

# Managementsystemhandbuch der Österreichischen Rauchfangkehrer

Inkludierte Organisationen:

Bundesinnung der Österreichischen Rauchfangkehrer

Landesinnungen der Rauchfangkehrer Österreichs

Alle freiwillig teilnehmenden Organisationen Österreichs lt. Liste teilnehmende Organisationen

Freigabe durch:



KommR Peter Engelbrechtsmüller  
Bundesinnungsmeister  
im März 2020

<b>1</b>	<b>Inhaltsverzeichnis</b>	
1	Inhaltsverzeichnis	2
2	Vorwort	4
3	Handbuchgrundlagen	5
3.1	Normative Grundlagen	5
3.2	Anwendungsbereich	5
3.3	Teilnahmevoraussetzungen	<b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b>
3.4	Veröffentlichung und Freigabe des Handbuchs	7
3.5	Genderregelung	7
4	Aufbau des Managementsystems	8
<b>5</b>	<b>Leitbild, Strategie und Politik</b>	<b>9</b>
6	Aufgaben, Zuständigkeiten und Organisation	11
6.1	Organisationsstruktur und Aufgaben des Bundesverbandes der Österreichischen Rauchfangkehrer	11
6.2	Organisationsstruktur und Aufgaben der Landesinnungen der einzelnen Bundesländer	13
6.3	Die Rauchfangkehrerbetriebe	14
7	Ablauflenkung	16
7.1	Dokumentenlenkung	16
7.1.1	Prozessbild	16
7.1.2	Vorgabedokumente	17
7.1.3	Aufzeichnungen:	17
7.1.4	Datenschutzverarbeitungsverzeichnis	18
7.2	Rechtsmanagement	19
7.2.1	Aktualisierung der rechtlichen Vorgaben und technischen Normen zur Erfüllung des gesetzlichen Auftrags für die Rauchfangkehrer	19
7.2.2	Allgemeine rechtliche Vorgaben für Gewerbebetriebe	19
7.2.3	Umsetzung von Rechtsvorschriften und Normen	19
7.2.4	Bewertung des Rechtsmanagementsystems	19
7.3	Bewertung, Planung und interne Kommunikation	20
7.3.1	Interne Kommunikation	20
7.4	Überwachung und Messung	21
7.4.1	Relevante Umweltauswirkungen	21
7.4.2	Kundenzufriedenheit	22
7.4.3	Interne Audits	22
7.5	Die Dienstleistungserbringung durch die Rauchfangkehrerbetriebe	24
7.5.1	Kehrstellenaufnahme	24
7.5.2	Arbeitseinteilung	24
7.5.3	Erbringung der Dienstleistungen vor Ort	24
7.6	Mitarbeiter und ArbeitnehmerInnenschutz	25
7.6.1	Erforderliche Qualifikation für die Funktionäre der Innung	25
7.6.2	Erforderliche Qualifikation der Mitarbeiter der Rauchfangkehrerbetriebe	25
7.6.3	Fortbildung und Information und Erfahrungsaustausch in den Rauchfangkehrerbetrieben	25
7.6.4	ArbeitnehmerInnenschutz	26
7.6.5	Betroffenenrechte der Mitarbeiter nach der DSGVO	26

7.7	Gebäude- und Büroausstattung/IT	27
7.7.1	Beschaffung von Investitionen und Gegenständen für den laufenden Betrieb	27
7.7.2	Wartung von Gebäuden und Heizanlagen	27
7.7.3	Gebäudereinigung und Mülltrennung	27
7.7.4	Gebäude- und Datensicherheit	27
7.7.5	EDV Hardware und Software	27
7.8	Werkzeuge und Fuhrpark	29
7.8.1	Werkzeuge	29
7.8.2	Fuhrpark	29
7.9	Öffentlichkeitsarbeit und Reklamationen	30
7.9.1	Öffentlichkeitsarbeit der zertifizierten Rauchfangkehrer	30
7.9.2	Öffentlichkeitsarbeit der Rauchfangkehrerbetriebe	30
7.9.3	Behandlung von Anfragen, Anregungen und Reklamationen	30
7.9.4	Behandlung von Begehren nach der DSGVO	30
8	Einbindung der unterstützenden Organisationen	32
9	Abkürzungsverzeichnis	33

## 2 Vorwort

Der Beruf des Rauchfangkehrers nimmt im Handwerk und Gewerbe eine besondere Stellung ein. Als vom Gesetzgeber öffentlich zugelassene Rauchfangkehrer und zugleich selbständig Gewerbetreibende führen die Rauchfangkehrermeister in einem festgelegten Kehrgebiet öffentlich beauftragte Tätigkeiten zur Abwehr von Gefahren zum Schutz für Leib und Leben und handwerkliche Arbeiten aus, die den Berufstand auch in Zukunft vor besondere Herausforderungen stellen werden. Zum einen verlangt die besondere Stellung ein hohes Maß an Umsicht und Flexibilität um einen sachgerechten, neutralen und unabhängigen Interessensausgleich zwischen Politik, Verwaltung, Kunden, Marktpartnern und Mitarbeitern zu finden. Zum anderen gilt es auch die berufsspezifischen Grundlagen und Voraussetzungen in einem gemeinsamen Europa zu bewahren und konstruktiv am Fortschritt mitzugestalten.

Der Bundesverband der Österreichischen Rauchfangkehrer und die am Managementsystem teilnehmenden Landesinnungen sehen es als eine ihrer wesentlichen Aufgaben, das Bestehen des Rauchfangkehrergewerbes nachhaltig sicherzustellen. Dafür ist es erforderlich, einen international anerkannten Nachweis zu erbringen, aus dem hervorgeht, dass alle durch den Gesetzgeber an die öffentlich zugelassenen Rauchfangkehrer beauftragten Aufgaben nicht nur erfüllt, sondern darüber hinaus auch in bester Qualität und mit größtmöglichem Bedacht auf Umwelt und Mitarbeiter erbracht werden.

Durch den Aufbau eines integrierten Umwelt- und Qualitätsmanagementsystems, das auch die Gesundheit und Sicherheit aller Mitarbeiter der teilnehmenden Betriebe abdeckt, und eine Zertifizierung durch eine unabhängige Zertifizierungsstelle kann dieser Nachweis bestmöglich erbracht werden. So kann sichergestellt werden, dass die per Gesetz an den öffentlich zugelassenen Rauchfangkehrer beauftragten Aufgaben und die dafür erforderlichen Abläufe von den in Österreich am gemeinsamen Managementsystem teilnehmenden Betrieben bestmöglich durchgeführt werden.

Aus diesem Grund haben der Bundesverband der Österreichischen Rauchfangkehrer und die Landesinnungen vertreten durch Ihre Landesinnungsmeister den einstimmigen Beschluss gefasst, dieses integrierte Managementsystem für Umwelt, Qualität und ArbeitnehmerInnenschutz für die in Österreich öffentlich zugelassenen Rauchfangkehrer einzuführen und sich selbst dazu verpflichtet, sämtliche daraus entstehenden Aufgaben in der vorgegebenen Weise zu erledigen. Sie sehen dies als eine Dienstleistung für die öffentlich zugelassenen Rauchfangkehrer Österreichs und laden diese ein, mit ihren Betrieben an diesem gemeinsamen Managementsystem teilzunehmen um die eigenen Standorte nachhaltig zu sichern und die Qualität des Handwerks auf einheitlich hohem Niveau sicherzustellen.

