

Organisation: Bundesinnung

Formular ausgefüllt von M. Göd und S. Pawlowski

Datum: 11.10.2014

Bewertung des Managementsystems Bundesinnung der Österreichischen Rauchfangkehrer

Für das Jahr: 2013/14

Verteiler: Bundesinnungsvorstand

Im Managementsystem behandelte Einheiten:

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

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:	3
3. Bewertung der einzelnen Aspekte:	4
3.1. Managementsystem:	4
3.1.1 Status von Korrektur-, Vorbeugemaßnahmen und Verbesserungsmaßnahmen	5
3.2. Direkte Umweltauswirkungen der teilnehmenden Betriebe	5
3.2.1 Energieverbräuche:	5
3.2.2 CO ₂ -Emissionen	8
3.2.3 Energiekosten von 2011 bis 2013	11
3.3. Kundenzufriedenheit 2014	12
3.3.1 Status und Anzahl der Reklamationen	13
3.4. Behördenabfragung	14
3.5. Zufriedenheitsbefragung Rauchfangkehrerbetriebe	15
3.6. Mitarbeiterzufriedenheit	23
3.7. Bewertung des Ausbildungsstandes	23
3.7.1 Ergebnisse aus dem internen Auditbericht betreffend Schulung:	23
3.7.2 Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung	24
3.7.3 Umweltbewusstsein der Mitarbeiter	24
3.7.4 Schulungsmaßnahmen	24
3.8. Bewertung des Rechtsmanagementsystems	25
4. Ausblick	27
4.1. Verbesserungsprogramm	27
4.2. Schulungsschwerpunkt 2015	27
4.3. Auditplan 2013/14 (gemeinsam für alle Bundesländer)	27
4.4. Absehbare Änderungen	27

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 2014
- Auditberichte und Auswertung aus internen und externen Audits: interne Audits 2014
- Rechtsregister detail und Rechtsregister für Rauchfangkehrertätigkeiten Jahr: 2014
- Auswertung Kundenzufriedenheitsbefragung der neuen Betriebe von 2014
- Bewertete To-do-Liste der Innung vom Vorjahr
- Reklamationslisten: 2013
- Evaluierung des Ausbildungsstandes für das Jahr 2013
- Auditchecklisten der Betriebe aus 2014
- 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:

Neu hinzu kam die Landesinnung Wien mit 36 Betrieben bzw. 40 Standorten (inkl. EWG) sowie 9 neue Betriebe in der Steiermark. In Oberösterreich haben sich leider 2 weitere Betriebe (Maier sen. und junior) aus dem Managementsystem verabschiedet, dafür konnte die WTG OÖ dazugewonnen werden.

2.3. Rechtliche Veränderungen:

Die bundeslandspezifischen Änderungen finden sich in den Management Reviewberichten der Bundesländer.

Es gab keine österreichweiten relevanten Gesetzesänderungen im Umwelt- und qualitätsrelevanten Bereich.

Im ArbeitnehmerInnenschutzbereich wurde 2014 nur die SchutzausrüstungsVO eingeführt, wesentliche Änderungen betreffen nur die Lagerung der Schutzausrüstung, dies ist aber weder umwelt- noch qualitätsrelevant und daher im Zertifizierungsumfang nicht enthalten, die Betriebe wurden dennoch über die korrekte Lagerung informiert.

3. Bewertung der einzelnen Aspekte:

3.1. Managementsystem:

Pro Bundesland ergab sich folgende Anzahl an Abweichungen (A) und Hinweisen (H) zu den jeweiligen Themen bei den internen Audits, die für die Beurteilung des Managementsystems bzw. dessen Umsetzung in den Betrieben aussagekräftig sind:

Betriebe	Organisation						Qualität						Umwelt					
	Dokumenten- kung		to do- Liste		wieder- Tätigkei- n*		Reklama- tionsliste		RFK- Formulare		Kundenzuf- riedenheit		Mülltren- nung		Beschaffu- ngskriteri- en		Umwelt- register	
	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H
Wien	1	16	9	16	13	15	0	10	3	11	1	8	1	2	1	4	1	19
Burgenland 2	0	2	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Salzburg	0	6	2	6	4	4	0	4	0	5	0	0	0	0	0	2	3	
Steiermark 2+3	0	7	11	7	5	3	3	2	4	11	0	2	0	0	9	4	8	
Niederösterreich	0	3	6	6	6	2	1	2	3	11	1	2	0	1	0	3	4	
Summe	1	34	29	35	29	24	4	19	10	39	2	12	1	3	1	15	10	34
in % der Betriebe	1	34	29	35	29	24	4	19	10	39	2	12	1	3	1	15	10	34

In die Bewertung flossen 100 auditierte Betriebe aus den Bundesländern: Wien, Burgenland, Salzburg, Steiermark und Niederösterreich ein. In Oberösterreich, der 1. Burgenländischen und der 1. Steirischen Gruppe gab es im Jahr 2014, anstelle der internen Audits in den Betrieben, einen Aktualisierungsworkshop der das interne Audit darstellte. Die Betriebe dieser Gruppen werden alle ausnahmslos 2015 wieder vor Ort auditiert.

Im Vergleich dazu im Folgenden die Tabelle des Vorjahres:

Betriebe	Organisation						Qualität						Umwelt							
	Dokumenten- kung		to do- Liste		wieder- Tätigkei- n*		Reklama- tionsliste		RFK- Formulare		Kundenzuf- riedenheit		Mülltren- nung		Beschaffu- ngskriteri- en		Umwelt- register		EMAS- Blätter	
	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H	A	H
Burgenland 1	0	4	0	4	3	0	0	2	0	8	0	0	0	0	0	0	3	0	1	
Burgenland 2	0	1	2	0	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oberösterreich	1	2	3	5	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	4	0	0	
Salzburg	0	3	2	10	2	5	1	1	0	0	0	1	0	0	1	5	0	5	0	0
Steiermark 1	3	9	7	12	7	3	1	3	2	7	0	0	0	1	0	2	1	0	0	
Steiermark 2	0	11	9	3	11	13	3	2	3	6	1	0	0	1	0	11	3	5	0	0
Niederösterreich 1+2	Workshop																			
Niederösterreich 3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Summe	4	30	23	35	28	22	6	8	5	23	1	1	0	2	1	18	6	18	0	1
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	0	1,4

Der Vergleich zeigt erfreulicherweise, dass die **Abweichungen bzw. Hinweise in Relation zur Menge der Betriebe deutlich geringer geworden** sind. Lediglich beim Führen des Umweltregisters (Datenbank) und der Rauchfangkehrerformulare haben sich die Zahlen etwas verschlechtert. Die Steigerung bei der Führung des Umweltregisters (um 1,8 %), erklärt sich aus dem Umstieg von der Excel Datei auf die Datenbank der Umweltauswirkungen, welche aber zum Zeitpunkt des Management Reviews von allen Betrieben bereits sehr gut angenommen wurde. Da auch heuer wieder bei den Rauchfangkehrerformularen ein Schwerpunkt auf deren Kontrolle gelegt wurde, gab es auch hier wieder einige Abweichungen. Die meisten Abweichungen gab es in der Steiermark, wo die Betriebe und speziell die Mitarbeiter mit den neuen Formularen nicht zufrieden sind. In den anderen Bundesländern betreffen die

Abweichungen die Verwendung einzelner Formulare, welche in den internen UAdits mit den betroffenen Betrieben besprochen wurde

3.1.1 Status von Korrektur-, Vorbeugemaßnahmen und Verbesserungsmaßnahmen

Diese Bewertung ist rein terminlich zu sehen und ist insgesamt recht zufriedenstellend ausgefallen:

Die Abarbeitungsgeschwindigkeit der Maßnahmen in den **Bundesländern** ist relativ gut verlaufen:

Burgenland:

Oberösterreich: 2,2

Niederösterreich: 1,4

Salzburg: 1,7 (Missverständnis zwischen EFG und LQM, ansonsten superpünktlich)

Steiermark: Mittelwert 2

Wien: 1,2

Daraus ergibt sich ein Mittelwert für alle teilnehmenden Bundesländer von **1,7**.

Die Abarbeitung der to-do-Liste der **Bundesinnung/EFG** zeigt ein sehr erfreuliches Bild, wie die folgende Aufstellung zeigt:

Auswertung:

Anzahl rot (mit länger als einem Monat Verspätung erledigt): 4 to-dos

Anzahl gelb (mit bis zu einem Monat Verspätung erledigt): 1 to-do

Anzahl grün (pünktlich oder vor dem Termin erledigt): 33 to-dos

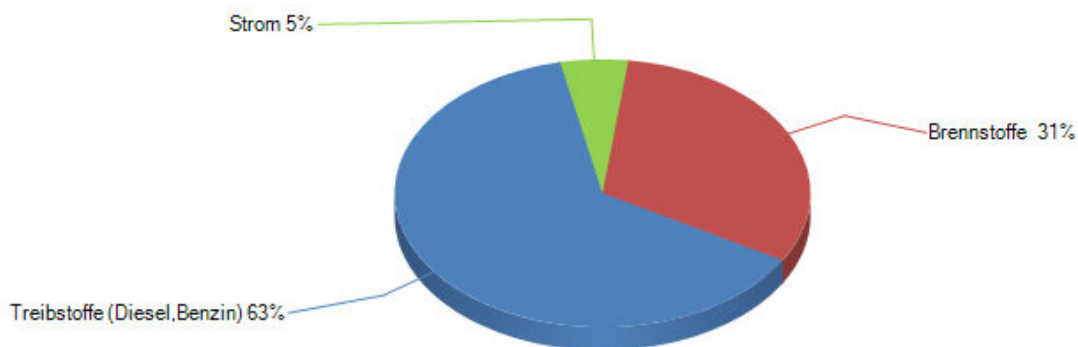
Dies ergibt nach unserem Bewertungsschema einen Mittelwert von 1,2

3.2. Direkte Umweltauswirkungen der teilnehmenden Betriebe

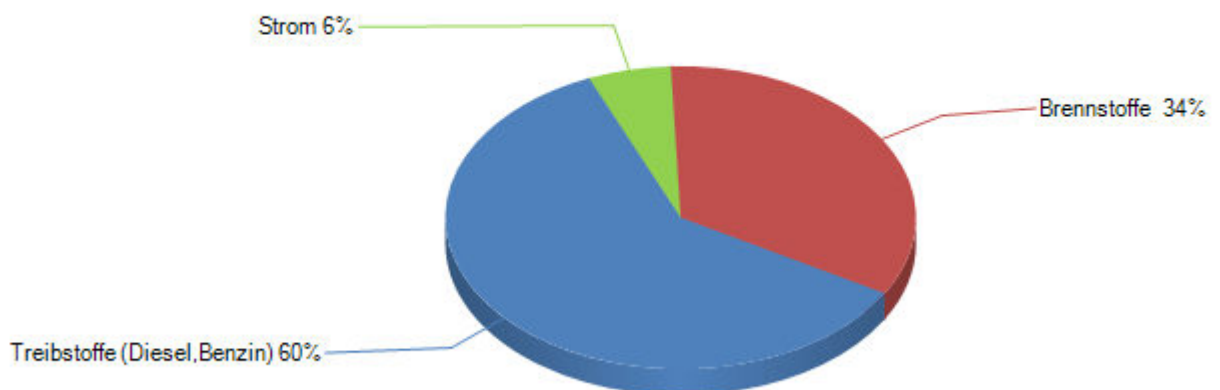
3.2.1 Energieverbräuche:

Da heuer in den meisten Bundesländer erstmals die Ergebnisse der Verbesserungsmaßnahmen wirken sollten, werden ab jetzt die Vergleichsdaten der letzten 3 Jahre angeführt.

