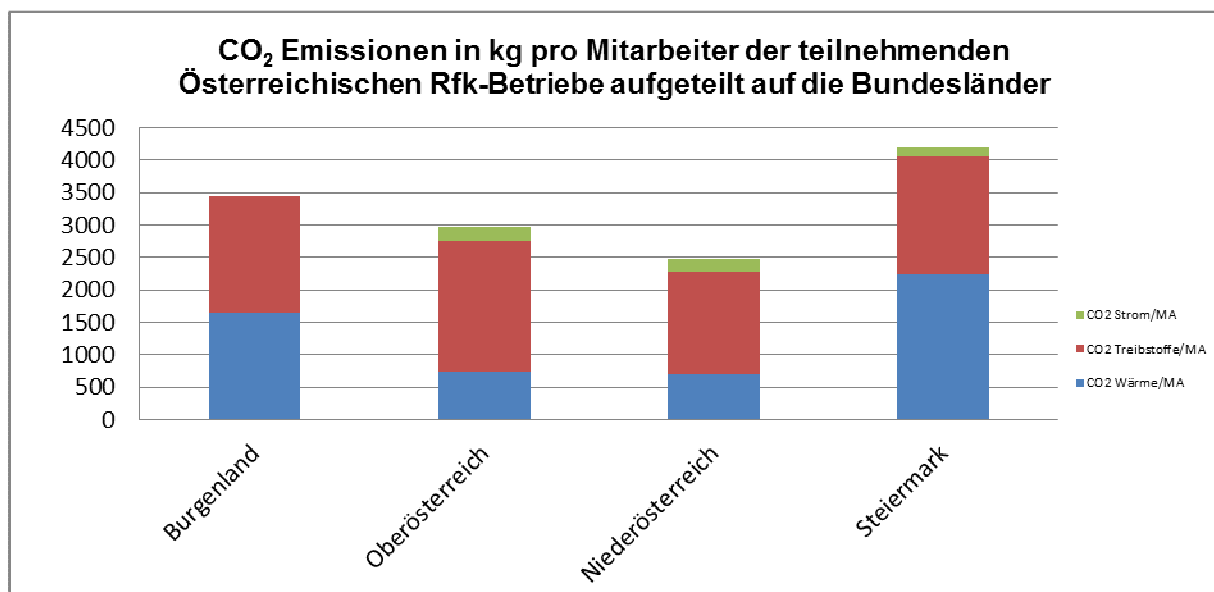
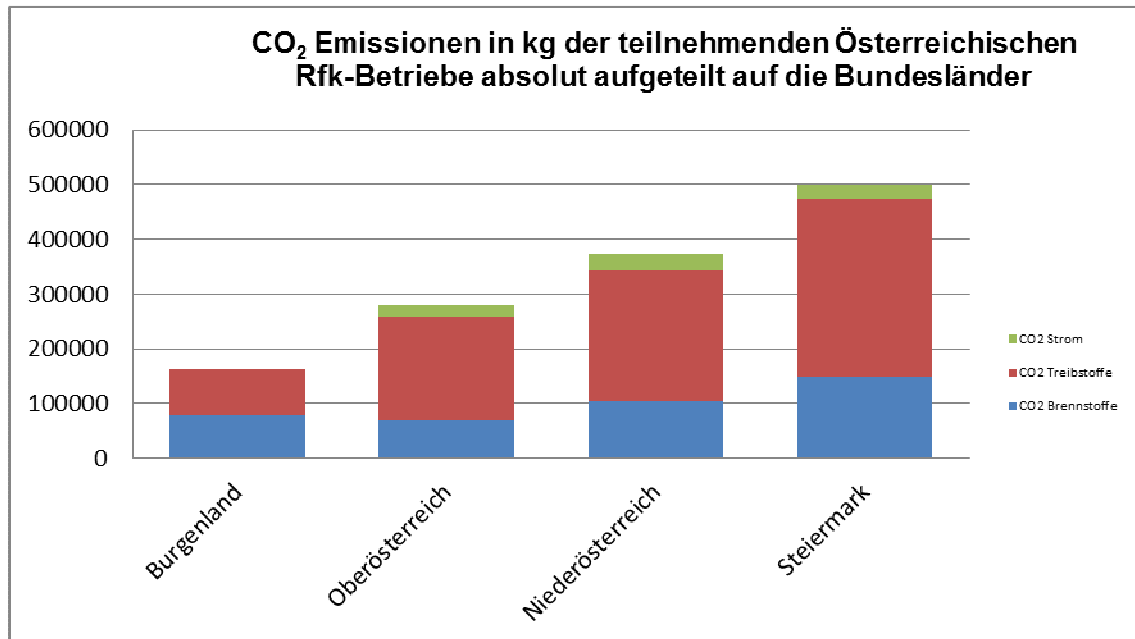
## 2.2. Direkte Umweltauswirkungen der teilnehmenden Betriebe aufgeteilt auf die Bundesländer

### 2.2.1 CO<sub>2</sub>-Emissionen:

österreichweit ergaben sich 2011 folgende Emissionen aufgeteilt auf die Energiearten:

|                      | Brennstoffe | Treibstoffe | Strom   | Summe     |
|----------------------|-------------|-------------|---------|-----------|
| Absolut in kWh:      | 1.937.765   | 3.394.113   | 301.410 | 5.633.288 |
| kWh pro Mitarbeiter: | 4.119       | 7.214       | 641     | 11.973    |

Diese teilten sich gemäß folgender Graphiken auf die Bundesländer bzw. auf die Anzahl der Mitarbeiter pro Bundesland auf:

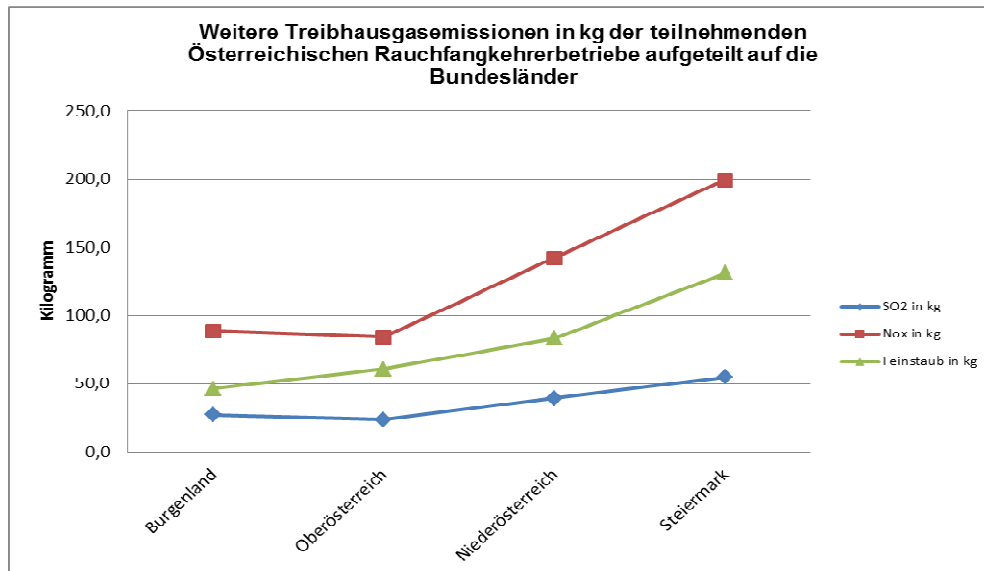


Der Vergleich zwischen den österreichischen Bundesländern zeigt, dass die Steirischen Rfk-Betriebe – gerechnet auf die Mitarbeiter den höchsten CO<sub>2</sub>-Emissionsausstoß haben, was vor allem auf deren Heizungsanlagen zurückzuführen ist. Der CO<sub>2</sub>-Ausstoß ist aufgrund des recht hohen Anteils von Ölheizungen besonders ausgeprägt. Die CO<sub>2</sub>-Emissionen durch die Fahrzeuge sind dagegen in etwa gleich wie bei in den anderen Bundesländern. Weiters zeigt sich, dass die Maßnahmen, die in Niederösterreich durch die Einführung des gemeinsamen Managementsystems bereits vor 2 Jahren ergriffen worden sind, schon gute Wirkung gezeigt haben.

In allen Bundesländern haben wir angeregt, dass Herr Haidler eine Schulung über optimale Tourenplanung in Kombination mit den EDV-Anbietern hält sowie Vorträge zu Fördermöglichkeiten gehalten werden.

## 2.2.2 Andere Treibhausgasemissionen:

|  |     |
|--|-----|
| SO <sub>2</sub> -Emissionen in kg absolut: | 146 |
| NO <sub>x</sub> -Emissionen in kg absolut: | 515 |
| Feinstaub-Emissionen in kg absolut:        | 322 |



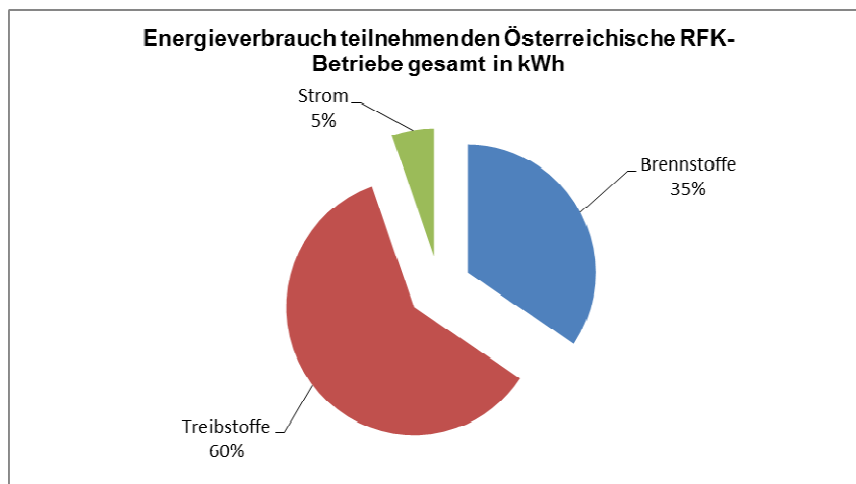
Auch in dieser Graphik zeigt sich ein ähnliches Bild. Sicherlich ist hier auch zu berücksichtigen, dass die Steiermark bzw. die teilnehmenden Betriebe zu einem großen Teil im inneralpinen Bereich mit entsprechend kalten Wintern liegen.