## 3 Handbuchgrundlagen

### 3.1 Normative Grundlagen

Der Aufbau der gesamten Dokumentation orientiert sich an den Regelwerken ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, der EMAS-VO und der OHSAS (wird derzeit nicht extern zertifiziert). Im Zuge eines initial Audits, das im Juli 2016 durchgeführt wurde, wurden die Anforderungen der ISO 9001:2015 und der ISO 14001:2015 dem bestehenden Managementsystem, das nach den bis dahin geltenden Normen aufgebaut war, und den Gegebenheiten der teilnehmenden Betriebe gegenübergestellt. Die daraus resultierenden nicht zutreffenden Normforderungen gehen aus der daraus resultierenden Liste „nicht relevante Forderungen ISO 9001\_2015 und ISO 14001\_2015“ hervor, die als mitgeltendes Dokument zu diesem Handbuch gilt.

Zielgruppe des Handbuchs sowie der gesamten mitgeltenden Dokumentation sind die Mitarbeiter und Funktionäre der unter 3.2. aufgezählten Organisationen. Die Gliederung des Handbuches ist daher an die Erfordernisse der Abläufe im Rauchfangkehrergewerbe angepasst um dem Leser die Handhabung des Managementsystems zu erleichtern.

### 3.2 Anwendungsbereich des Managementsystems

Mit Beschluss des Bundesverbandsausschusses vom September 2011, wurde die Einführung eines gemeinsamen Umwelt-, Qualitäts- und ArbeitnehmerInnenschutzmanagementsystems von allen Landesinnungen beschlossen, an dem alle Österreichischen Rauchfangkehrerbetriebe freiwillig teilnehmen können. Mit einem weiteren Beschluss des Bundesverbandsausschusses im Herbst 2015 wurde die Möglichkeit der Teilnahme auf die öffentlich zugelassenen Rauchfangkehrer und deren unterstützende Organisationen eingeschränkt.

Aus diesem Grund regelt das gemeinsame Management der zertifizierten Rauchfangkehrer Österreichs ausschließlich die Tätigkeiten, die gesetzlich an die öffentlich zugelassenen Rauchfangkehrer beauftragt sind bzw. die Tätigkeiten der unterstützenden Organisationen.

Dieses Handbuch und alle mitgeltenden Dokumente gilt somit für alle freiwillig am Managementsystem des Österreichischen Rauchfangkehrergewerbes teilnehmenden Organisationen. Diese sind:

- Der Bundesverband der Österreichischen Rauchfangkehrer (wird in der Dokumentation auch Bundesinnung genannt, da sie so für die teilnehmenden Betriebe besser bekannt ist).
- Die teilnehmenden Landesinnungen der Rauchfangkehrer der Bundesländer Österreichs
- Der Verein der Steirischen Rauchfangkehrer,
- Die Genossenschaft EWG der Wiener Rauchfangkehrer
- Die EFG Umwelt- und Klimawerkstatt GmbH
- Alle teilnehmenden öffentlich zugelassenen Rauchfangkehrer Österreichs mit ihren Mitarbeitern bezüglich aller notwendigen Tätigkeiten und Aufzeichnungen, die für die Erbringung der vom Gesetzgeber beauftragten Aufgaben (gebundenes Gewerbe) erforderlich sind. Darüber hinausgehende frei von jedem Betrieb zusätzlich wählbare Dienstleistungen sind in diesem Managementsystem nicht erfasst.

### 3.3 Grundlagen für die Begutachtung nach der EMAS Verordnung

Das beschriebene Managementsystem entspricht den mit dem Umweltministerium in Österreich vereinbarten Anforderungen zur gemeinsamen Begutachtung nach der EMAS-VO. Daher ist es so aufgebaut und eingeführt, dass es folgende Voraussetzungen erfüllt:

- die oberste Leitung, repräsentiert durch den „Bundesvorstand der österreichischen Rauchfangkehrer“, übernimmt die volle Verantwortung über das etablierte integrierte Managementsystem
- Es gibt gemäß der Auditplanung interne Audits bzw. Umweltbetriebsprüfungen bei allen teilnehmenden Betrieben
  - das bedeutet, dass die oberste Leitung das Recht besitzt, von den teilnehmenden Betrieben zu fordern, Korrekturmaßnahmen umzusetzen, wenn dies an einem Standort erforderlich ist.
- Die oberste Leitung stellt sicher, dass Daten von allen Standorten erhoben und analysiert werden. Sie weist damit nach, dass sie in dieser Hinsicht die Befugnis und Fähigkeit zur Einleitung organisatorischer Änderungen u. a. in Bezug auf Folgendes hat:
  - Systemdokumentation und Systemveränderungen,
  - Managementbewertung,
  - Beschwerden,
  - Bewertung von Korrekturmaßnahmen,
  - Planung interner Audits und Bewertung der Ergebnisse und
  - gesetzliche und behördliche Anforderungen die anwendbaren Normen betreffend
- Die Oberste Leitung besitzt die betriebliche Kontrolle und Befugnis über jeden Standort bezüglich der Ausübung des integrierten Managementsystem, was mit der Unterzeichnung der „Teilnehmererklärung“ von jedem teilnehmendem Betrieb einmalig bestätigt wird:
- Die Umwelterklärung wird alle drei Jahre in Form eines Nachhaltigkeitsberichtes für alle zertifizierten Rauchfangkehrer erstellt, begutachtet und veröffentlicht. Zusätzlich wird jährlich für jede Organisationseinheit eine Aktualisierung der Umweltdaten in Form eines EMAS-Datenblattes veröffentlicht.

Durch ihre Unterschrift auf der Teilnahmeverpflichtung stimmen die teilnehmenden Betriebe zu, dass das Handbuch und alle mitgeltenden Unterlagen für sie anzuwenden sind bei Nichteinhaltung aus dem EMAS-Standortverzeichnis in Brüssel gestrichen werden. Mit der Unterzeichnung der Teilnahmeverpflichtung erkennt jeder Betrieb die schriftliche Vereinbarung, welche zwischen der obersten Leitung (Bundesvorstand) und der beauftragten Umweltgutachterorganisation (derzeit TÜV SÜD Landesgesellschaft Österreich GmbH als Subauftragenehmer der DMSZ GmbH) getroffen wurde, an. Die schriftliche Vereinbarung wurde vom Bundesinnungsmeister der Österreichischen Rauchfangkehrer gezeichnet und stellt ein verbindliches Dokument des Managementsystems der Österreichischen Rauchfangkehrer dar.

### 3.4 Grundlagen für die Zertifizierung nach ISO 9001 und ISO 14001

Obwohl das Managementsystem, wie unter 3.3. beschrieben, von allen teilnehmenden Organisationen gesamthaft betrieben und gelebt wird, wird jede teilnehmende Organisation einer Einzelzertifizierung nach den Normen ISO 9001 und ISO 14001 unterzogen. In Vereinbarung mit der DAKKS und der DMSZ vom Februar 2020 werden die einzelnen Organisationen zwar jährlich einzeln geprüft, Audits müssen aber nur im 3-Jahresrhythmus vor Ort stattfinden. In den dazwischenliegenden Jahren können die externen Audits im offsite-Modus (Prüfung über die Redsoft-Datenbank, Telefonate und e-mail) stattfinden. Die vertragliche Grundlage dazu bilden Einzelverträge der DMSZ GmbH mit jeder einzelnen Organisation, die auf einem Rahmen-Übereinkommen zwischen der DMSZ, QMB (EFG Umwelt- und Klimawerkstatt) und dem Bundesverband der österreichischen Rauchfangkehrer

beruhen. Jede Organisation erfüllt somit alle Anforderungen der ISO-Normen selbst, die Aufbereitung aller dafür erforderlichen Unterlagen und Regelungen erfolgt allerdings zentral, wie unter 3.3. beschrieben.