Die Aufteilung der Energieverbräuche Treibstoffe, Brennstoffe und Strom verteilte sich bis 2012 bundesweit über alle zertifizierten Betriebe folgendermaßen:



Durch den Beitritt der Wiener Betriebe 2014, deren Daten seit 2013 in der Auswertung sind, hat sich die Aufteilung folgendermaßen verändert:



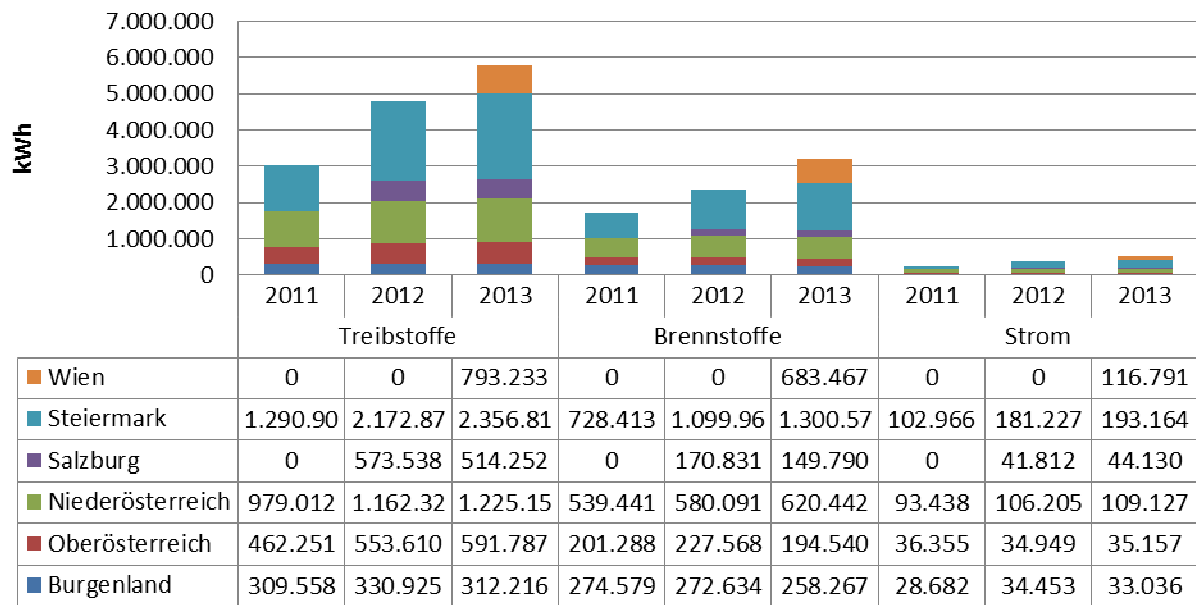
Österreichweit ergibt sich folgende Aufteilung des Energieverbrauches auf alle an der Zertifizierung teilnehmenden Rauchfangkehrerbetriebe auf die teilnehmenden Bundesländer:

Energieverbrauch absolut in kWh:

	2011	2012	2013
Burgenland	612.819	638.012	603.519
Oberösterreich	699.894	816.126	821.484
Niederösterreich	1.611.890	1.848.616	1.954.721
Salzburg	0	786.181	708.172
Steiermark	2.122.287	3.454.070	3.850.555
Wien	0	0	1.593.491
Gesamt	5.046.890	7.543.006	9.531.942

Aufgeteilt auf die einzelnen Energieverbrauchsarten pro Bundesland zeigt sich folgende Aufteilung:

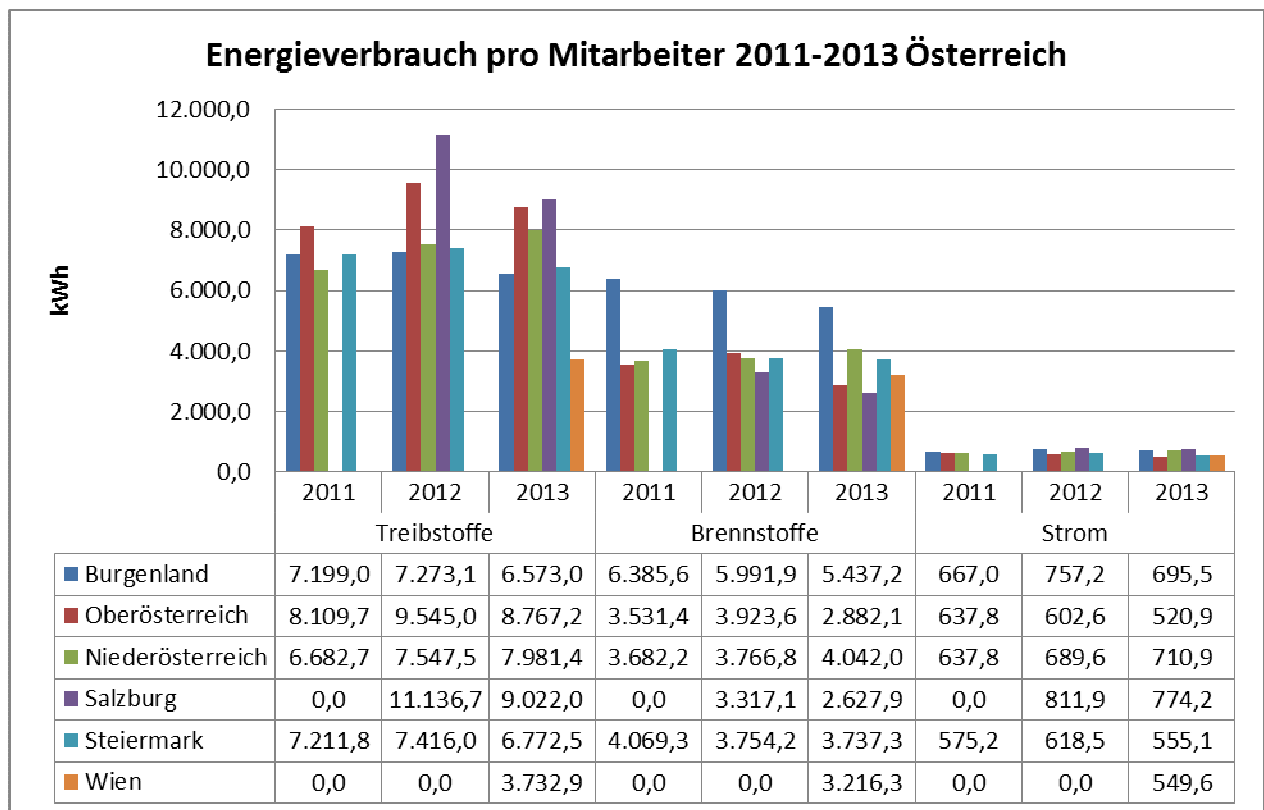
Energieverbrauch absolut 2011 bis 2013 Österreich



Dass die Zahlen von 2011 bis 2013 so stark angestiegen sind, liegt an der erfreulichen Tatsache, dass sich die Zahl der teilnehmenden Betriebe in dieser Zeit beinahe verdreifacht hat. Aussagekräftiger ist daher die Entwicklung der Energieverbräuche pro Mitarbeiter und die sieht, wie die folgende Tabelle und dazugehörige Graphik zeigt, sehr erfreulich aus:

Energieverbrauch pro Mitarbeiter:

	2011	2012	2013
Burgenland	14.251,6	14.022,2	12.705,7
Oberösterreich	12.278,8	14.071,1	12.170,1
Niederösterreich	11.002,7	12.004,0	12.734,3
Salzburg	0,0	15.265,7	12.424,1
Steiermark	11.856,4	11.788,6	11.064,8
Wien	0,0	0,0	7.498,8
Energieverbrauch/MA	11.861,1	12.529,9	10.734,3



Da die Datenerfassung für 2011 in allen Betrieben, die erst 2012 ins Managementsystem eingetreten sind (ca. 80 %) noch teilweise auf Hochrechnungen beruhte, sind nur die Zahlen aus 2012 und 2013 wirklich aussagekräftig. Die erfreuliche Erkenntnis aus der Betrachtung des Energieverbrauchs pro Mitarbeiter zeigt folgende absoluten und prozentuellen Einsparungen:

Einsparung pro Mitarbeiter in kWh und %:

Einsparung/MA inkl. Wien		Einsparung/MA ohne Wien	
in kWh	in %	in kWh	in %
1.415,97	17,8	538,01	6,8
281,64	7,2	158,45	4,1
61,74	9,3	46,59	7,0

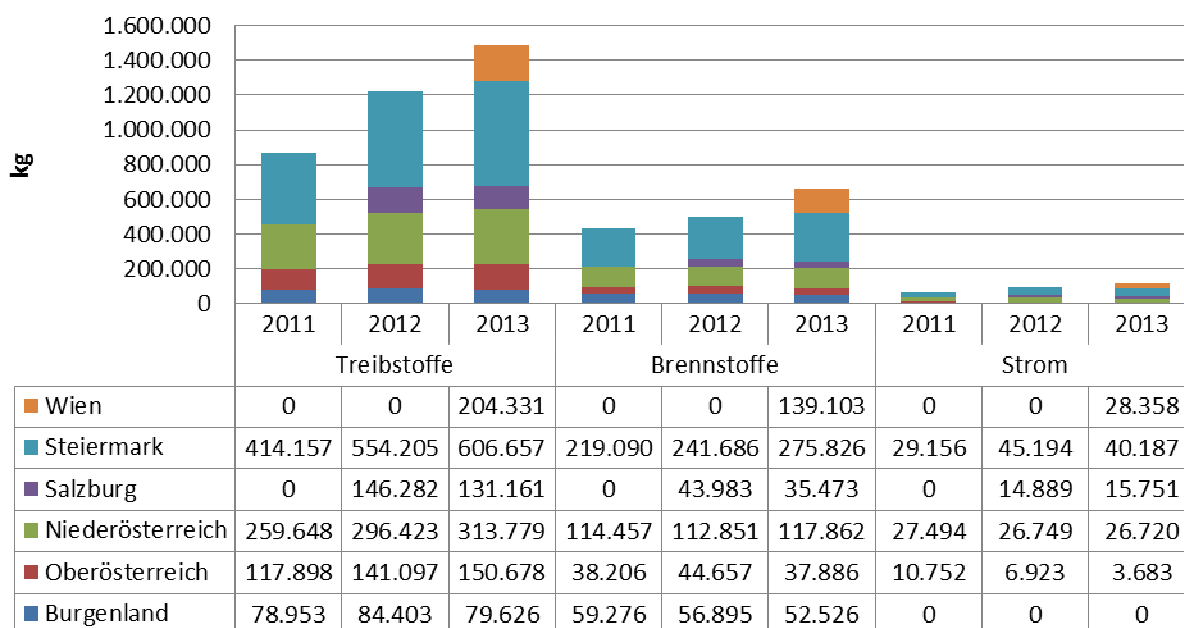
3.2.2 CO₂-Emissionen

Die aus den Energieverbräuchen resultierenden CO₂-Emissionen entwickelten sich in den letzten 3 Jahren folgendermaßen:

CO₂-Emissionen absolut in kg:

	2011	2012	2013
Burgenland	138.229	141.298	132.153
Oberösterreich	166.857	192.678	192.246
Niederösterreich	401.599	436.023	458.361
Salzburg	0	205.154	182.385
Steiermark	662.403	841.084	922.669
Wien	0	0	371.792
	1.369.089	1.816.236	2.259.607