## 2.3. Energieverbräuche:

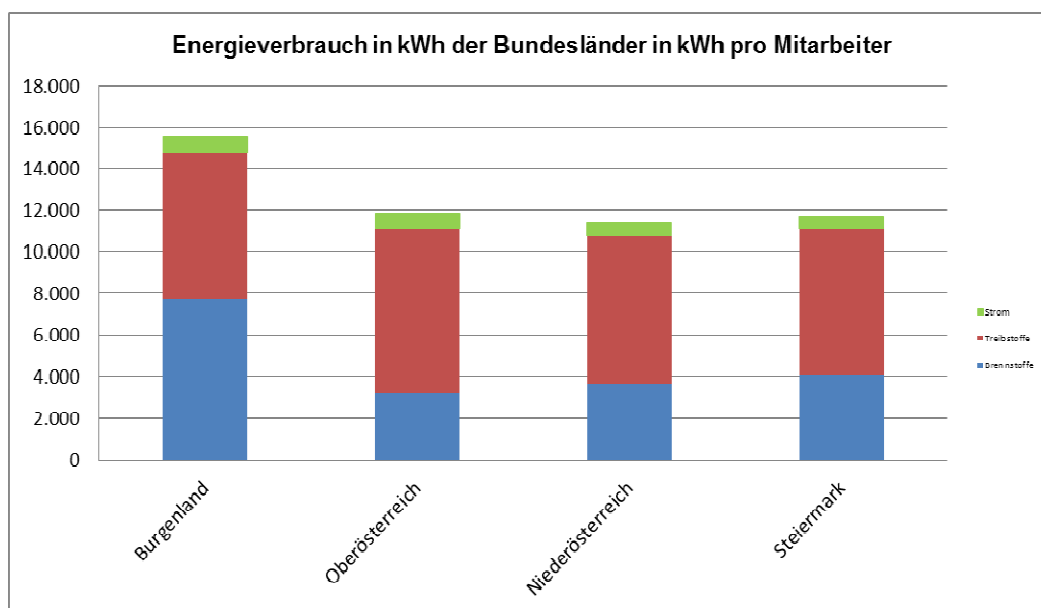
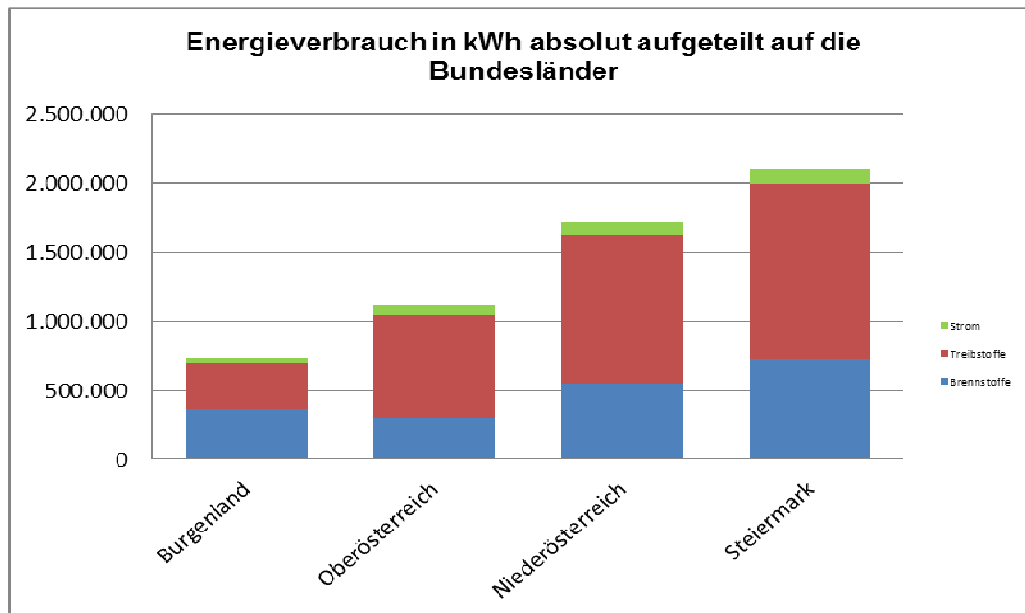
Österreichweit ergibt sich folgende Aufteilung des Energieverbrauches aller teilnehmenden Rauchfangkehrerbetriebe von insgesamt 5.660.249 kWh auf die Segmente Treibstoff, Strom und Brennstoffe:

|                      | Brennstoffe | Treibstoffe | Strom   | Summe     |
|----------------------|-------------|-------------|---------|-----------|
| Absolut in kWh:      | 1.937.765   | 3.394.113   | 301.410 | 5.633.288 |
| kWh pro Mitarbeiter: | 4.119       | 7.214       | 641     | 11.973    |

Somit teilen sich die Segmente prozentuell folgendermaßen auf:



Diese Verbräuche teilen sich wie folgt auf die einzelnen Bundesländer absolut und bezogen auf die Anzahl der Mitarbeiter auf:



In dieser Darstellung zeigt sich wiederum, dass die Niederösterreichischen Betriebe, von denen 2/3 bereits 2010 mit dem gemeinsamen Managementsystem begonnen haben, die besten Verbrauchswert aufweisen, da in diesen Betrieben bereits Verbesserungsmaßnahmen durchgeführt wurden.

Der sehr hohe Energieverbrauch der Burgenländischen Betriebe für Raumwärme ist – insbesondere in Anbetracht der Tatsache, dass das Burgenland das wärmste Bundesland ist, nicht wirklich erklärbar. Ein Grund dürfte sicherlich im sehr schlechten Sanierungszustand der Betriebe liegen. Wie oben dargestellt, wurden aber im Burgenland 20 % Einsparungen geplant, während das Energieeinsparungspotential in den anderen Bundesländern durchschnittlich 12 % ergibt.