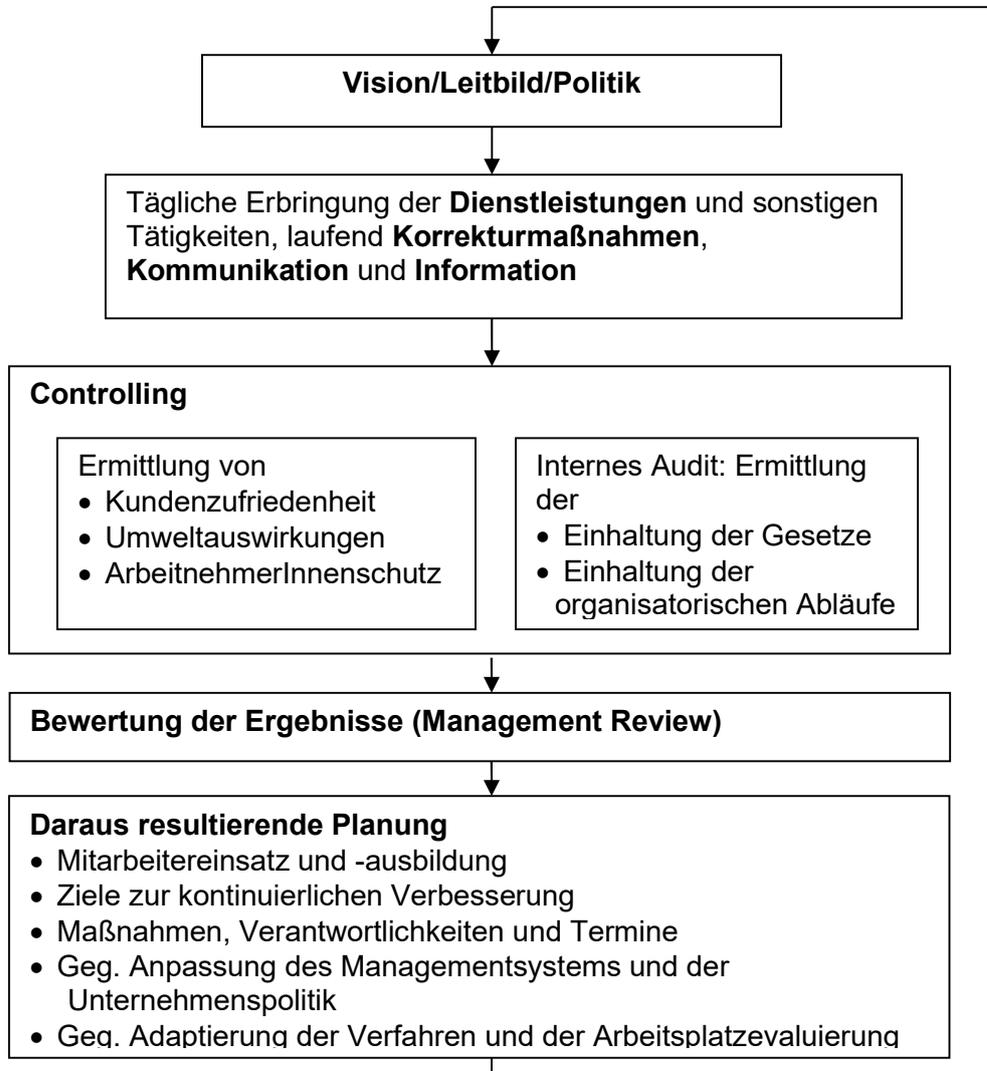
### **3.5 Veröffentlichung und Freigabe des Handbuches**

Verfasser des Handbuches ist der QM-Beauftragte (QMB) des Bundesverbandes, die EFG Umwelt- und Klimawerkstatt GmbH, die Freigabe erfolgt durch den Bundesinnungsmeister der Österreichischen Rauchfangkehrer. Die jeweils aktuelle Fassung des Handbuches ist auf der homepage der österreichischen Rauchfangkehrer [www.rauchfangkehrer-zert.at](http://www.rauchfangkehrer-zert.at) für alle teilnehmenden Organisationen abrufbar.

### **3.6 Genderregelung**

Aus Einfachheitsgründen wurde bei der Erstellung des Handbuches und aller mitgeltenden Unterlagen die männliche Anredeform verwendet, obwohl selbstverständlich auch die weiblichen Kolleginnen gleichbedeutend damit angesprochen werden. Diese Vereinfachung ist nicht wertend zu verstehen, sie entspricht lediglich dem Verhältnis von Männern und Frauen im Rauchfangkehrergewerbe.

## 4 Aufbau des Managementsystems



## 5 Leitbild, Strategie und Politik

### Leitbild des Bundesverbandes der Rauchfangkehrer

Wir sehen unsere Aufgabe darin, das Rauchfangkehrergewerbe in Österreich auf seinem Weg aus der traditionellen Vergangenheit in die moderne Zukunft zu führen um den Berufsstand nachhaltig zu sichern.

Wir sehen uns als aktiven Teil der Gesellschaft und bekennen uns zum Prinzip der Nachhaltigkeit. Dies bedeutet für uns Erhaltung der hohen Lebensqualität aller Lebewesen in unserem Arbeitsgebiet innerhalb der ökologischen und ökonomischen Rahmenbedingungen.

Deshalb haben wir ein gemeinsames Umwelt- und Qualitätsmanagementsystem eingerichtet, das die stetige Verbesserung der Qualität der Dienstleistungen und die Umweltleistung der teilnehmenden öffentlich zugelassenen Rauchfangkehrer, die Sicherheit deren Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen, den Schutz der Umwelt und der Bevölkerung und die Zufriedenheit aller unserer Anspruchsgruppen gewährleisten soll.

Die Österreichischen Landesinnungen der Rauchfangkehrer und alle öffentlich zugelassenen Rauchfangkehrer sind eingeladen, sich diesem gemeinsamen System anzuschließen um einerseits einheitliche Stärke nach außen zu demonstrieren und andererseits Kosten- sowie Qualitätsvorteile für sich selbst zu lukrieren.

### Strategie der Landesinnungen

Wir sehen uns als Service- und Kompetenzzentrum für alle unsere Mitglieder, das auf höchstem Niveau die Betriebe bei der Umsetzung ihrer Aufgaben unterstützt.