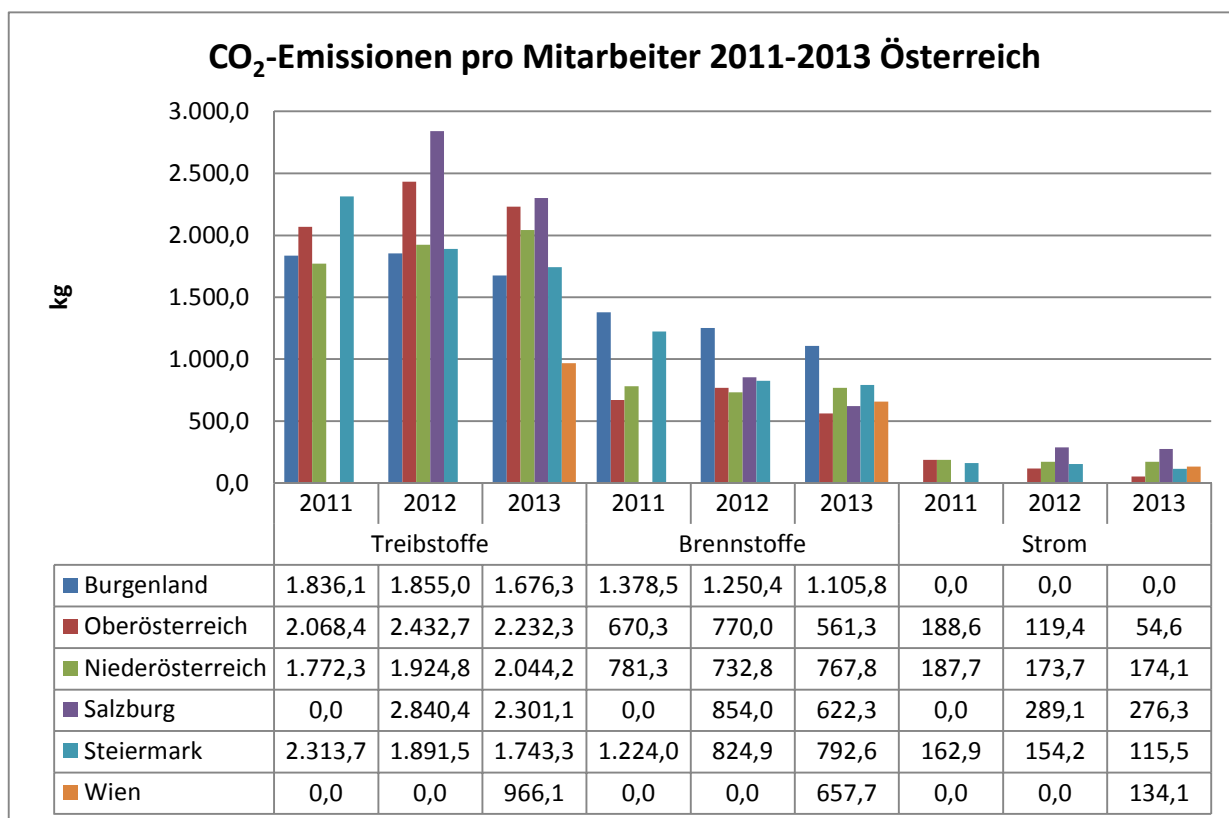
CO₂-Emissionen absolut 2011 bis 2013 Österreich



Auch hier ist wieder die Veränderung der CO₂-Emissionen pro Mitarbeiter die interessantere Betrachtung, da die über die Jahre der einzig vergleichbare Wert bleibt. Die CO₂-Emissionen pro Mitarbeiter haben sich – wie die Energieverbräuche selbst – sehr gut nach unten entwickelt, wie die folgende Tabelle und Graphik zeigt:

CO₂-Emissionen pro Mitarbeiter in kg

	Summe		
	2011	2012	2013
Burgenland	3.214,6	3.105,4	2.782,2
Oberösterreich	2.927,3	3.322,0	2.848,1
Niederösterreich	2.741,3	2.831,3	2.986,1
Salzburg	0,0	3.983,6	3.199,7
Steiermark	3.700,6	2.870,6	2.651,3
Wien	0,0	0,0	1.757,9
Energieverbrauch/MA	3.217,6	3.017,0	2.553,2



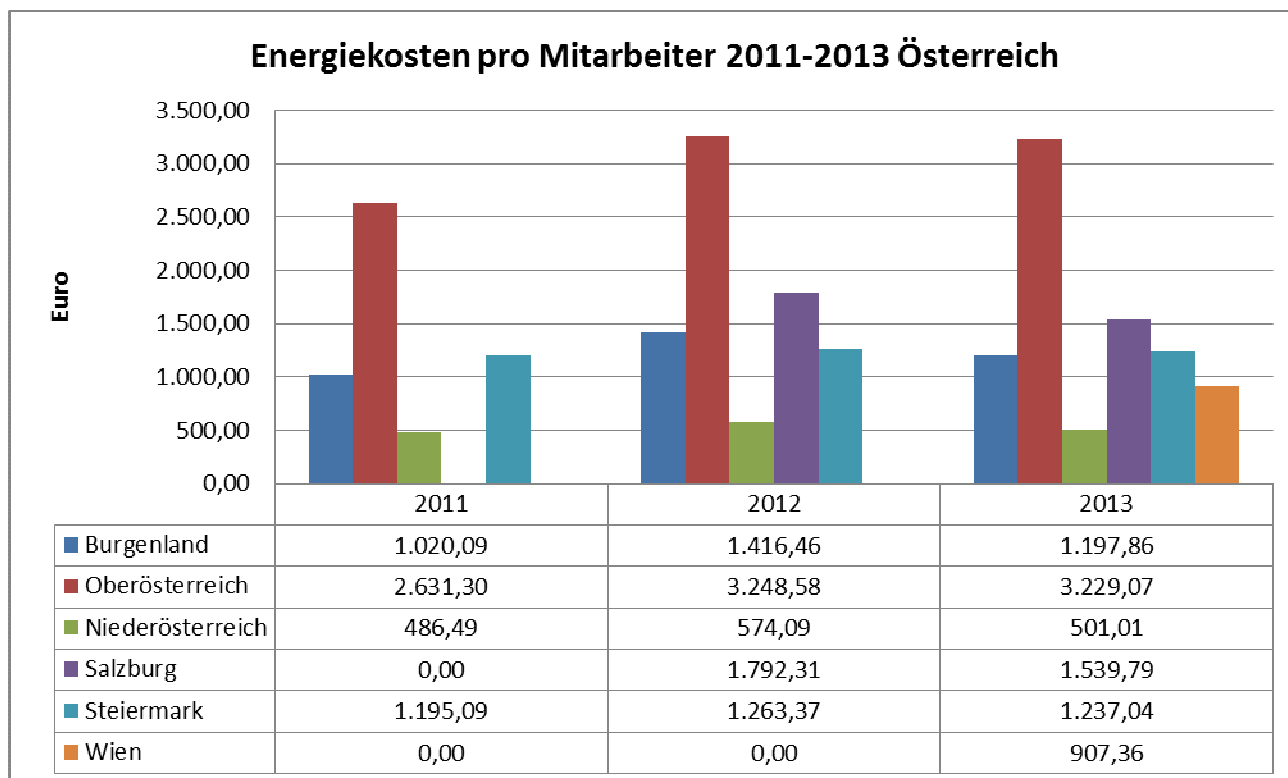
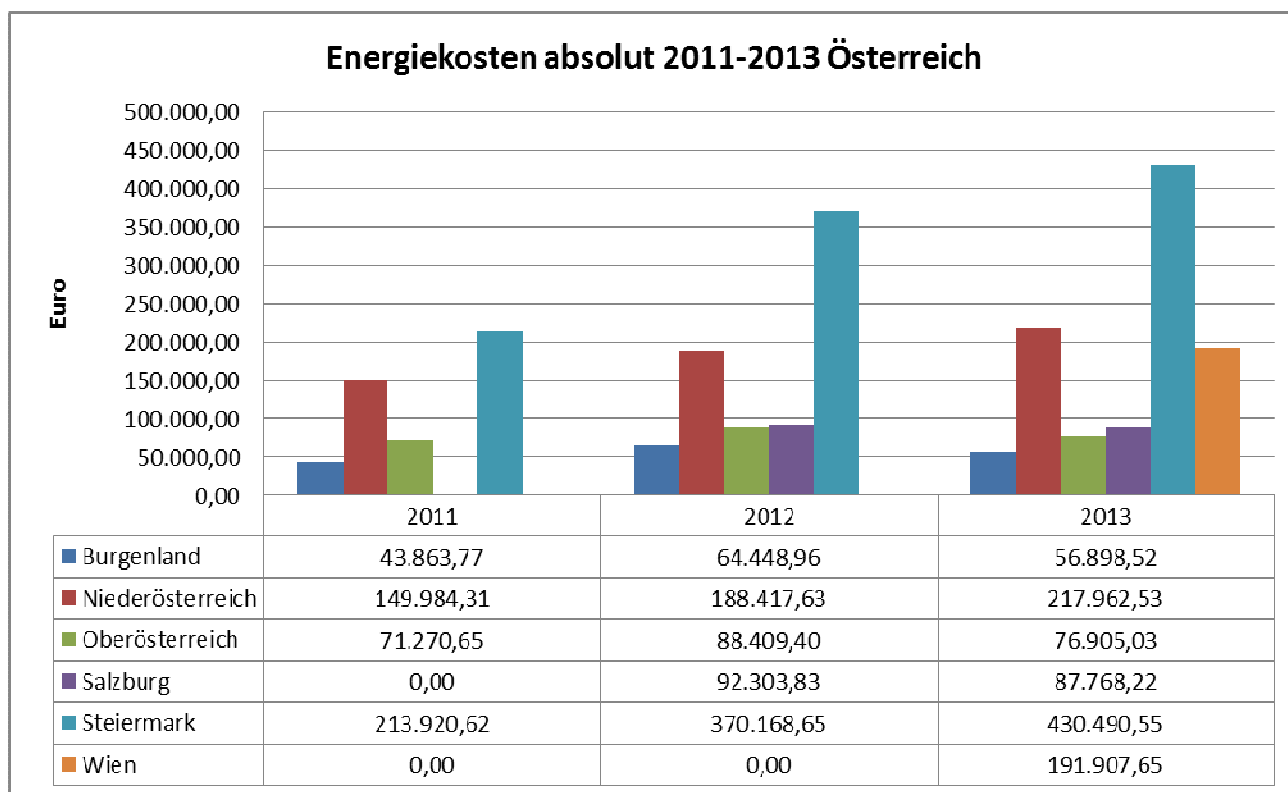
Die erfreuliche Erkenntnis aus der Betrachtung der CO₂-Emissionen pro Mitarbeiter zeigt folgende absoluten und prozentuellen Einsparungen:

Einsparung CO₂-Emissionen pro Mitarbeiter in kg und %:

Energiesegment	Einsparung/MA inkl. Wien		Einsparung/MA ohne Wien	
	in kWh	in %	in kWh	in %
Treibstoffe	351,2	17,3	127,2	6,3
Brennstoffe	86,4	10,4	59,2	7,1
Strom	26,1	16,8	27,5	17,7