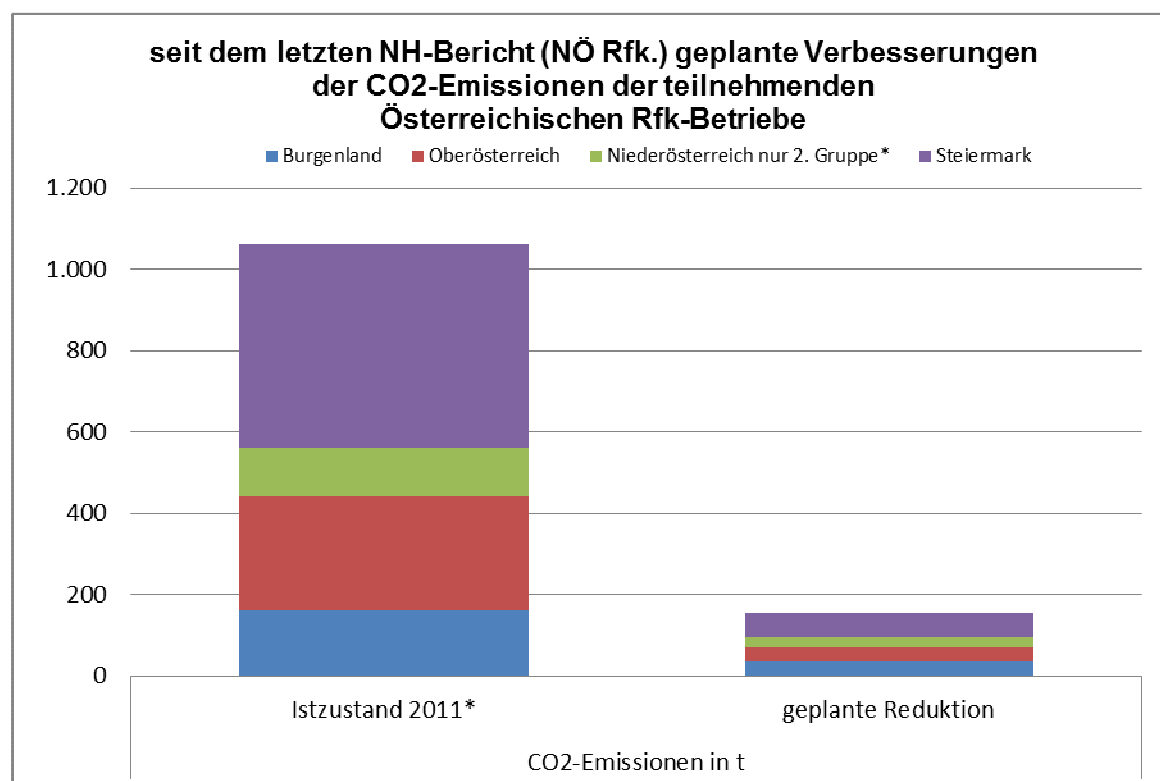
### 2.3.1 Geplante Verbesserungsmaßnahmen Österreichweit:

(53 Betriebe aus OÖ, Bgl, Stmk sowie die Betriebe der 2. Gruppe NÖ)

Während aufgrund der Abfall- und Wassermengen keine nennenswerten Einsparungspläne in den Betrieben genannt werden können, ergibt sich allerdings folgendes höchst erfreuliches **Verbesserungspotential von 154 Tonnen CO<sub>2</sub>-Emissionen** im Energiebereich, das seit dem letzten Nachhaltigkeitsbericht (NH-Bericht der NÖ Rauchfangkehrer erschienen im April 2011 auf Basis der Daten 2010) geplant worden ist. Dies entspricht folgenden Einsparungen an kWh bzw. Kosten in absoluten Zahlen und in Prozent der Ausgangsbasis:

|   | Istzustand 2011* | geplante Reduktion | in Prozent |
|---|------------------|--------------------|------------|
| Gesamtverbrauch Energie in kWh                    | 4.413.616        | 532.972            | 12,08%     |
| Gesamtmenge CO <sub>2</sub> -Emissionen in Tonnen | 1.061            | 154                | 14,54%     |
| Gesamtkosten in Euro                              | 437.114          | 64.129             | 14,67%     |

\*die NÖ Betriebe der 2. Gruppe haben als Basisjahr das Jahr 2010



\*die NÖ Betriebe der 2. Gruppe haben als Basisjahr das Jahr 2010

Die Zieltermine aller Verbesserungsmaßnahmen liegen größtenteils innerhalb der nächsten beiden Jahre, einige Ziele mussten allerdings eher langfristig terminisiert werden, da sie größeres Investitionsvolumen bedeuten bzw. andere Entscheidungen dafür abgewartet werden müssen.

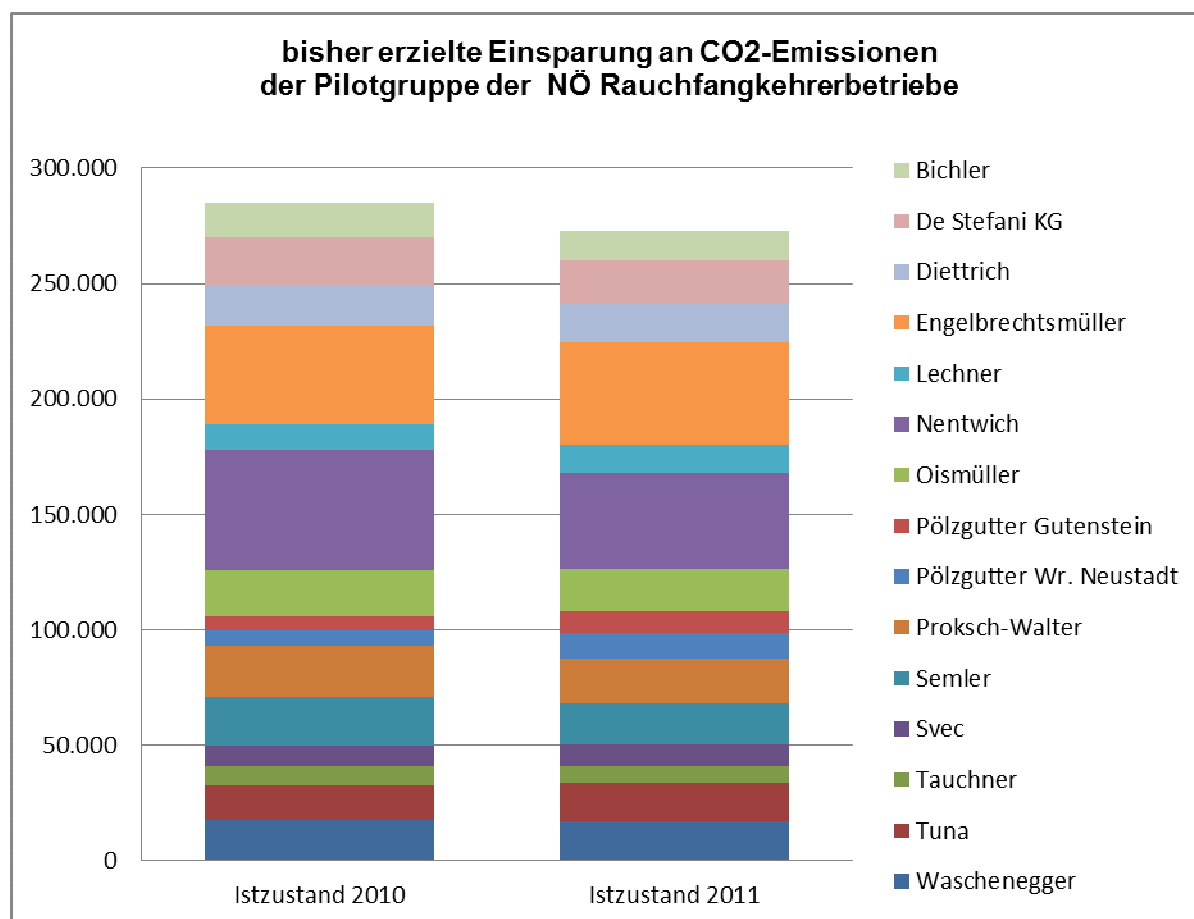
Im Zuge der nächstjährigen Audits wird der Fortschritt der einzelnen geplanten Verbesserungsmaßnahmen geprüft und neuerlich besprochen.