Daher wollen wir

- uns dafür einsetzen, dass die ursprünglichen Aufgaben des Rauchfangkehrers nur von unseren Mitgliedsbetrieben als kompetente und dafür ausgebildete Fachkräfte durchgeführt werden um den vorbeugenden Brandschutz im Dienste der Sicherheit der Bürger weiterhin nachhaltig gewährleisten zu können.
- uns dafür einsetzen, dass dem Rauchfangkehrer, der für die Haushalte seit Jahrhunderten ein kompetenter Fachmann in allen Fragen rund ums Heizen ist, weitere Arbeitsberechtigungen in diesem Bereich zuerkannt werden.
- unseren Rauchfangkehrerbetrieben ein sinnvolles Schulungsangebot bieten, damit sie die hohe Qualität ihrer Dienstleistungen und die Sicherheit ihrer Mitarbeiter bei der Erbringung der Arbeiten bestmöglich sicherstellen können.
- uns als kompetenter und wichtiger Partner für den Österreichischen Bundesverband der Rauchfangkehrer, für unsere Betriebe, für Behörden, Kunden, Kammern und ArbeitnehmerInnenschutzorganisationen präsentieren um Netzwerke einzurichten bzw. aufrechtzuerhalten, die dem Umweltschutz, der Wirtschaftlichkeit und dem vorsorgenden Brandschutz nützen.

## **Unternehmenspolitik der öffentlich zugelassenen Rauchfangkehrer**

### **Das Handwerk des Rauchfangkehrers dient zur Abwehr von Gefahren und dem Schutz von Leib und Leben!**

Wir wollen die uns übertragenen Aufgaben - den gesetzlichen Vorgaben und den Zielsetzungen der Behörden entsprechend - innovativ, kostengerecht und termintreu erfüllen. Wir halten uns an die Vorgaben des Managementsystems und übernehmen die darin an uns gestellten Aufgaben und Verpflichtungen inklusive dem Auftrag, an der ständigen Verbesserung des Systems mitzuwirken.

Durch vorsorgende Erbringung unserer Arbeit beim Kunden wollen wir diesen helfen, zukünftige Kosten- und Umweltbelastungen im Bereich des Heizens möglichst gering zu halten sowie dem vorbeugenden Brandschutz optimal zu dienen. Wir pflegen einen höflichen und freundlichen Umgang mit unseren Kunden.

Wir sind uns der Sorgfaltspflicht bei allen uns anvertrauten Aufgaben bewusst, dazu gehört auch die Geheimhaltung aller persönlichen Informationen und Daten unserer Kunden.

Alle unsere Leistungen sind trotz höchster Qualität auf Effizienz und Wirtschaftlichkeit ausgerichtet um den Erhalt unserer Arbeitsplätze langfristig sicherzustellen.

Unsere beauftragten Arbeiten werden unter Beachtung aller gültigen Gesetze, Normen und Richtlinien verantwortungsbewusst ausgeführt. Innerhalb der Kollegenschaft ist der Umgang höflich, respektvoll und sachlich sowie im Sinne des Miteinanders hilfsbereit und ohne jegliche Untergriffigkeit.

Um gut ausgebildete, motivierte und umweltbewusste Mitarbeiter einsetzen zu können, nehmen wir das Ausbildungsangebot der Innung und anderer Ausbildungsstätten an und bilden uns laufend weiter.

Unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen schützen wir durch vorbeugenden ArbeitnehmerInnenschutz und laufende Schulungen vor den Gefahren, die bei der Arbeit auftreten können. Durch ein einheitliches und ordentliches Erscheinungsbild sorgen sie dafür, dass der Stellenwert unseres Gewerbes vom Kunden positiv empfunden wird.

Wir sind moderne Betriebe, deren Ausrüstung und Betriebsgebäude in einem ordentlichen Zustand sind um unsere eigenen Auswirkungen auf die Umwelt laufend zu senken und unnötige Umweltbelastungen zu verhindern. Diese entstehen vorwiegend im Bereich des Treibstoff-, Brennstoff-, Strom- und Wasserverbrauchs sowie den dadurch entstehenden Emissionen bzw. Abwässern.

Um für die Zukunft gerüstet zu sein, überlegen wir uns laufend, wie wir auch den zukünftigen Anforderungen unserer Kunden gerecht werden können und kooperieren mit unserer Landesinnung hinsichtlich der Weiterentwicklung neuer Dienstleistungen und der Verbesserung bestehender Arbeiten.

## 6 Aufgaben, Zuständigkeiten und Organisation

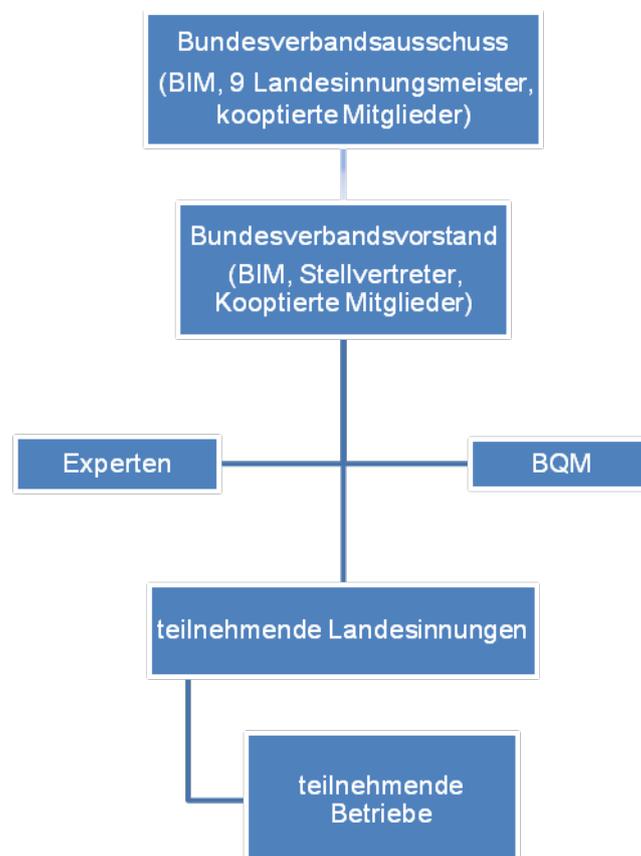
### 6.1 Organisationsstruktur und Aufgaben des Bundesverbandes der Österreichischen Rauchfangkehrer

Die Bundesinnung der Rauchfangkehrer und der Fachverband der Bestatter sind seit dem Jahr 2010 zur Bundesinnung der Rauchfangkehrer und Bestatter zusammengeschlossen. Die Agenden der jeweiligen Berufsgruppen werden innerhalb dieser gemeinsamen Innung allerdings von den damals ebenfalls eingesetzten Bundesverbänden für Bestatter bzw. für Rauchfangkehrer übernommen. Diese sind per Fusionsvertrag:

- Beschlussfassung und Vertretung in berufszweigspezifischen Angelegenheiten, insbesondere Angelegenheiten der Berufsausbildung, Befähigungsprüfung, Meisterprüfung, Wettbewerbe, Zugehörigkeit zu internationalen Verbänden
- Berufszweigspezifische Öffentlichkeitsarbeit
- Werbung und
- Beschlussfassung betreffend die Verfügung über die eigenen Aktiva und Passiva.

Der Bundesverband der Rfk besteht aus dem Bundesverbandsausschuss, der sich aus den Landesinnungsmeistern der 9 Bundesländer, dem Bundesinnungsmeister und kooptierten Mitgliedern zusammensetzt. Der Ausschuss wählt den Bundesverbandsvorstand und den Bundesinnungsmeister lt. Beschluss vom Fusionsvertrag vom 11.4.2007.

Der Bundesverbandsvorstand ist somit die höchste ausführende Instanz und übernimmt somit im **Managementsystem der zertifizierten Rauchfangkehrer Österreichs** die Aufgaben der obersten Leitung.