3.2.3 Energiekosten von 2011 bis 2013

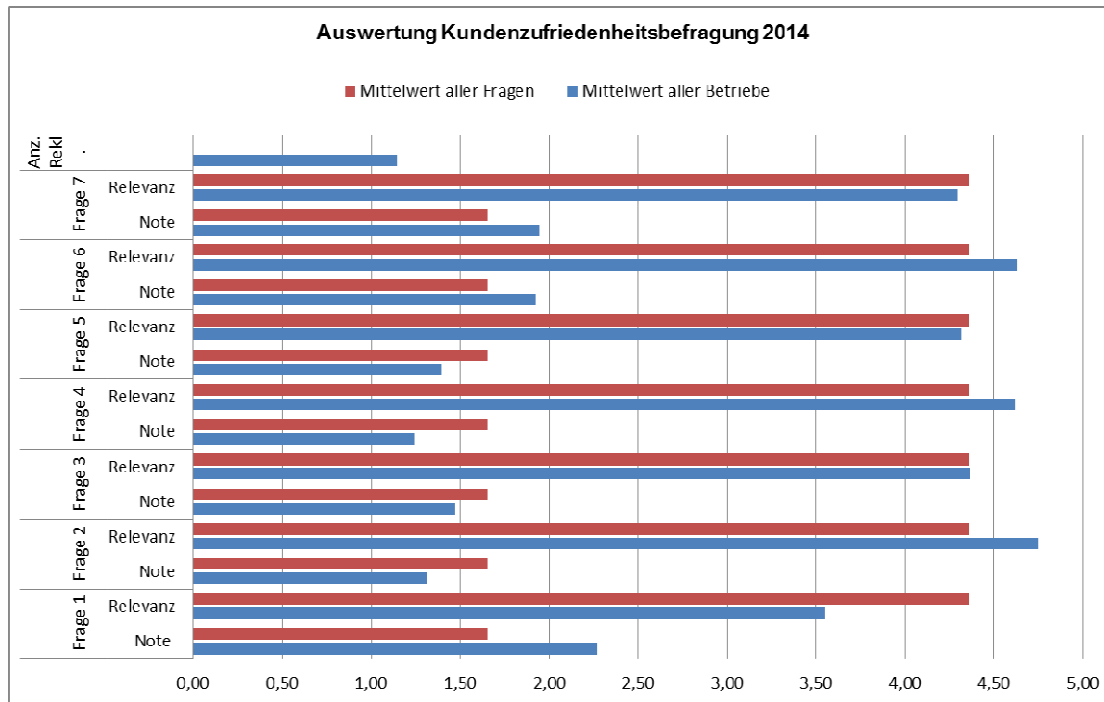
(Vollständig erfasst nur 2012 und 2013)



Auch hier zeigt sich eine tolle Senkung der Energiekosten von 2012 auf 2013 um durchschnittlich **118,- pro Betrieb** bzw. **um 7 %**, und dies trotz steigender Energiepreise. Besonders eingespart haben dabei die Burgenländer und Salzburger Betriebe mit 218,- bzw. 252,- pro Mitarbeiter bzw. ca. 14 %. Die Betriebe dieser beiden Länder konnten somit bis zu 1.000,- pro Jahr einsparen, gerechnet mit einer durchschnittlichen MA-Zahl von 4.

3.3. Kundenzufriedenheit 2014

Im Jahr 2014 wurden die Betriebe der 3. Und der Wiener Gruppe durchgeführt



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)

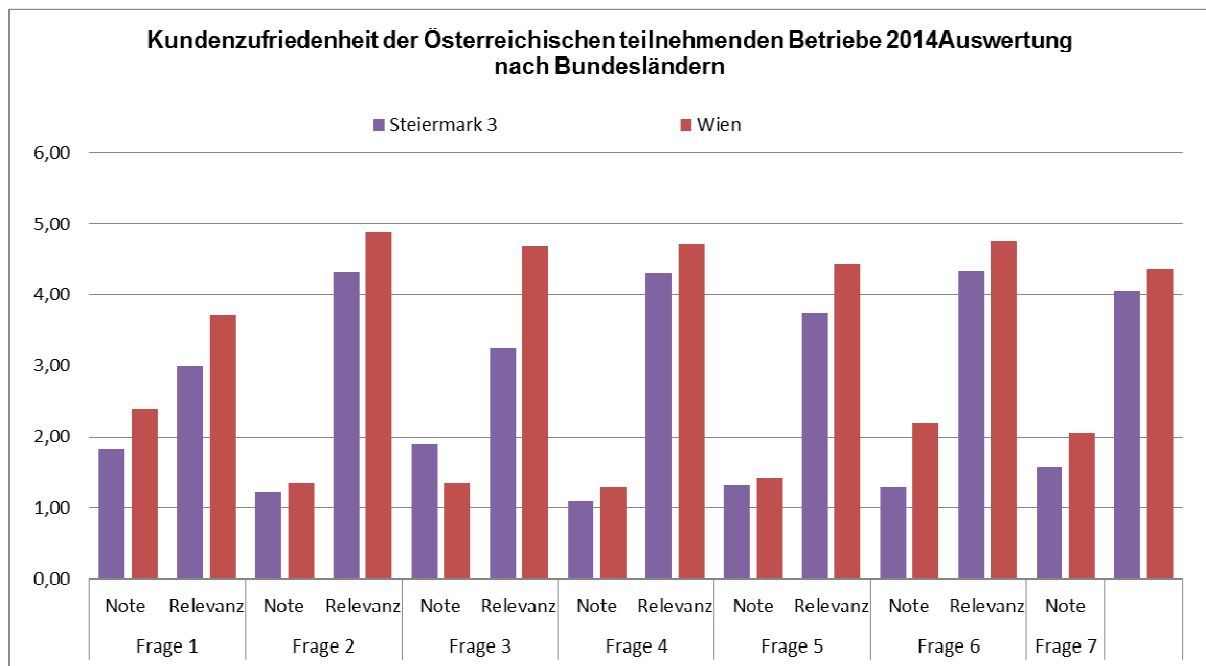
Frage 3: Wissen Sie, wann Ihr Rauchfangkehrer zu Ihnen kommt, bzw. wann Ihre Kehrtermine sind?

Frage 4: Haben Sie schon Terminvereinbarungen mit dem Büro oder Ihrem zuständigen Rauchfangkehrer getroffen? Wenn ja, wurden diese 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?



Auch heuer zeigt sich, dass die Kenntnis der Befragten über das Dienstleistungsangebot der Rauchfangkehrerbetriebe und über die Wichtigkeit des Berufsstandes für Sicherheit und Umwelt in beiden Bundesländern wieder am schlechtesten abgeschnitten hat.

Die Kenntnis der Kehrtermine war, wie schon im Vorjahr, in der Steiermark schlecht bewertet.

In Wien war hingegen die Bewertung der Reklamationsbehandlung sehr unzufriedenstellend.

Dies wurde in den Management Reviews der beiden Bundesländer und mit den einzelnen Betrieben, im Zuge der internen Audits, thematisiert.

Verbesserungsmaßnahmen durch die Bundesinnung: keine, wird mit den Landesinnungen besprochen

3.3.1 Status und Anzahl der Reklamationen

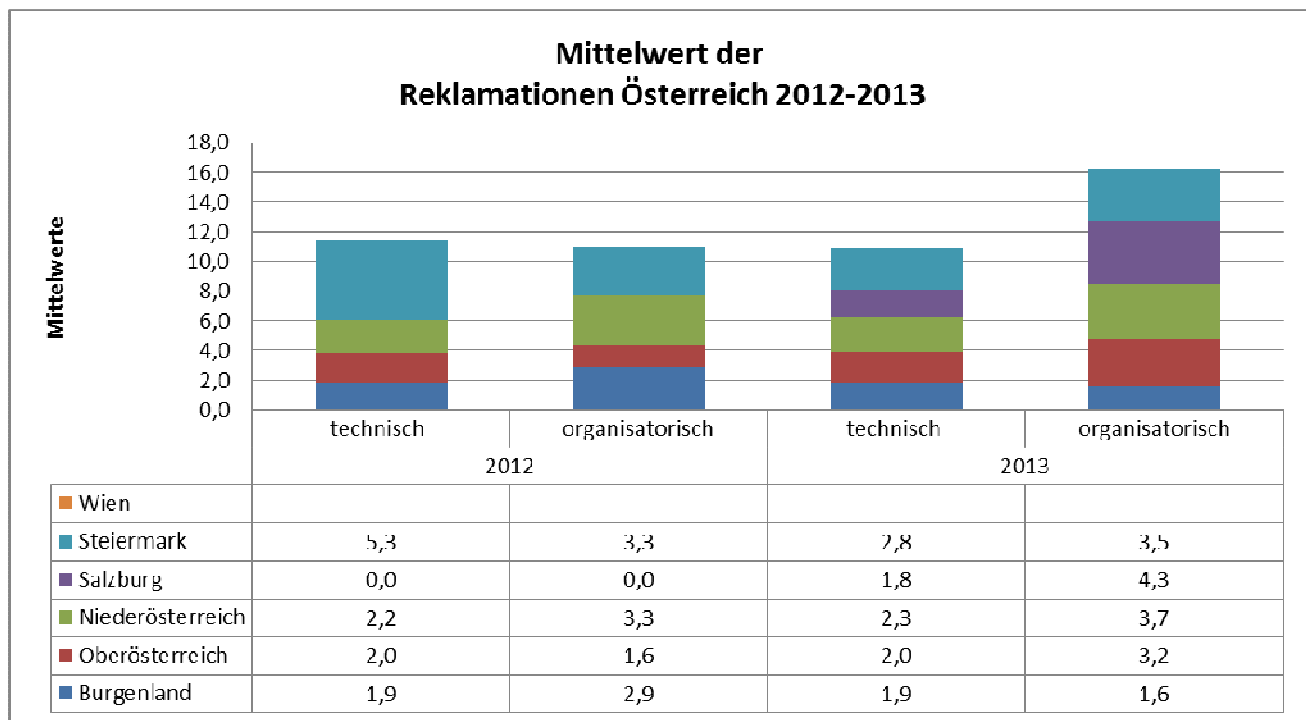
Im Zuge des Projektes wurden Reklamationslisten eingeführt, die für das Jahr 2012 erstmals ausgewertet werden konnten, sodass mit dem Jahr 2013 erstmals ein Vergleich zwischen den Jahren möglich ist.

Dargestellt als Mittelwert pro Betrieb ergibt sich folgendes Bild:

Insgesamt wurden in 89 ausgewerteten Betrieben 217 technische und 311 organisatorische Reklamationen aufgezeichnet. Die daraus resultierende Summe von 528 Reklamationen ergibt eine durchschnittliche Reklamationszahl pro Betrieb von **5,9** (Im Vorjahr 6). 2013 gab es mit 59 % mehr organisatorische Reklamationen als technische, (im Vorjahr war das Verhältnis ausgeglichen).

Mittelwert	2012	2012	2013	2013
	technisch	organisatorisch	technisch	organisatorisch
	3,1	2,9	2,4	3,5

Verbesserungsmaßnahme: keine, sondern in den Bundesländern



Bezogen auf Dienstleistungen ergibt sich daraus folgende Reklamationszahl:

Durchschnittliche Anzahl der Haushalte pro Betrieb: $2.500 * 1,8 = 4.500$

Durchschnittliche Anzahl an Dienstleistungen pro Betrieb: 3

Die sich daraus ergebende durchschnittliche Reklamationszahl von **0,044 % (Vorjahr 0,043)** ist als sensationell gut zu bezeichnen. Erfreulich ist außerdem die steigende Bewusstseinsbildung bei den Betrieben.

3.4. Behördenabfragung

Im Jahr 2013/14 wurden in den Bundesländern Oberösterreich und Niederösterreich die zuständigen Behörden, über ihre Zufriedenheit mit den Rauchfangkehrbetrieben befragt.