### 2.3.2 Umsetzungsgrad der geplanten Maßnahmen der ersten Pilotgruppe NÖs:

Die Pilotgruppe\* des gemeinsamen Managementsystems plante auf Basis der Daten 2009 ihre Verbesserungsmaßnahmen. Das Datenmaterial damals war noch nicht sehr gut, da es teilweise auf Hochrechnungen basierte. Ein sinnvoller Vergleich der CO<sub>2</sub>-Emissionen ist daher der zwischen den Jahren 2010 und 2011 (die Umsetzung der Maßnahmen war außerdem erst ab Ende 2010 geplant). Folgende Einsparungen, die in Summe mehr als **21 Tonnen CO<sub>2</sub> bzw. 7,22 % der CO<sub>2</sub>-Emissionen** von 2010 betragen, konnten im Jahr 2011 somit bereits erreicht werden (in Kosten ausgedrückt, schätzen wir etwas mehr als 10.000,-):

|   | Istzustand 2010 | Istzustand 2011 |
|---|-----------------|-----------------|
| Gesamtmenge CO <sub>2</sub> -Emissionen in Tonnen | 296.020,00      | 274.656,00      |
| In Prozent von 2010                               |                 | 7,22 %          |

Der detaillierte Status der Umsetzungen ist in den EMAS-Datenblättern der Betriebe der ersten NÖ Gruppe ersichtlich.





Hervorheben möchten wir an dieser Stelle folgende Betriebe, die durch rasche und motivierte Umsetzung der geplanten und sogar noch weiterer Maßnahmen große Einsparungen erzielten:

**Roswitha Bichler in Gablitz:** Durch Umstellungen des Fuhrparks und der Routenplanung sowie Bewusstseinsschulungen mit den Mitarbeitern konnten 2 Tonnen CO<sub>2</sub>-Emissionen eingespart werden.

**De Stefani Kg in Sollenau:** Durch Änderungen des Fahrverhaltens und der Touren wurden in einem Jahr 2,5 Tonnen CO<sub>2</sub>-Emissionen eingespart.

**Walter Kozich in Ebenfurth:** Durch den Einbau einer Solaranlage für die Warmwasseraufbereitung und den Austausch der kohlebetriebenen Heizung gegen eine Biomasseanlage mit der das Nachbarhaus mitbeheizt wird, spart der Betrieb 3,75 t CO<sub>2</sub>-Emissionen. Durch Umstellungen im Fuhrpark konnten die CO<sub>2</sub>-Emissionen um weitere 1,5 t reduziert werden.

**Markus Nenwich in Perschling und Thomas Semler in Schrems konnten** durch Neu- bzw. Anbauten in höchstmoderner Bauweise und Technik 14,2 t bzw. fast 3 t CO<sub>2</sub>-Emissionen einsparen. Die neuen Gebäude bieten außerdem sowohl Mitarbeitern als auch Kunden höchsten Komfort.

**Peter Engelbrechtsmüller in Waidhofen an der Ybbs** und **Horst-Peter Pölzgutter** in Wiener Neustadt errichteten bzw. sanierten ebenfalls modernste Gebäude und konnten, trotz wesentlich größeren zu beheizenden Flächen ihre CO<sub>2</sub>-Emissionen, die durch Gebäudeheizung und Warmwasseraufbereitung entstehen, in etwa unverändert gegenüber den viel kleineren alten Räumlichkeiten halten.

**Helmut Oismüller in Straß** konnte durch Erneuerung der EDV-Anlagen und Anschaffung einer Steckerleiste zur Stromabschaltung dem Austausch eines veralteten Fahrzeuges sowie dem Austausch der Gastherme gegen eine Wärmepumpe für die Warmwasseraufbereitung 1,8 t CO<sub>2</sub>-Emissionen einsparen.

**Astrid Proksch-Walter in Waidhofen an der Thaya konnte** durch das einfache Niederreißen einer Mauer um Wärme in die Büroräume zu lassen und durch Bewusstseinsarbeit mit ihren Mitarbeitern hinsichtlich Spritverbrauch über 3 t CO<sub>2</sub>-Emissionen einsparen.