Die Aufgaben der Organe der Innungen sind im Wirtschaftskammergesetz geregelt, und wurden um die Aufgaben, die für das gemeinsame Managementsystem erforderlich sind, wie unten angeführt ergänzt. Sollten die jeweiligen Personen, die Funktionen in den Innungen bekleiden, nicht am gemeinsamen Managementsystem teilnehmen, kann der jeweilige Landesinnungsmeister auch Ersatzpersonen im Rahmen des Managementsystems nominieren. Die Zuständigkeiten sind in der jeweils aktuellen Ausgabe der [Zuständigkeitsliste](#) einzusehen.

#### **Bundesverbandsausschuss:**

Grundsätzliche Beschlussfassung über die Einführung des gemeinsamen Umwelt- und Qualitätsmanagementsystems.

#### **Bundesverbandsvorstand:**

- Bewertung des Managementsystems (Management Review)
- Bewertung des Rechtsmanagements
- Bewertung der Schulungsaktivitäten bzw. des Ausbildungsniveaus
- Annahme und Genehmigung des Management Reviews
- Freigabe des Verbesserungsprogrammes
- Öffentlichkeitsarbeit

#### **Bundesinnungsmeister (BIM):**

- Freigabe von Vision, Leitbild und Politik der Rauchfangkehrerbetriebe
- Freigabe des vorliegenden Handbuchs
- Unterzeichnung Management Review inkl. Verbesserungsprogramm

#### **Bundesinnungstechniker (BIM-Stv.):**

- Koordination der Landestechniker/-warte zu fachlichen Themen

#### **Bundesberufsausbildungswart (kooptiertes Mitglied des Vorstandes):**

- Koordination der Landesausbildungswarte zu fachlichen Themen

#### **Experten**

Für einzelne Themen wurden Personen zu Experten benannt, die sich inhaltlich zu ihren Themen am Laufenden halten und die Innungen bzw. die am Managementsystem teilnehmenden Betriebe auf Anfrage beraten. Experten der Bundesinnung werden gegebenenfalls zu den Sitzungen (siehe interne Kommunikation) geladen.

#### **Bundesqualitätsmanager (BQM):**

(Muss immer ein Landesinnungsmeister sein um sicherzustellen, dass er im Rahmen der Bundesverbandsausschusssitzungen über alle aktuellen Vorgänge informiert ist). Seine Aufgaben im Managementsystem sind:

- Schnittstelle zum Vorstand des Bundesverbandes der Ö. Rauchfangkehrer, dem QMB (extern) und den Landesqualitätsmanagern (LQM)
- Freigabe aller Vorgabedokumente und Formulare, die alle teilnehmenden Organisationen betreffen, außer Vision und Handbuch
- Einbringen von Verbesserungsvorschlägen für das Verbesserungsprogramm der Bundesinnung

#### **QM-Beauftragte (QMB) (EFG Umwelt- und Klimawerkstatt GmbH)**

- Aufbereitung bzw. Organisation der Eingaben in das Management Review
- Organisation der internen und externen Audits
- Aufrechterhaltung des Managementsystems und seiner Dokumente inkl. jeweils aktualisiertem Rechtsregister (rechtl. Vorgaben für alle Gewerbebetriebe Österreichs)

- Aktualisierung und Verteilung der gültigen Vorgabedokumente
- Führen der erforderlichen Aufzeichnungen für die Innungen und die Betriebe
- Erstellung der Umweltdatenblätter lt. EMAS-VO für die Betriebe
- Organisation und Bearbeitung der Verbesserungsvorschläge der anderen teilnehmenden Organisationen bzw. Gremien
- Erstellung von ökologischen Kriterien für Reinigungsmittel und Bürobedarf und entsprechenden Auswahllisten mit Angabe von freigegebenen Produkten und geg. Lieferanten für die teilnehmenden Rauchfangkehrerbetriebe

## 6.2 Organisationsstruktur und Aufgaben der Landesinnungen der einzelnen Bundesländer

Die Landesinnungen der Rauchfangkehrer haben im eigenen Wirkungsbereich die fachlichen Interessen ihrer Mitglieder zu vertreten. Dazu zählt, die Förderung der wirtschaftlichen, sozialen und humanitären Angelegenheiten der Mitglieder, die Stärkung des Gemeinschaftsgeistes und des Ansehens in der Gesellschaft, die Sicherung der Chancengleichheit der Mitglieder im Wettbewerb, die Förderung von Kooperationen und Gemeinschaftsaktivitäten, die Förderung des öffentlichen und privaten Unterrichtswesens im Interesse der Mitglieder, die Förderung der Aus- und Weiterbildung der Mitglieder und ihrer Mitarbeiter, die Förderung der Berufsausbildung sowie die Unterstützung des einschlägigen Prüfungswesens und die Abhaltung von Befähigungsprüfungen, die der Innung durch Gesetz oder sonstigen Vorschriften eingeräumte Mitwirkung an der Gewerbe- und Wirtschaftsverwaltung, insbesondere die Ausführung der Begutachtungsrechte nach der Gewerbeordnung sowie die Mitwirkung in Berufsausbildungsangelegenheiten, die Führung von Mitgliederdateien und Statistiken, der Abschluss von Kollektivverträgen, die Werbung und Öffentlichkeitsarbeit und die Beratung und Information der Mitglieder.

Folgende Organe werden vom Landesinnungsausschuss gewählt. Sie übernehmen im Managementsystem folgende Aufgaben:

### Landesinnungsmeister (LIM):

In ihren Bundesländern:

- Entsendung der Landesqualitätsmanager und der Zuständigen für das Thema Öffentlichkeitsarbeit
- Bewertung des Managementsystems (Management Review)
- Bewertung des Rechtsmanagements
- Bewertung der Schulungsaktivitäten bzw. des Ausbildungsniveaus
- Annahme und Genehmigung des Management Reviews
- Freigabe des Verbesserungsprogrammes

### Landesinnungstechniker/-warte (LIM-Stv.):

In ihren Bundesländern:

- Vorgabe des erforderlichen Mindest-Ausrüstungsstandards für die Rauchfangkehrerbetriebe
- Marktpräsenz zur Aufrechterhaltung des technischen Knowhows
- Verteilung von relevanten technischen Informationen an alle am Managementsystem teilnehmenden Rauchfangkehrerbetriebe insbesondere zu den Themen Emissionen von Kesselanlagen, Brandschutz und Bautechnik
- Erarbeitung der landeseinheitlichen Formulare für die Erbringung der Dienstleistungen
- Führen und die Aktualisierung der landesspezifischen Rechtslisten (Auflistung der relevanten rechtlichen Forderungen) und die Information der betroffenen Funktionen im Managementsystem
- Schnittstelle zum Bundesinnungstechniker

### **Landesberufsausbildungswarte (LIM-Stv.):**

In ihren Bundesländern:

- Vorgabe der erforderlichen Mindest-Schulungsinhalte für die Ausbildung aller Mitarbeiter der Rauchfangkehrerbetriebe und anderer im Managementsystem erforderlichen Funktionen
- Schnittstelle zu den Bildungseinrichtungen und Kooperation mit ihnen bei der Ausarbeitung der Kurse
- Information der anderen Organisationseinheiten
- Bewertung des Ausbildungsstandes und Planung der Schulungsinhalte
- Hilfestellung in Anliegen der Arbeitsplatzevaluierung und des ArbeitnehmerInnenschutzes
- Schnittstelle zum Bundesausbildungswart