Die Fragen lauteten:

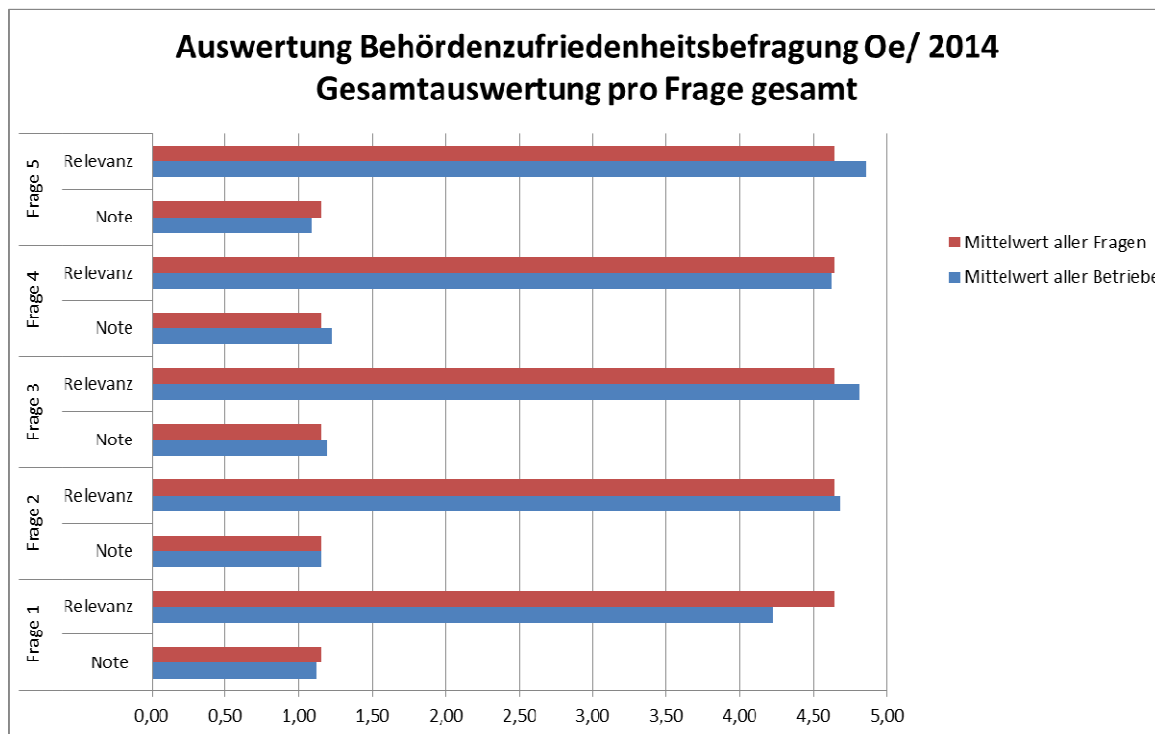
Frage 1: Ist es schwierig den Rauchfangkehrer zu erreichen ?

Frage 2: Wie beurteilen sie die Kommunikation mit dem Rauchfangkehrer ?

Frage 3: Sind sie mit der Kooperation des Rauchfangkehrers zufrieden ?

Frage 4: Sind die Mängelmeldungen des Rauchfangkehrers übersichtlich und verständlich ausgefüllt, um eine rasche weiterbearbeitung zu ermöglichen?

Frage 5: Sind die Befunde vollständig und deutlich ausgefüllt?



In obenstehender Grafik ist das Ergebnis der sehr zufriedenstellenden Befragung dargestellt. Da die schlechteste Note hier 1,22 ist, besteht definitiv kein Handlungsbedarf. Die Ergebnisse zeigen wie gut die Österreichischen Rauchfangkehrer mit den Behörden zusammenarbeiten.

3.5. Zufriedenheitsbefragung Rauchfangkehrerbetriebe

Im November 2013 wurde erstmals eine Befragung der Rauchfangkehrer über ihre Zufriedenheit mit dem Managementsystem durchgeführt. Die Befragung wurde per Internet (survey monkey) an 97 zu diesem Zeitpunkt zertifizierte Betriebe geschickt.

Fragen:

Mit welchen Arbeitsbereichen der Bundesinnung im Rahmen des Managementsystems bist du zufrieden?

- Engagement für die Betriebe
- Vertretung nach außen

Wie verständlich werden die Inhalte bei den Workshops vermittelt?

- Information vor der Einführung
- Workshops im Einführungsjahr
- Aktualisierungsworkshops in den Folgejahren

Wie übersichtlich, vollständig und praktisch findest du die Informationen im internen Bereich der homepage?

- Formulare und Vorgabedokumente
- Jahresauswertungen unter Daten
- Aktuelles
- Sicherheitsdatenblätter

Wie gut findest du die laufende Betreuung durch EFG?

- Interne Audits/Betriebsbesuche

- Telefonische Anfragen
- E-Mail-Anfragen
- Aktualisierung der homepage
- Förderungsabwicklung

Wie zufrieden bist du mit dem Ausbildungsangebot?

- Deiner Landesinnung
- Der anderen Landesinnungen
- Der Bundesinnung

Wie gut findest du die Homepage www.rauchfangkehrer-zert.at (externer Bereich)

- Optisch und Aufbau
- Inhaltlich (informativ)
- bekannt

Wie zufrieden bist du mit den externen Audits (falls du davon schon betroffen warst)

- Kompetenz zu den Normen
- Kompetenz im Rauchfangkehrerhandwerk
- Freundlichkeit

Benotungssystem:

Gut = 1

Mittel = 3

Schlecht = 5

Rücklaufquote

Die Rücklaufquote betrug mit 37 (nicht alle Fragen vollständig ausgefüllten) Bögen **insgesamt 38 %**.

Auf die **Bundeshländer** bezogen betrug die Rücklaufquote:

Burgenland: 67 %

Oberösterreich: 45 %

Niederösterreich: 25 %

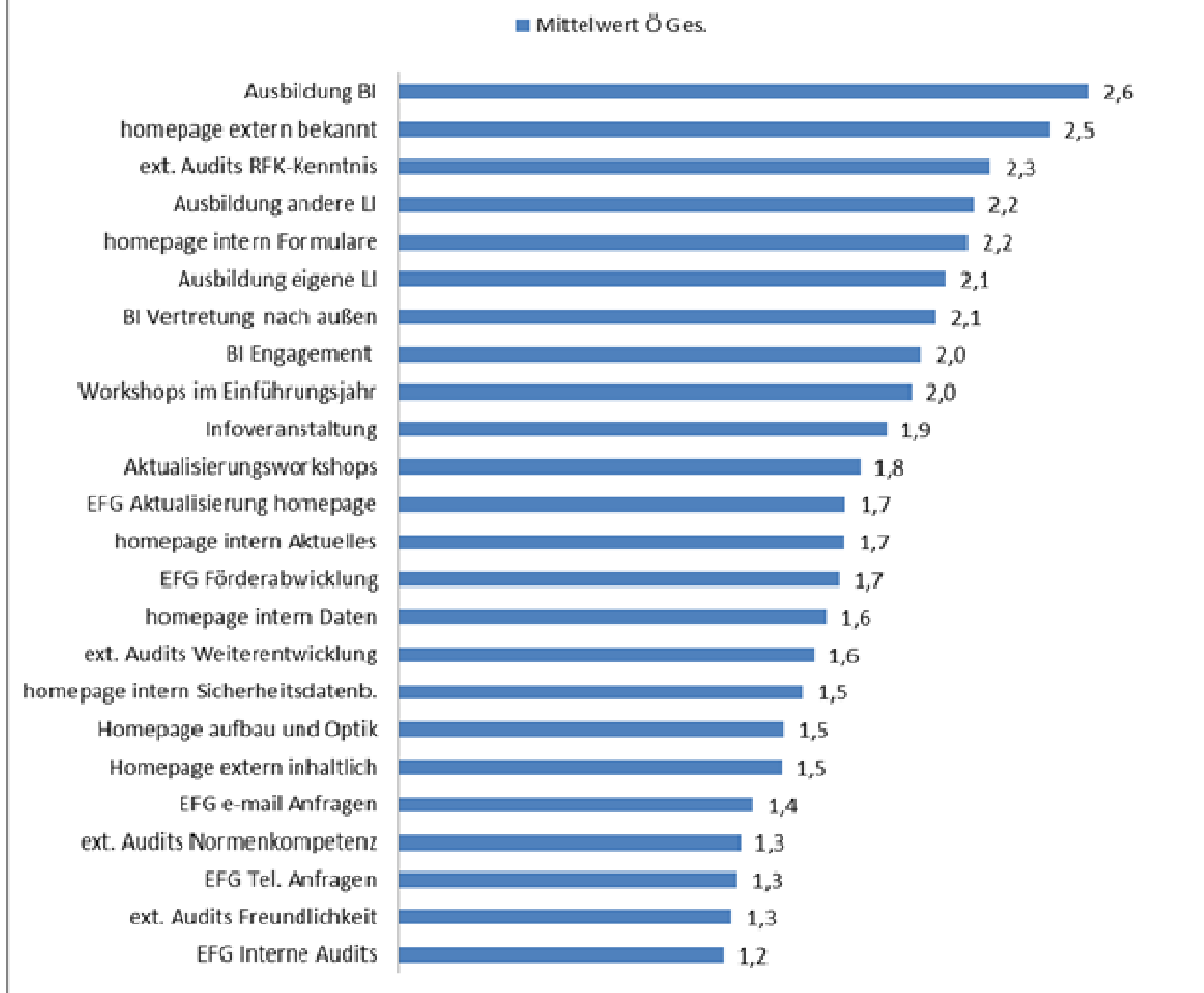
Salzburg: 33 %

Steiermark: 37 %

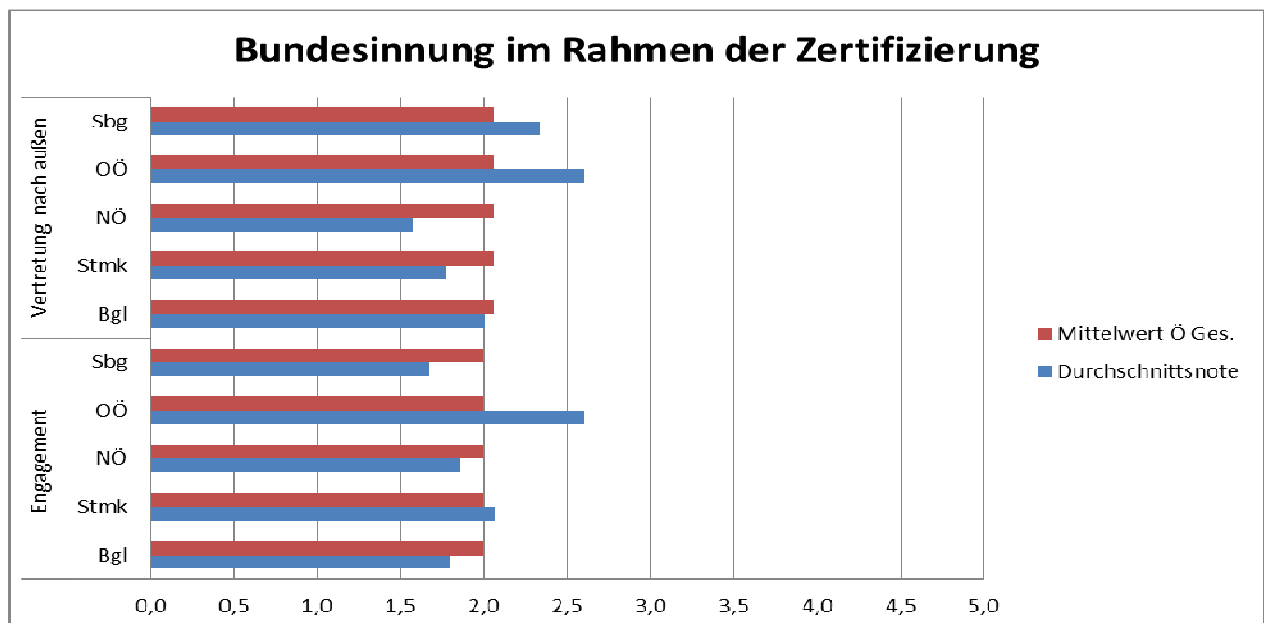
Ergebnis

Das Ergebnis über ganz Österreich zeigt sich wie folgt :