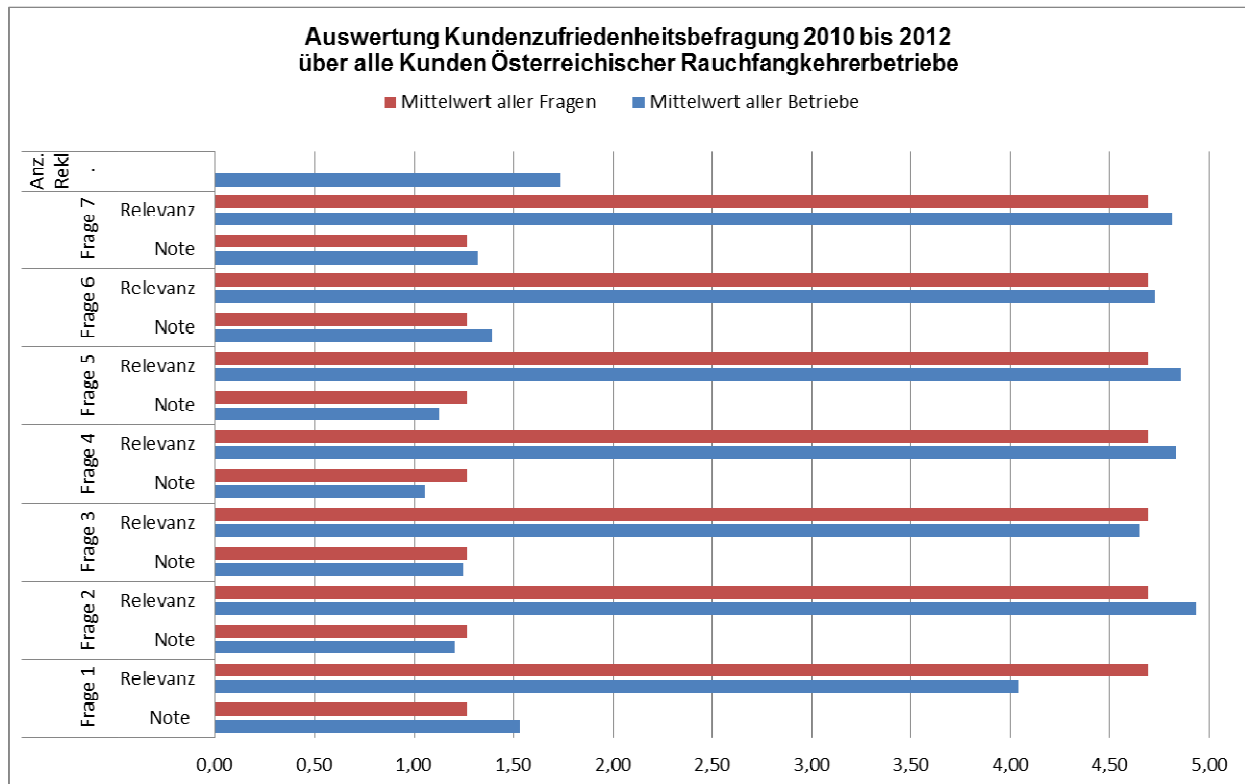
Da noch viele Maßnahmen, die im Jahr 2010 geplant wurden, ein Umsetzungsdatum bis 2015 aufweisen, ist noch ein Einsparungspotential von insgesamt ca. 14 Tonnen CO<sub>2</sub>-Emissionen offen, das ebenfalls auf den EMAS-Datenblättern dieser Betriebe ausgewiesen ist.

## **2.4. Indirekte Umweltauswirkungen – Kesseldaten aus den Kehrgebieten:**

Die Kesseldaten sind zwar teilweise erhoben worden, sind aber derzeit noch nicht ausgewertet.

## 2.5. Kundenzufriedenheit (alle 69 Betriebe):

Über alle Betriebe ergeben sich folgende Noten bzw. Relevanzen als Mittelwerte.



### 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: Wissen Sie, wann Ihre Termine mit dem Rauchfangkehrer stattfinden?

Frage 4: Werden die Termine pünktlich eingehalten?

Frage 5: Haben Sie schon einmal versucht, das Büro oder Ihren Rauchfangkehrer zu erreichen?  
Wenn ja, war das für Sie einfach?

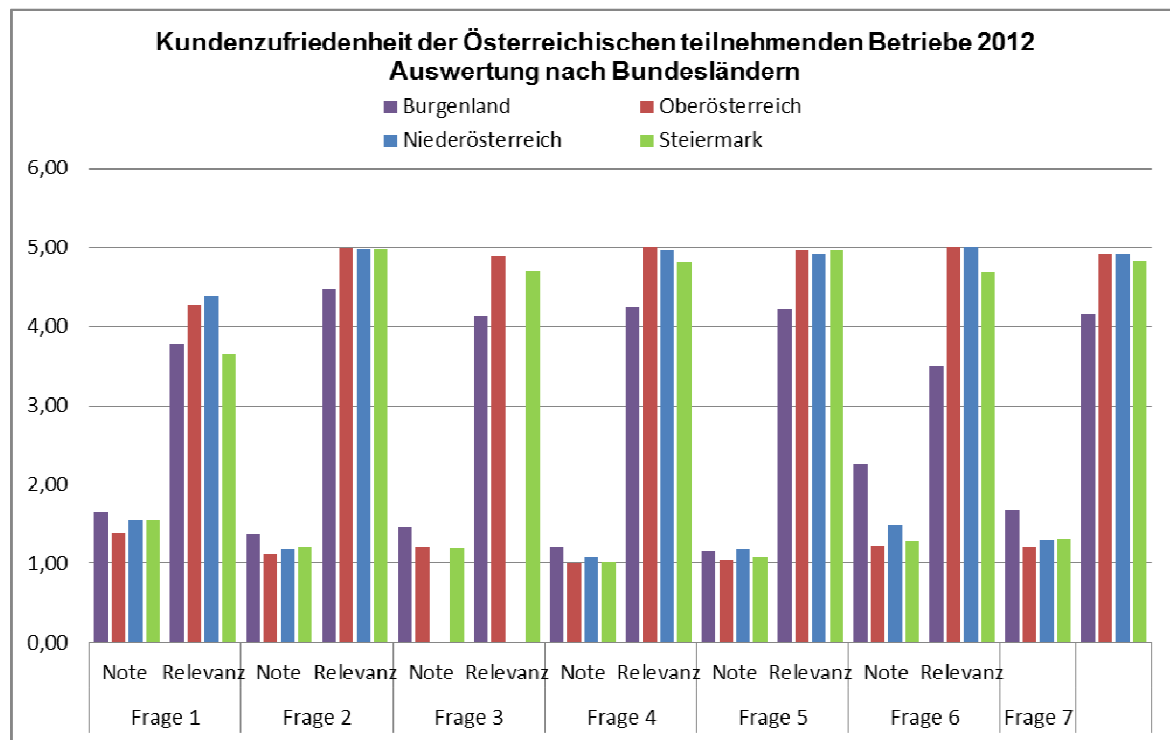
Frage 6: Wurden etwaige Reklamationen für Sie zufriedenstellend behandelt?