### **Werbegruppen/-ausschüsse bzw. Werbebeauftragte der Länder:**

- Veröffentlichung aller umweltrelevanten Informationen in ihren Ländern

### **Landesqualitätsbeauftragte (LQM):**

- Schnittstelle zum BQM und zum QMB bzw. zu den teilnehmenden Betrieben ihres Bundeslandes bzw. dem Innungsvorstand seines Bundeslandes in allen Themen
- Bearbeitung bzw. Weiterleitung der Themen innerhalb der Landesinnung
- Freigabe der Vorgabedokumente und Formulare, die nur ihr Bundesland betreffen
- Organisation der Meetings in ihren Bundesländern
- Einbringen von Verbesserungsvorschlägen für ihre Landesinnung
- Führen der Rechtslisten (gesetzliche Vorschriften für Rauchfangkehrer) ihrer Länder

Die jeweiligen aktuell bestellten Personen zu den oben genannten Funktionen sind in der Zuständigenliste aufgelistet. Als Zustimmung zu ihrer Funktion unterschreiben die Funktionäre ihre jeweilige Stellenbeschreibung, in der alle Aufgaben und Voraussetzungen für die Funktion beschrieben sind.

### **Unterstützende Organisationen**

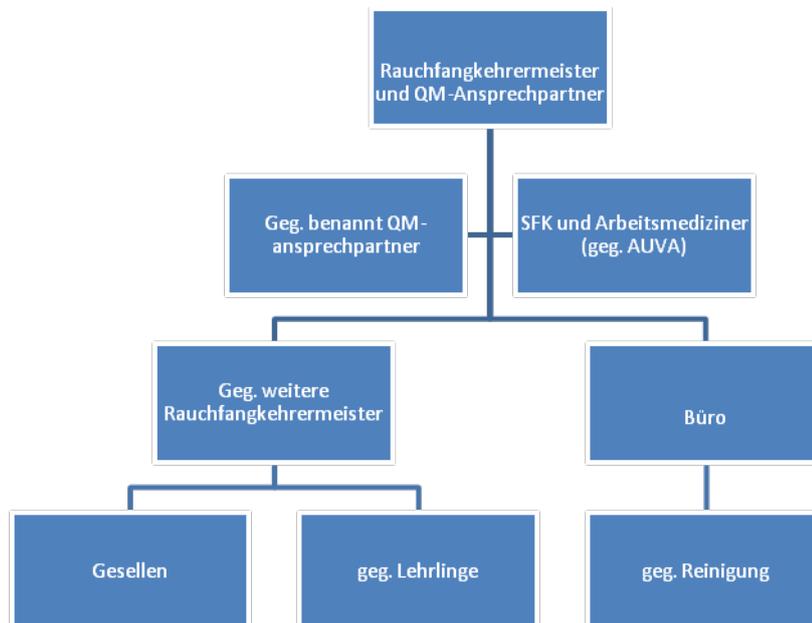
Der Verein der Steierischen Rauchfangkehrer und die Genossenschaft EWG der Wiener Rauchfangkehrer sowie die WTG OÖ übernehmen Aufgaben, die ihnen von ihren jeweiligen Landesinnungen übertragen werden.

## **6.3 Die Rauchfangkehrerbetriebe**

Durch Unterzeichnung der Teilnahmeverpflichtung erklären die teilnehmenden Betriebe am Managementsystem teilzunehmen und unterstellen sich in Angelegenheiten des Managementsystems somit dem Bundesverbandsvorstand.

Weiters sind die teilnehmenden Rauchfangkehrerbetriebe aufgefordert, eine Haftpflichtversicherung und eine Rechtsschutzversicherung in ausreichender Höhe zur Vorsorge für eventuelle Schäden, die durch sie verursacht werden, bzw. zur Abdeckung ihrer Rechtsstreitkosten abzuschließen und Vorkehrungen über ihre geplante, aber auch eventuell unerwartet eintretende Nachfolge zu treffen.

Die Rauchfangkehrerbetriebe erbringen die Dienstleistungen, die zur Erfüllung der gesetzlichen Aufgaben erforderlich sind. Sie sind gemäß folgendem Organigramm aufgebaut:



Der Geschäftsführer jedes Rauchfangkehrerbetriebes ist gleichzeitig der Ansprechpartner in Sachen Managementsystem (QM-Ansprechpartner) für den zuständige LQM seiner Landesinnung bzw. den QMB, außer er benennt eine Ersatzperson, die die dann allerdings Zugang zu allen Informationen der Innung erhalten muss.

Zu seinen Aufgaben gehören insbesondere

- Jährliche Bewertung seines Managementsystems im Rahmen des Management Reviews
- Mitarbeiterplanung und –ausbildung
- Umsetzung der Vorgaben des Managementsystems im Betrieb
- Erfassung der Umweltauswirkungen
- Erfassung der Heizkesseldaten aus dem Kehrgebiet (Alter, Brennstoffe und Mängel)
- Führen der geforderten Aufzeichnungen
- Durchführung von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen des täglichen Geschäftes sowie deren Aufzeichnung (Reklamationen)
- Umsetzung, Einhaltung und Aufzeichnung der Umsetzung der relevanten rechtlichen Vorschriften
- Einbringen von Verbesserungsvorschlägen an den QM-Beauftragten der Innung bzw. an die jeweils zuständigen LQMs
- Aktive Mitgestaltung des Managementsystems und Kooperation bei der Ausarbeitung und Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen der Innungen
- Beschaffung von Geräten, Hilfsgütern, Investitionen
- Kooperation mit und kollegiales Verhalten gegenüber den anderen teilnehmenden Organisationen

# 7 Ablaufenkung

## 7.1 Dokumentenlenkung

Geregelt in PB Organisation und Dokumentenlenkung bzw. darin verankerten Dokumenten

Das folgende Prozessbild zeigt die relevanten Prozesse des Managementsystems unter Angabe der durchföhrenden Organisationseinheiten (Innung, Betriebe). Detaillierte Abläufe und Aufgabenzuteilungen sind in den einzelnen Vorgabedokumenten beschrieben:

### 7.1.1 Prozessbild



Das Prozessbild ist sozusagen das Inhaltsverzeichnis und die Wegbeschreibung durch das Managementsystem. Es ist daher die Einstiegsseite der Dokumentenlenkung im Intranet auf der homepage der zertifizierten Rauchfangkehrer Österreichs [www.rauchfangkehrer-zert.at](http://www.rauchfangkehrer-zert.at).

In der Dokumentation für das Managementsystem sind alle Anforderungen schriftlich geregelt, die

- die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften,
- die Einheitlichkeit der Erbringung der Dienstleistungen und sonstigen Abläufe lt. Prozessbild
- und die ständige Verbesserung der Umwelleistung sowie der Kunden- und Behördenzufriedenheit

gewährleisten.

Daraus resultierende Regelungen sind in den Vorgabedokumenten, Aushängen, Beschilderungen und in den Bedienungs- und Wartungsanleitungen der Geräte integriert; alle diese Vorgaben sind von den Mitarbeitern zu befolgen.

### 7.1.2 Vorgabedokumente

Vorgabedokumente sind Anleitungen, die beschreiben, wie und vom wem Prozesse oder einzelne Tätigkeiten ausgeführt werden müssen bzw. wie die Ergebnisse daraus (z.B. Messergebnisse) aufgezeichnet und aufbewahrt werden müssen.