Mittelwert über alle Fragen österreichweit



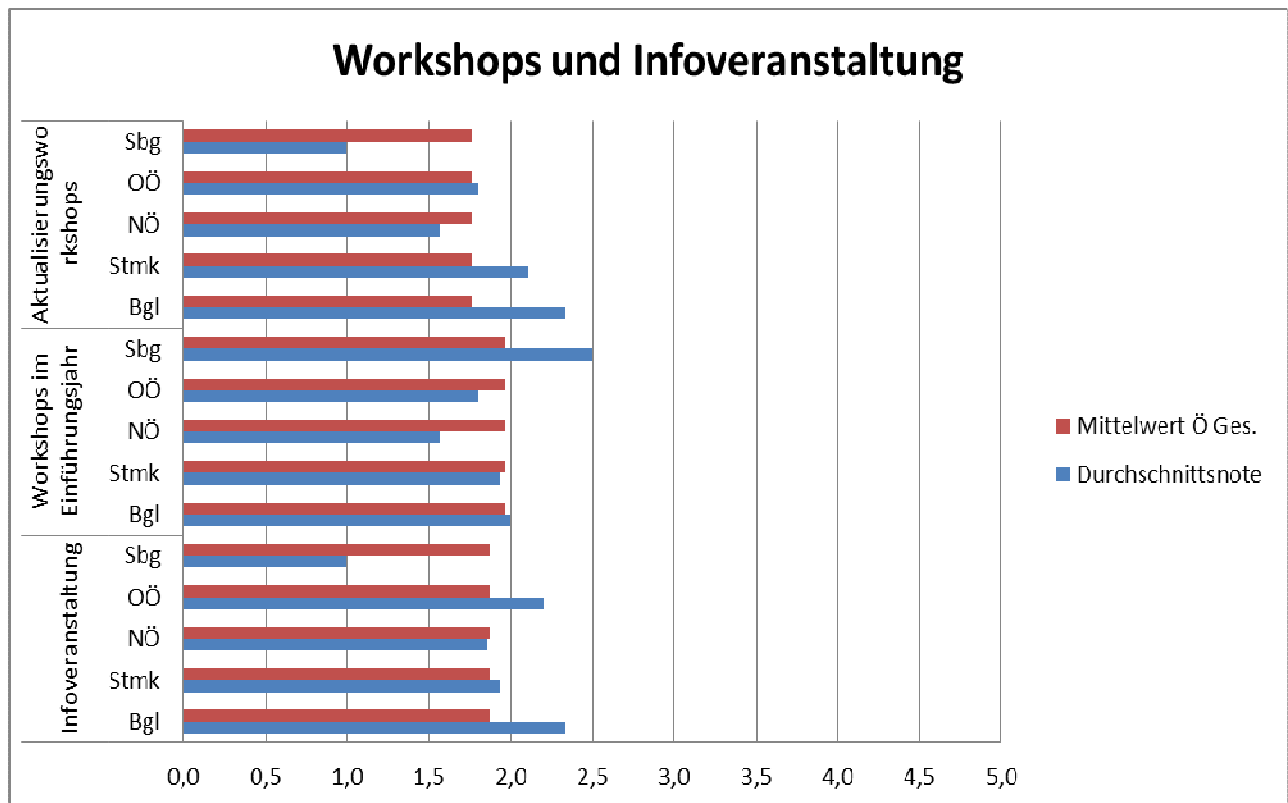
Die Ergebnisse der Fragen **pro Bundesländer** zeigen folgende Detailergebnisse:



Insbesondere die **Oberösterreichischen Betriebe** tragen zur eher schlechten Benotung der Bundesinnung im Rahmen des Managementsystems bei. Die Befragung wurde allerdings vor der WTG-OÖ-Veranstaltung in Braunau, bei der der Bundesinnungsmeister einen sehr

engagierten Auftritt zeigte, durchgeführt. Dieser Besuch war bereits im letzten Verbesserungsprogramm geplant gewesen, da die Stimmung in Oberösterreich insgesamt eher schlecht ist, wie sich auch an den vielen Austritten aus der Zertifizierung zeigt.

Verbesserungsmaßnahme: Das auch eher schlechte Ergebnis der **Salzburger** Betriebe muss noch hinterfragt werden.



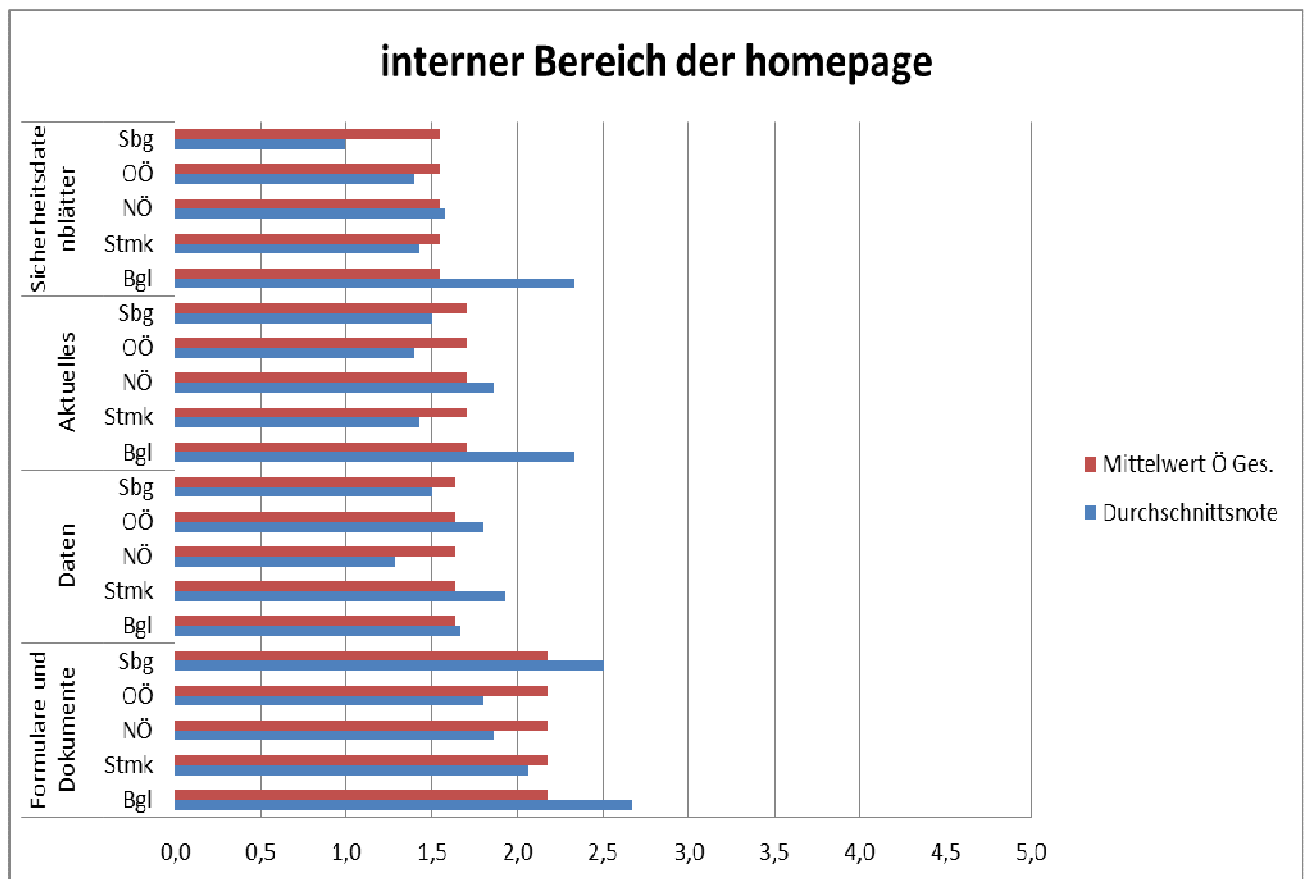
Die Burgenländische Infoveranstaltung wurde Ende 2011 sehr kurzfristig auf Wunsch der Landesinnung durchgeführt. Da die beiden letzten Infoveranstaltungen in der Steiermark und in Salzburg stattgefunden haben und diese recht gut bewertet wurden, ist hier vorläufig kein Verbesserungspotential ersichtlich, außer dass die Wiener Betriebe, die ihre Info-Veranstaltung Ende 2013 hatten, ebenfalls diese Befragung durchführen werden um die weitere Entwicklung zu sehen.

Die Anwesenheit der Salzburger Betriebe bei den Workshops im Einführungsjahr war teilweise sehr schlecht, sodass die Workshops teilweise doppelt abgehalten werden mussten. Die Betriebe waren auch jeweils mit dem zu weit von ihnen entfernten Austragungsort unzufrieden.

Verbesserungsmaßnahme: Weitere Gründe für die schlechte Bewertung der Salzburger bezüglich der Workshops im Einführungsjahr müssen hinterfragt werden.

Die Aktualisierungsworkshops, die von Sebi gehalten wurden, wurden wesentlich besser beurteilt als die von Nina.

Verbesserungsmaßnahme: Sebi soll in Zukunft die Workshops halten

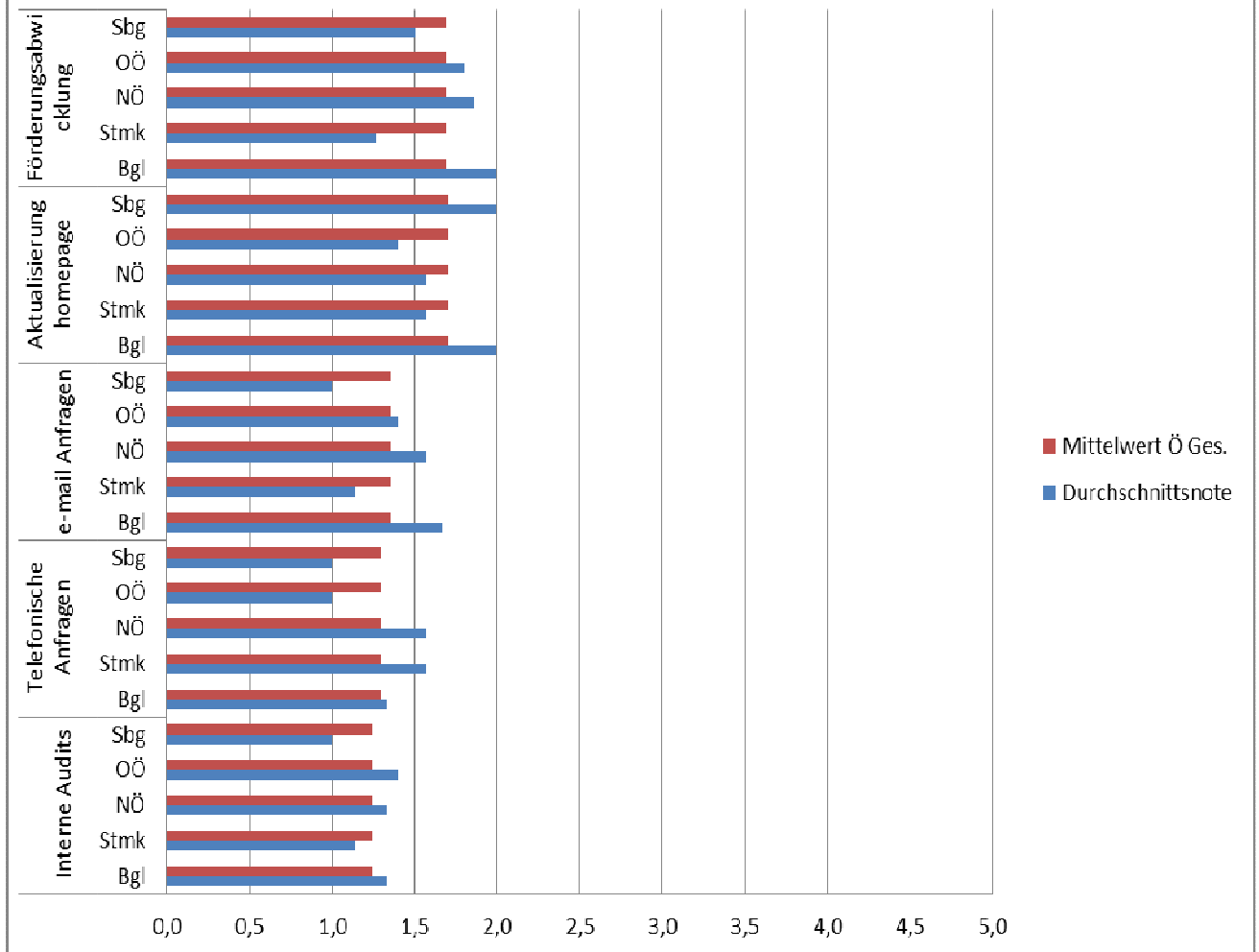


Verbesserungsmaßnahme: Es ist zu hinterfragen, warum die Burgenländer so unzufrieden mit den Sicherheitsdatenblättern und dem Aktuellen Bereich im Intranet so unzufrieden sind.