Frage 7: Wussten Sie, dass durch die regelmäßige und ordentliche Arbeit Ihres Rauchfangkehrers das Brandrisiko in Ihrem Zuhause und den Brennstoffverbrauch Ihrer Heizung gesenkt wird?

Frage 8: 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 Bundesland um die Schwankungen innerhalb der Bundesländer darzustellen:



Bei dieser Betrachtung zeigt sich, dass die Kenntnis der Befragten über das Dienstleistungsangebot der Rauchfangkehrerbetriebe und über die Wichtigkeit des Berufsstandes für Sicherheit und Umwelt am schlechtesten ausfallen. Mit den Landesinnungen sind einzelne Maßnahmen besprochen, diejenigen, die für alle Betriebe Österreichs gelten, sind im Folgenden aufgeführt:

### Verbesserungsmaßnahmen durch die Bundesinnung:

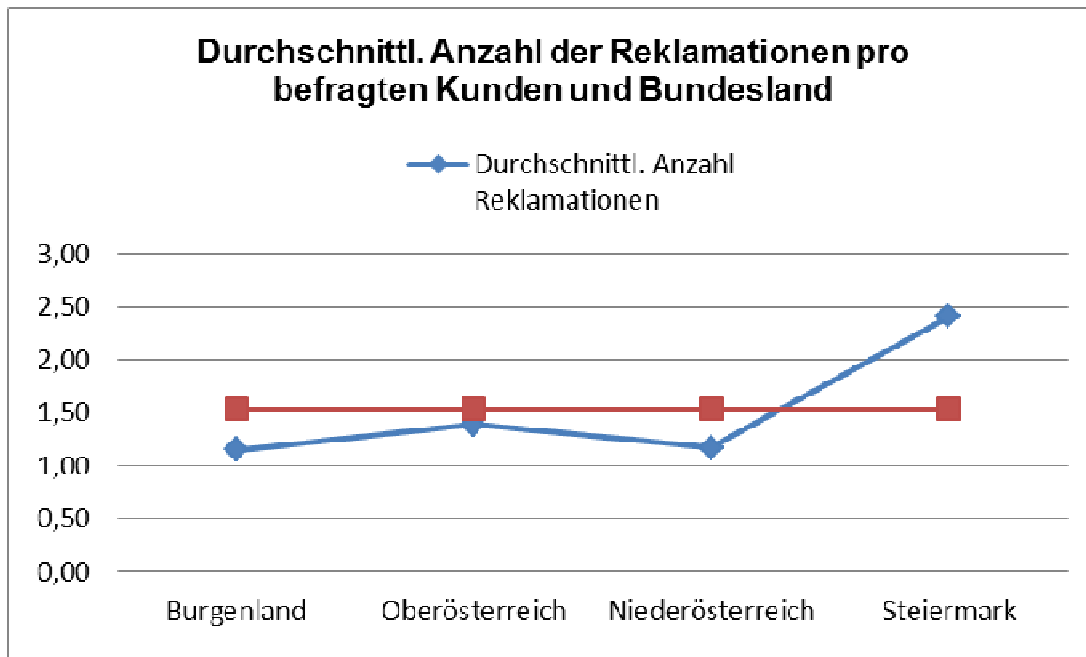
Aktive Bewerbung der Tätigkeiten durch NH-Bericht an die Kunden und Behörden sowie Link von der Homepage der Bundesinnung und der WTG Österreich und den Seiten der einzelnen Betriebe zur [www.rauchfangkehrer-zert.at](http://www.rauchfangkehrer-zert.at) und umgekehrt.

Zweitens sollte ein Foldertext zum Thema Wichtigkeit der RFK für Sicherheit und Umwelt und dem Dienstleistungsangebot erstellt werden, den Andea Frais bereits entwirft.

### 2.5.1 Status und Anzahl der Reklamationen

Im Zuge des Projektes wurden Reklamationslisten eingeführt, die erst für 2011/12 erstmals ausgewertet werden können.

Als erster Richtwert wurden daher die Nennungen über Reklamationen aus der Kundenzufriedenheitsbefragung herangezogen. Das Bild ist allerdings etwas verzerrt, da in der Steiermark einzelne Betriebe besonders die Kunden, bei denen es in letzter Zeit Beanstandungen gegeben hatte, für die Kundenzufriedenheitsbefragung ausgewählt haben. Die Noten für die Behandlung dieser Reklamationen waren dort mit 1 als Durchschnitt erfreulicherweise sehr gut.



Aus den Kundenzufriedenheitsbefragungen ergab sich als erster Richtwert für Beanstandungen ein durchschnittlicher Stichprobenwert von 1,74 Reklamationen pro Betrieb. Das heisst, dass 1,74 Kunden im Laufe ihrer gesamten Zeit als Kunde des Betriebes eine Beanstandung hatten. Hochgerechnet auf 150 Dienstleistungen, die durchschnittlich pro Kunde in 50 Jahren erbracht werden, ergibt dies eine prozentuale **Reklamationsanzahl von 0,06 %** aller erbrachten Dienstleistungen, was wir als sehr zufriedenstellend ansehen können.