Im Managementsystem der zertifizierten Rauchfangkehrer Österreichs gibt es folgende Vorgabedokumente:

**Handbuch (HB):** Kurzdarstellung des Managementsystems, Leitfaden durch das System

**Prozessbeschreibungen (PB):** Regelung der Prozesse, die im Prozessschaubild dargestellt sind, mit Verantwortlichkeiten, Abläufen, Kontrollmechanismen, Aufzeichnungen und Kennzahlen zur Messung ihrer Qualität. An einem Prozess können verschiedenen Organisationseinheiten beteiligt sein, die Verantwortung für die Regelungen des Prozesses obliegt aber immer dem Prozessverantwortlichen (PV), der in der Prozessbeschreibung unter Punkt 1.2. angeführt ist. Bei Änderungswünschen ist daher immer mit dem zuständigen PV Kontakt aufzunehmen.

**Arbeitsanweisungen (AA):** Für einzelne Prozesse kann es auch Arbeitsanweisungen geben, die einen speziellen Ablauf oder spezielle Inhalte regeln.

**Stellenbeschreibungen:** Für die einzelnen Funktionen wurden Stellenbeschreibungen eingerichtet, die die Aufgaben, Ausbildungsvoraussetzungen und Verantwortungen beinhalten.

**Formulare (Form):** Festlegung des Formats und der Inhalte von Daten- und Informationserfassungen; Formulare sind immer einem Prozess zugeordnet, sodass auch für Änderungswünsche der in der zugehörigen Prozessbeschreibung genannte PB kontaktiert werden muss.

Für alle Vorgabedokumente gilt: Gültige Vorgabedokumente sind die, die über das Prozessbild auf der homepage der zertifizierten Rauchfangkehrer Österreichs [www.rauchfangkehrer-zert.at](http://www.rauchfangkehrer-zert.at) abrufbar sind, (**Ausdrucke daraus gelten nicht als aktuelle Dokumente!**). Dort befindet sich auch die Liste Vorgabedokumente und Aufzeichnungen aus welcher detailliert hervorgeht, für welches Bundesland welche Vorgabedokumente unter Angabe der gültigen Revisionsnummer bestehen. Darin blau gekennzeichnete Dokumente sind über die jeweiligen Prozesse, unter dem das Dokument aufgelistet ist, abrufbar.

**Externe Formulare:** Externe Formulare sind alle Formulare, die für die Erbringung der Dienstleistungen für Kunden verwendet werden. Sie werden aufgrund von Musterformularen von den Betrieben im eigenen Layout erstellt. Sie müssen mindestens die Inhalte der Musterformulare beinhalten und sollen nicht stark von den Musterformularen abweichen um externen (z. B. Behörden) das Lesen zu erleichtern. Es dürfen auch (und dies ist, um ein möglichst einheitliches Bild nach außen zu erreichen, wünschenswert) die Musterformulare selbst als externe Formulare verwendet werden.

**Hilfsformulare:** Werden nur für Auswertungen verwendet und stellen gleichbleibende Berechnungsmethoden über die Jahre sicher..

### 7.1.3 Aufzeichnungen:

Aufzeichnungen sind ausgefüllte Formulare, sie sind nicht veränderbar, weil sie einen Zustand zu einem gewissen Zeitpunkt widerspiegeln. Die Verwendung gleicher Formulare trägt vor allem im Kundenbereich zu einem einheitlichen Auftreten der Rauchfangkehrer des Bundeslandes bei.

Die Aufbewahrungsdauer und der Aufbewahrungsort jeder einzelnen Aufzeichnung ist in der Liste Vorgabedokumente und Aufzeichnungen definiert und von allen Organisationseinheiten

einzuhalten. Für alle datenschutzrelevanten Aufzeichnungen verweist diese Liste entweder auf die AA Liste Lösch- und Aufbewahrungsfristen MA bzw. -Kunden.

Aufzeichnungen, die für die Auswertung der Qualität des Managementsystems oder für den Nachweis der Erfüllung des gesetzlichen Auftrags erforderlich sind, müssen bei Bedarf dem QMB zur Verfügung gestellt werden.

Aufzeichnungen, die für alle teilnehmenden Organisationen relevant sind, können im internen Bereich der homepage [www.rauchfangkehrer-zert.at](http://www.rauchfangkehrer-zert.at) abgefragt, eingesehen und verwendet werden.

#### **7.1.4 Datenschutzverarbeitungsverzeichnis**

Jeder Betrieb führt ein eigenes Datenschutzverzeichnis nach Vorlage in der Datenbank. Sollten sich Programme, Datenkategorien, Tätigkeiten des Betriebes oder sonstige Veränderungen ergeben, die eine Änderung der Verarbeitung von personenbezogenen Daten bewirken, muss dieses Datenschutzverzeichnis aktualisiert werden.

## 7.2 Rechtsmanagement

Geregelt in PB Rechtsmanagement bzw. darin verankerten Dokumenten

Die relevanten gesetzlichen Vorgaben für das Gewerbe der Rauchfangkehrer in Österreich lassen sich in zwei Bereiche unterteilen:

- Rechtliche und technische Vorgaben (Landesgesetze, Verordnungen, Normen ...) zur Erfüllung des gesetzlichen Auftrags für Rauchfangkehrer
- Allgemeine österreichweit gleichgeltende rechtliche Vorgaben, die für alle Gewerbebetriebe mit entsprechender Tätigkeit und Größe relevant sind (z.B. Abfallwirtschaftsgesetz, Gewerbeordnung, ArbeitnehmerInnenschutzgesetz sowie alle dazugehörigen Verordnungen)

**Trotz Managementsystem bleiben die einzelnen Organisationseinheiten rechtlich eigenständige Betriebe, die für die Einhaltung aller rechtlichen Vorgaben selbst verantwortlich sind! Das Managementsystem bietet lediglich eine Hilfestellung dafür.**

Die Einhaltung aller rechtlichen Vorgaben wird allerdings im Rahmen der internen Audits regelmäßig überprüft.

### 7.2.1 Aktualisierung der rechtlichen Vorgaben und technischen Normen zur Erfüllung des gesetzlichen Auftrags für die Rauchfangkehrer

Da es Aufgabe der Innungen ist, im Sinne ihrer teilnehmenden Betriebe beratend bereits bei der Gesetzgebung mitzuwirken, ist sichergestellt, dass die Innungsleitungen rechtzeitig über Neuerungen oder Änderungen im gesetzlichen Bereich und der relevanten Normen informiert sind. Die Landesinnungen bedienen sich zur Unterstützung bei der Umsetzung teilweise von ihnen dafür beauftragte Organisationen und der Bundesinnung. Die Innungen halten sich über alle Gesetze und Normen am Laufenden und lassen sie allen Mitgliedern gegebenenfalls mit Umsetzungshilfen zukommen. Diese Vorgaben werden außerdem in eigenen Rechtslisten pro Bundesland vom LQM festgehalten und aktualisiert.

### 7.2.2 Allgemeine rechtliche Vorgaben für Gewerbebetriebe

Um immer über Änderungen bzw. Neuausgaben umweltrelevanter Gesetze aktuell informiert zu sein, führt der QMB das österreichweit gültige Rechtsregister, das gesetzliche Forderungen der Gewerbeordnung, des ArbeitnehmerInnenschutzes und des Umweltrechts enthält.