Die schlechtere Bewertung der Darstellung der Formulare und Dokumente ist auf 2 Gründe zurückzuführen: Erstens, dass es aus Sicherheitsgründen nicht mehr möglich ist, die Dokumente direkt von der Liste Aufzeichnungen und Vorgabedokumente und anderen Dokumenten herunterzuladen. Dies musste geändert werden, weil sich herausgestellt hat, dass der gesamte interne Bereich für jedermann zugänglich wird, wenn links in den einzelnen Dokumenten, die an dritte versendet werden (z.B Handbuch), enthalten sind. Der zweite und wahrscheinlich wichtigere Grund ist die Tatsache, dass die Rauchfangkehrer Formulare im Intranet als pdf enthalten sind, weil sie ja über die Software der Programmanbieter zugänglich sein sollten. Nur in Oberösterreich wurde word-Formulare beibehalten aus Testgründen. Dort wurde auch am besten bewertet.

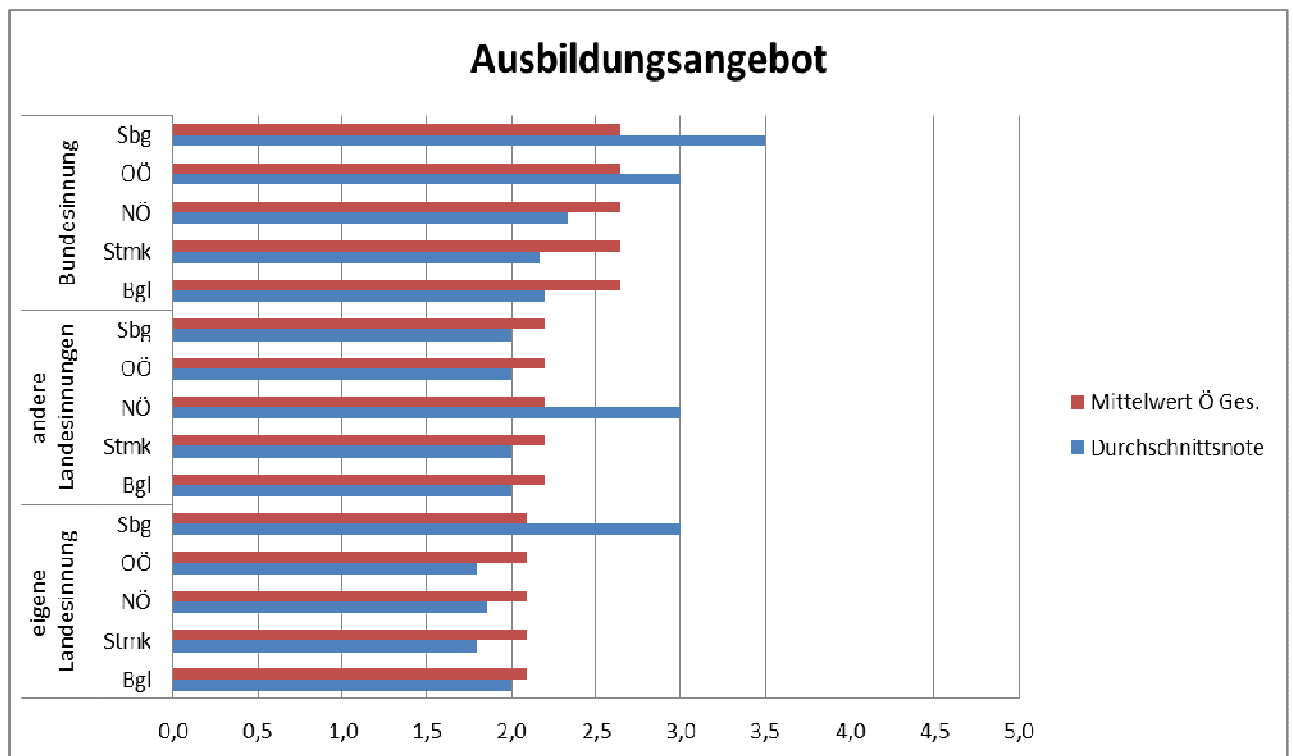
Verbesserungsmaßnahme: Formulare alle Bundesländer als rtf-files ins Intranet stellen.

Betreuung durch EFG



Insgesamt ist die Betreuung durch EFG relativ gut bewertet. Hinsichtlich der Verbesserung der Förderungsabwicklung haben wir uns eine bessere Benotung erwartet, da es doch nur aufgrund des Engagements durch EFG überhaupt zu diesen sehr hohen Förderquoten kommt. Durch die Datenbank sollten Fehler in den Berichten minimiert werden, da diese dann vom Programm erstellt werden.

Bezüglich der Aktualisierung der homepage bemüht sich EFG aufgrund des Ergebnisses um eine noch schnellere Aktualisierung.

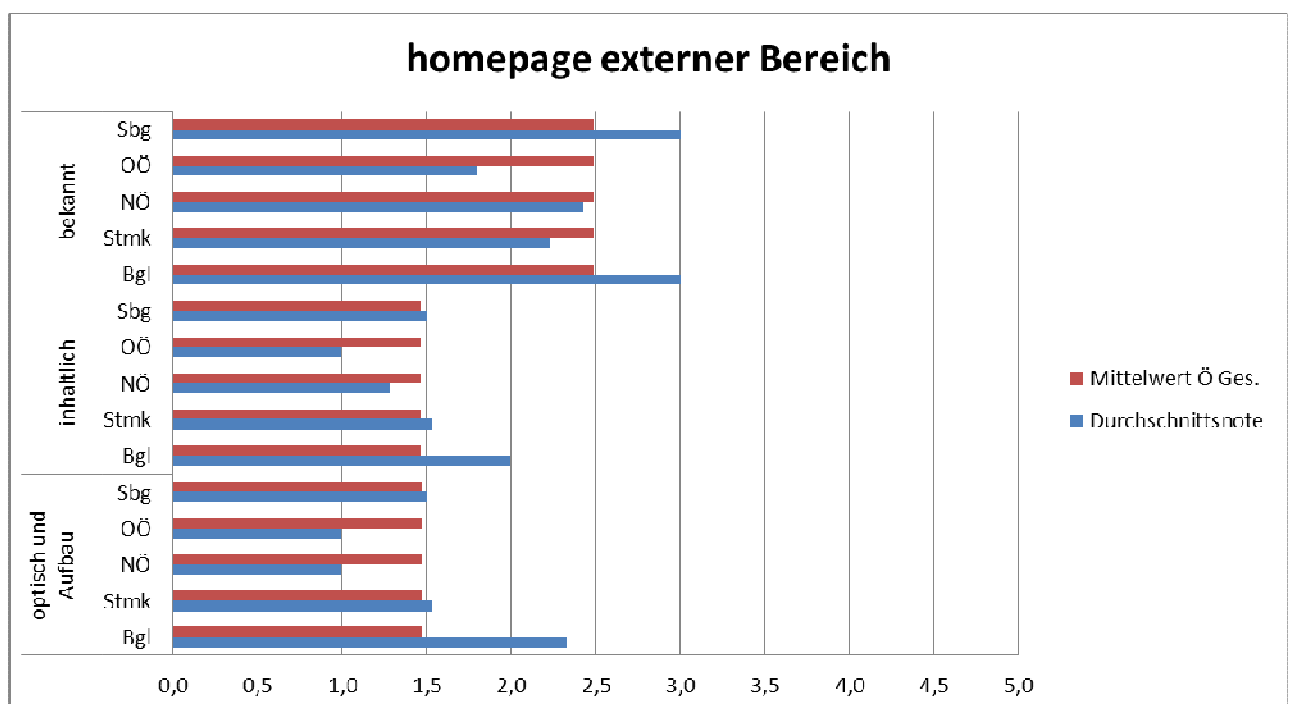


Die Frage nach dem Schulungsangebot der Bundesinnehmung war auf die WTG-Österreich-Schulungen als einzige Schulungen, die österreichweit abgehalten werden gerichtet. Vielleicht wünschen sich die Betriebe aber einfach nur mehr österreichweite Schulungen.

Verbesserungsmaßnahme: Besprechung mit Stefan Bichler

Am zufriedensten mit dem Schulungsangebot der eigenen Landesinnehmung (meistens WTG) sind die Niederösterreicher, die entsprechend auch das Angebot der anderen Bundesländer nicht interessant finden. Umgekehrt sieht das Bild in Salzburg aus.

Verbesserungsmaßnahme: Besprechung mit Axel Lackner

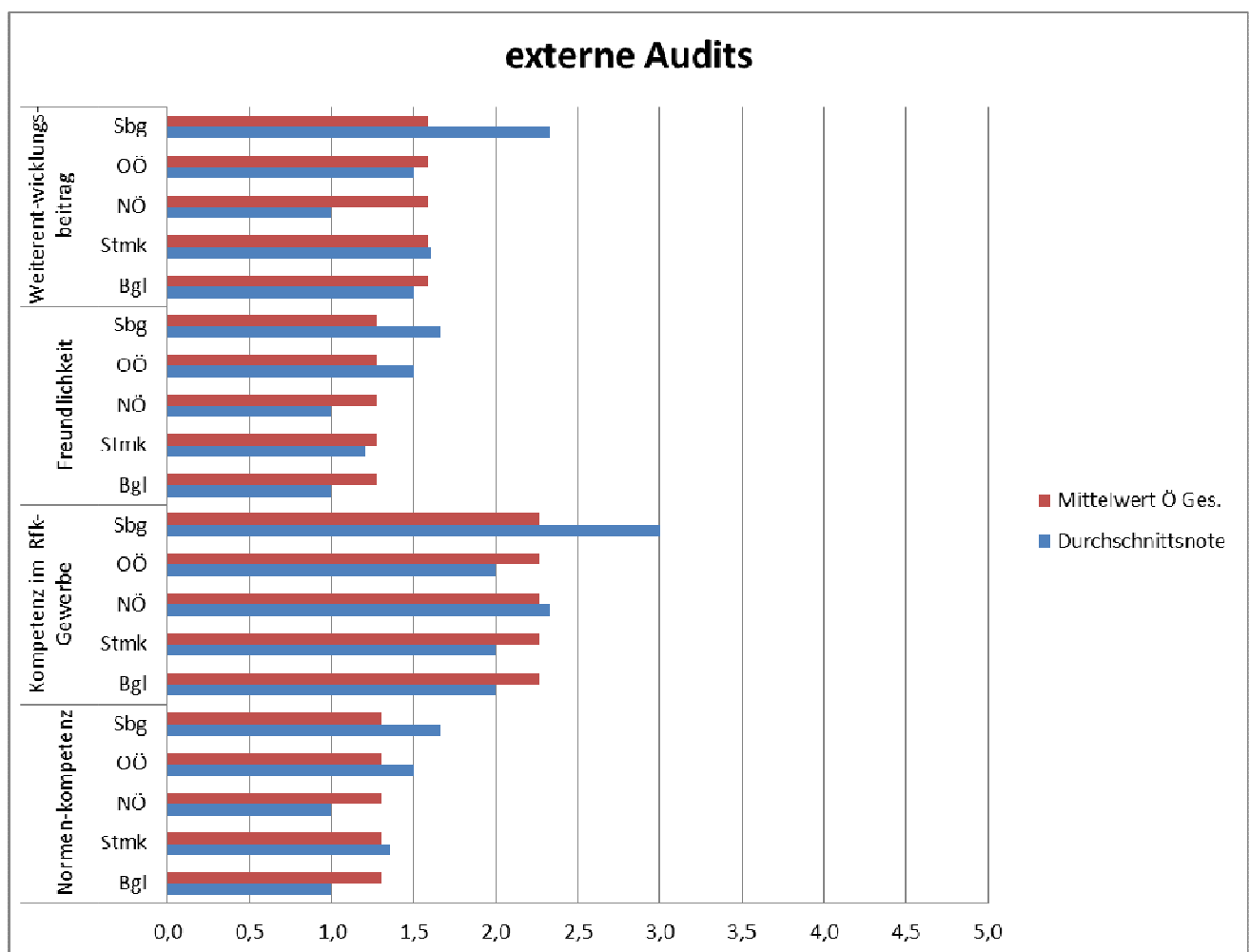


Insgesamt wurde der Aufbau und der Inhalt des externen Bereichs der homepage für sehr gut befunden.