### 2.5.2 Auswertung Reklamationslisten

Die Reklamationslisten können erst für das Jahr 2012 erstmals ausgewertet werden.

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

Die erste Befragung der Betriebe über die Zufriedenheit mit ihrer Landesinnung und der Bundesinnung wird im Jahr 2013 durchgeführt.

## 2.7. Mitarbeiterzufriedenheit (erst ab 2013)

2012 wurden noch keine Befragungen der Mitarbeiter durchgeführt.

## 2.8. Bewertung des Ausbildungsstandes

Für die Bewertung des Ausbildungsniveaus und der Schulungsmaßnahmen werden den folgenden 4 Informationsquellen herangezogen:

### 2.8.1 Ergebnisse aus dem internen Auditbericht betreffend Schulung:

Ergebnisse aus den Audits 2011/2012 (über alle 69 Betriebe):

| Bundesländer             | Stellenbeschreibungen |           | Schulungsmindestanforderungen |           | Schulungsplan |           | MA Kompetenz zum Man.system. |           |
|--------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------------|-----------|---------------|-----------|------------------------------|-----------|
|                          | A                     | H         | A                             | H         | A             | H         | A                            | H         |
| Burgenland               | 3                     | 0         | 1                             | 3         | 5             | 1         | 0                            | 5         |
| Oberösterreich           | 5                     | 4         | 5                             | 4         | 5             | 8         | 1                            | 16        |
| Steiermark               | 4                     | 5         | 5                             | 6         | 8             | 8         | 0                            | 22        |
| Niederösterreich         | 4                     | 1         | 0                             | 0         | 4             | 2         |                              |           |
| Summe                    | 16                    | 10        | 11                            | 13        | 22            | 19        | 1                            | 43        |
| <b>in % der Betriebe</b> | <b>23</b>             | <b>14</b> | <b>16</b>                     | <b>19</b> | <b>32</b>     | <b>28</b> | <b>2,2</b>                   | <b>96</b> |

Die Hinweise in Höhe von 96 % bei der Frage Mitarbeiterkompetenz liegt daran, dass erst im 2. Jahr Schwerpunkt auf die Mitarbeiterausbildung gelegt wird.

**Verbesserungsmaßnahme:** In allen neuen Bundesländern wird nächstes Jahr im Rahmen der internen Audits der Schwerpunkt auf die Mitarbeitereinbindung gelegt, außerdem sind in allen Bundesländern ZERT-Schulungen geplant. Im Rahmen der bisherigen Audits sollten die Abweichungen weitgehend beseitigt worden sein.

### 2.8.2 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 1,2:** kein Handlungsbedarf (da unter der Gesamt-Durchschnittsnote der Befragungen)

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

**Note 1,1:** Es zeigt sich, dass die vielen Reklamationen besonders gut abgearbeitet wurden und die Chance, einen guten Eindruck beim Kunden zu hinterlassen, genützt wurde.

### 2.8.3 Ergebnis der Mitarbeitertests im Zuge der Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung (erst ab 2013)

Es wurde noch kein Test durchgeführt.

### 2.8.4 Schulungsmaßnahmen

Für die Auswertung der Schulungspläne ist es derzeit noch zu früh, da diese erst seit Sommer geführt werden.

## 2.9. 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 2012 (über alle 69 Betriebe):

| Betriebe          | Beauftragte |    | Schutzaustrüstungslisten |    | Sicherheitsdokumente |     |
|-------------------|-------------|----|--------------------------|----|----------------------|-----|
|                   | A           | H  | A                        | H  | A                    | H   |
| Burgenland        | 3           | 0  | 2                        | 0  | 2                    | 0   |
| Oberösterreich    | 7           | 4  | 7                        | 3  | 6                    | 1   |
| Steiermark        | 5           | 9  | 4                        | 8  | 3                    | 5   |
| Niederösterreich  | 7           | 4  | 4                        | 0  | 5                    | 0   |
| Summe             | 22          | 17 | 17                       | 11 | 16                   | 6   |
| in % der Betriebe | 32          | 25 | 25                       | 16 | 23                   | 8,7 |

Bei den relevanten gesetzlichen Vorschriften kam es bei den Betrieben in allen Punkten zu Abweichungen, die allerdings alle im Bereich des ArbeitnehmerInnenschutzes lagen. Da diese aber deutlich unter der Hälfte aller Betriebe lagen, wurden auch hier die jeweilig betroffenen Betriebe zur Einhaltung der relevanten Vorschriften hingewiesen und nach Bedarf in etwaigen Punkten nachgeschult. Man kann davon ausgehen, dass sich in diesen Punkten sehr schnell eine Verbesserung einstellen wird.

Noch offen ist eine österreichweite Regelung bezüglich der Dacharbeiten und den dafür vorgeschriebenen Sicherheitsvorkehrungen. Derzeit besteht der Vorschlag das Thema beim nächsten Workshop in Salzburg aufzugreifen und über eine gemeinsame Vorgangsweise in der Praxis (vor allem bezüglich der Konsequenzen einer Nichteinhaltung durch den Kunden) zu diskutieren.

## 3. Ausblick

### 3.1. Verbesserungsprogramm

Siehe Anhang: To-do-Liste 2012, *Stand vom Oktober 2012*

### 3.2. Schulungsschwerpunkt 2013

Nachschulung im Bereich des Managementsystems und ökologische Schulungen zum Thema Tourenplanung und Förderungen für Dämmen und Heizungstausch.

### 3.3. Auditplan 2012/13 (gemeinsam für alle Bundesländer)

Wird Anfang 2013 erstellt

### 3.4. Absehbare Änderungen

keine

Unterschrift auf Original-hardcopy

Unterschrift und Datum BIM KommRat Herbert Mayer