Verbesserungsmaßnahme: Klären, warum die Burgenländer eine relativ gesehen viel schlechtere Bewertung abgeben.

Die Bekanntheit der homepage wird richtigerweise als schlecht eingestuft. Dies zeigt sich auch bei der Betrachtung der Statistik der Zugriffe, bei der die Zugriffe auf die homepage in etwa gleich hoch liegen wie die Zugriffe auf den internen Bereich, was belegt, dass die Homepage hauptsächlich intern zu Kommunikationszwecken genützt wird. Ein monatlicher Zugriff von 565 belegt allerdings, dass dieser interne Bereich sehr gut von den zertifizierten Rauchfangkehrern genützt wird, was auch die oben angeführte Zufriedenheit belegt.

Verbesserungsmaßnahmen: Im nächsten Nachhaltigkeitsbericht sollte die homepage öfter und prominenter angeführt werden. Die Betriebe sollten dazu angehalten werden, die homepage auf ihren Rechnungen und anderen Formularen anzuführen. Weitere Bewertungsmaßnahmen mit Teamcraft besprechen.



In Salzburg wurden 3 Audits von HW Lortz und ein Audit von Michaela Truppe durchgeführt. Drei der vier Auditierten haben eine sehr einheitliche Bewertung abgegeben, sodass die schlechte Bewertung dort nicht ausschließlich auf HW Lortz zurückgeführt werden kann. Auch in Oberösterreich waren beide Auditoren unterwegs. Aufgrund von Aussagen an EFG können folgende Erkenntnisse ergänzt werden: Michi Truppe ist nach wie vor zu umweltlastig und beschränkt sich im Wesentlichen auf das Addieren der Umweltdaten. HW Lortz hat heuer in den Auditberichten Hinweise an die Betriebe gerichtet, von denen er wissen müsste, dass sie nicht im Bereich der Betriebe liegen. Insgesamt war er für das Audit 2013 sehr schlecht vorbereitet.

Verbesserungsmaßnahme: Gespräche mit den Auditoren führen

3.6. Mitarbeiterzufriedenheit

Im Zuge der psychischen Arbeitsplatzevaluierung, die seit 2013 im Managementsystem enthalten ist, befragen die Betriebe im Abstand von 2 Jahren ihre Mitarbeiter über mögliche krankheitsauslösende Faktoren ihrer Arbeit und damit verbunden über die Zufriedenheit mit ihrer Arbeit. Diese Bögen werden von den Betrieben selbst ausgewertet und Maßnahmen daraus in der To-do-Liste geplant. Sie werden aber nicht zentral ausgewertet.

3.7. Bewertung des Ausbildungsstandes

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

3.7.1 Ergebnisse aus dem internen Auditbericht betreffend Schulung:

Ergebnisse der internen Audits 2014

Betriebe	Ausbildung							
	Stellenbeschreibungen		Schulungsmindestanforderungen		Schulungsplan		MA Kompetenz	
	A	H	A	H	A	H	A	H
Wien	7	9	0	15	2	26	4	45
Burgenland 2	0	1	0	0	0	0	0	3
Salzburg	0	1	0	0	1	4	3	8
Steiermark 2+3	2	5	0	3	5	10	3	20
Niederösterreich	2	2	1	1	3	5	1	16
Summe	11	18	1	19	11	45	11	92
in % der Betriebe	11	18	1	19	11	45	11	92

Im Vergleich dazu die Ergebnisse aus den Audits 2013:

Bundesländer	Stellenbeschreibungen		Schulungsmindestanforderungen		Schulungsplan		MA Kompetenz zu Man. system	
	A	H	A	H	A	H	A	H
Burgenland 1	0	1	0	0	0	3	0	5
Burgenland 2	1	0	0	2	1	0	0	5
Oberösterreich	3	1	0	1	0	3	0	7
Salzburg	2	0	0	2	2	7	0	12
Steiermark 1	4	0	3	4	4	10	0	15
Steiermark 2	3	3	0	8	4	7	3	24
Niederösterreich 3	0	0	0	0	0	1	0	2
Summe	13	5	3	17	11	31	3	70
in % der Betriebe	18	6,8	4,1	23,3	15	42	4,1	96

Auch hier zeigt sich, dass die Anforderungen des Managementsystems bezüglich Mitarbeiterzuteilung und Ausbildung nun wesentlich besser eingehalten werden. Insbesondere die Einhaltung der Schulungsmindestanforderungen und die Führung der Schulungspläne sind markant besser geworden. Aber die Kompetenz der Mitarbeiter ist deutlich schlechter geworden. Diese Abweichungen betrafen die MA Befragung, welche für alle Mitarbeiter der zertifizierten Rauchfangkehrer durchzuführen war, aber noch nicht von allen Betrieben zum Zeitpunkt des internen Audits umgesetzt wurde. Diese Betriebe wurden zur raschen Umsetzung angewiesen und sollten dies auch, zum Zeitpunkt des Management Reviews, gemacht haben.

3.7.2 Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung

Ergebnisse der Kunden der neuen Betriebe:

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 1,21 (im Vorjahr 1,27): kein Handlungsbedarf (da unter der Gesamt-Durchschnittsnote der Befragungen)

Benotung der Frage 6 (Wurden etwaige Reklamationen für Sie zufriedenstellend behandelt?):

Note 1,27 (im Vorjahr 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. In Wien, wie oben besprochen, trifft dies leider ganz und gar nicht zu.

3.7.3 Umweltbewusstsein der Mitarbeiter

Die Tests, die sich auf den Inhalt der Zert-Schulung beziehen, wurden in allen Betrieben, die bis 2013 zertifiziert wurden (den Betrieben, die 2014 begonnen haben, wurde freigestellt, diese Befragung erst nach der ersten Zert-Schulung durchzuführen) durchgeführt, werden aber nicht zentral ausgewertet. Es liegt an den Betrieben selbst den daraus resultierenden Schulungsbedarf zu ermitteln.

3.7.4 Schulungsmaßnahmen

Wurden von den Landesinnungswarten für Ausbildung durchgeführt und an Stefan Bichler weitergeleitet.

3.8. 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 2014:

Betriebe	Recht/AschG					
	Beauftragte		Schutzausrüstungslisten		Sicherheitsdokumente	
	A	H	A	H	A	H
Wien	7	15	11	10	4	9
Burgenland 2	0	1	0	1	0	0
Salzburg	1	0	5	1	1	2
Steiermark 2+3	2	10	6	4	2	7
Niederösterreich	3	4	8	2	0	6
Summe	13	30	30	18	7	24
in % der Betriebe	13	30	30	18	7	24

Im Vergleich die Ergebnisse 2013:

Bundesländer	Beauftragte		Schutzausrüstungslisten		Sicherheitsdokumente	
	A	H	A	H	A	H
Burgenland 1	0	1	1	0	0	1
Burgenland 2	0	2	1	0	0	1
Oberösterreich	1	0	3	2	0	6
Salzburg	4	3	3	1	1	2
Steiermark 1	5	0	5	2	1	3
Steiermark 2	4	8	6	2	2	3
Niederösterreich 3	0	0	0	1	0	0
Summe	14	14	19	8	4	16
in % der Betriebe	19	19	26	11	5,5	21,9

Bei der Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften kam es wieder in allen Punkten zu Abweichungen, die allerdings alle im Bereich des ArbeitnehmerInnenschutzes lagen. Bei der Umsetzung der Schutzausrüstungslisten sind die Abweichungen, prozentual gesehen, sogar angestiegen. Die betroffenen Betriebe wurden auf die Wichtigkeit der Einhaltung der relevanten

Vorschriften hingewiesen und nach Bedarf in etwaigen Punkten nachgeschult. Bei den Präventivkräften (Beauftragte) hat sich die gewünschte Verbesserung eingestellt. Bei der Anwendung der Sicherheitsdokumente sind die Abweichungen, trotz Umstellung auf neue Dokumente in allen Bundesländern, erfreulicher Weise praktisch gleich geblieben. Die Betriebe wurden aufgefordert, innerhalb der vorgesehenen Nachfrist von 2 Wochen die nötigen Unterlagen nachzureichen, was größtenteils pünktlich funktioniert hat.

ArbeitnehmerInnenschutz

Viel Bemühungen wurden 2013 und 2014 in die Arbeitsplatzevaluierung der Rauchfangkehrer gesteckt. Insbesondere wurden Messungen durch das AI Steiermark durchgeführt, die nun endlich klare Zahlen zum Thema Gesundheitsrisiko durch PAK im Ruß geben. Das erfreuliche Ergebnis zeigt, dass die Messwerte ca. ein Zwanzigstel unter den Richtwerten liegen, sodass keine Gefahr für die Rauchfangkehrer besteht, wenn sie die in den Sicherheitsdokumenten vorgeschriebenen Schutzkleidungen tragen.

Die LQMs haben daraufhin im April 2014 beschlossen, dass auch keine Gefahr durch Ruß für schwangere Rauchfangkehrerinnen bestehen. Diese können daher unter Berücksichtigung der anderen Einschränkungen, die in einem eigenen Sicherheitsdokument festgeschrieben sind, einen Großteil ihrer Tätigkeiten durchführen, soweit sie nicht durch andere gesundheitliche Probleme ärztlich von der Arbeit befreit werden.

Im September 2014 schrieb dann plötzlich das AI Oberösterreich wiederum ein vollständiges Arbeitsverbot für schwangere Rauchfangkehrerinnen aus ohne Nennung von Gründen und in der Steiermark meldete sich ein Betrieb, dem dieselbe Arbeitsmedizinerin Frau Dr. Geroldinger, die uns die Messergebnisse mitgeteilt hat, ebenfalls ohne Angaben von Gründen ein Arbeitsverbot in das Sicherheitsdokument für werdende Mütter hinein reklamiert hat.

Die Angelegenheit wird nun von Mag. Wild mit der AUVA und dem AI Österreich weiter verhandelt.

Die Betriebe sind verunsichert und stellen keine Gesellinnen und weiblichen Lehrlinge mehr ein.

4. Ausblick

4.1. Verbesserungsprogramm

Siehe Anhang: To-do-Liste, *Stand vom Oktober 2014*

4.2. Schulungsschwerpunkt 2015

Keine wesentlichen Änderungen vorgesehen

4.3. Auditplan 2013/14 (gemeinsam für alle Bundesländer)

Wird im Dez. 2014 erstellt, folgende Gruppen werden 2015 vor Ort auditiert:

Erste und dritte Gruppe Steiermark

Oberösterreich

Wien

4.4. Absehbare Änderungen

Derzeit noch nichts bekannt

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'PE', located below the text 'Derzeit noch nichts bekannt'.

BIM Peter Engelbrechtsmüller