### 7.2.3 Umsetzung von Rechtsvorschriften und Normen

Sollten Änderungen bei den Vorgabedokumenten (oder Formularen) durch neue oder geänderte gesetzliche Forderungen oder Normen erforderlich werden, ist der QMB in Zusammenarbeit mit BQM bzw. den LQMs für die Umsetzung und Verteilung zuständig. Er sorgt für die fristgerechte Adaptierung und Verteilung der geänderten Vorgabedokumente an die teilnehmenden Organisationseinheiten. Die Geschäftsführer der teilnehmenden Betriebe sind für deren Umsetzung in der Praxis verantwortlich.

### 7.2.4 Bewertung des Rechtsmanagementsystems

Das Funktionieren des Rechtsmanagementsystems wird im Rahmen des Management Review vom Innungsvorstand bewertet. Als Basis für die Bewertung dienen die Auditberichte der internen Audits, in denen Nichteinhaltungen von rechtlichen Vorgaben als Abweichungen vermerkt werden.

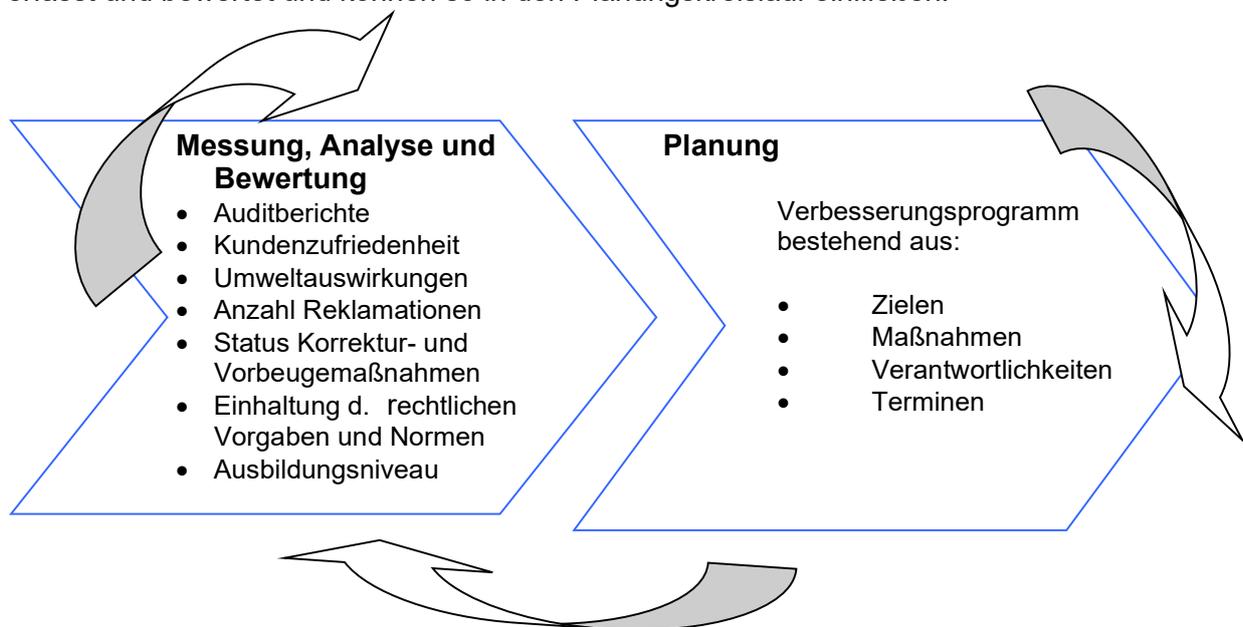
### 7.3 Bewertung, Planung und interne Kommunikation

Geregelt in PB Planung und interne Kommunikation bzw. darin verankerten Dokumenten

Dieser Prozess beschreibt die Planung der Innungen und der Betriebe hinsichtlich der Verbesserung ihrer Leistung, sowie die Kontrolle der Ergebnisse hinsichtlich der Verpflichtung zur stetigen Verbesserung im Qualitäts- im Umwelt- und im ArbeitnehmerInnenschutzbereich sowie hinsichtlich der Verpflichtung gegenüber dem gesetzlichen Auftraggeber.

Ausgehend von den Ansprüchen der Anspruchsgruppen an das Gewerbe der Rauchfangkehrer in Österreich und den damit verbundenen Chancen und Risiken wurde anfänglich eine Matrix der Risiken und Chancen getrennt für das Gewerbe und für die einzelnen Betriebe erstellt. Diese Matrizen teilen die Ansprüche in externe oder interne Themen, die mehr oder weniger für das Managementsystem relevant sind; sie werden laufend hinsichtlich neuer oder geänderter externer oder interner Themen aktualisiert und gegebenenfalls das Managementsystem und/oder Leitbild, Strategie oder Unternehmenspolitik adaptiert.

Alle relevanten Themen werden, soweit durch messbare Daten oder Kennzahlen, darstellbar, erfasst und bewertet und können so in den Planungskreislauf einfließen:



Der Planungsprozess verläuft von unten nach oben. Die Betriebe bewerten und planen ihre eigenen Leistungen bzw. Verbesserungen mit Hilfe ihrer Management Reviews, die eine Zusammenfassung aller in der Redsoft-Datenbank erfassten Daten eines Jahres darstellen.

Diese Daten werden konsolidiert auf Landesebene von QMB ausgewertet und fließen in die Management Reviews der Landesinnungen ein, welche dann zu einem Management Review für die Bundesinnung (Daten nur noch auf Landesebene) zusammengefasst werden. Sowohl die Landesinnungen als auch die Bundesinnung erstellen mittels eigener To-do-Listen in der Redsoft-Datenbank eigene Verbesserungsvorschläge und Aufgaben, die aus den Management Reviews abgeleitet werden.

#### 7.3.1 Interne Kommunikation

Geregelt in PB Planung und interne Kommunikation bzw. darin verankerten Dokumenten

In einer Konstruktion, an der viele voneinander rechtlich unabhängige und örtlich voneinander getrennten Einheiten beteiligt sind, wie im vorliegenden Managementsystem, ist es wichtig, dass immer alle betroffenen Einheiten über die aktuellen Vorgänge informiert sind. Daher gibt es regelmäßig stattfindenden Besprechungen innerhalb der teilnehmenden Organisationen.

Bei ungeplant auftretenden Themen von außen bzw. bei Verbesserungsvorschlägen von teilnehmenden Organisationen ist immer als erstes der zuständige LQM bzw. der BQM zu kontaktieren, der das Thema in Absprache mit dem QMB in die richtigen Wege leitet.

## **7.4 Überwachung und Messung**

Geregelt in PB Überwachung und Messung bzw. darin verankerten Dokumenten

### **7.4.1 Relevante Umweltauswirkungen**

#### **7.4.1.1 Umweltauswirkungen der Innungen und unterstützenden Organisationen:**

Die direkten Umweltauswirkungen der Innungsmitglieder sind schwer erfassbar, da diese mit eigenen Fahrzeugen zu den Sitzungen anreisen. Folgende Daten, die für diese anfallen, werden im Rahmen der jeweiligen Betriebe miterfasst:

- Verbrauch Treibstoffe und gefahrene Kilometer
- Papierverbrauch

Die unterstützenden Organisationen erfassen ihre relevanten Umweltauswirkungen laufend entsprechend der Vorgaben für die Rauchfangkehrerbetriebe:

#### **7.4.1.2 Umweltauswirkungen der Rauchfangkehrerbetriebe:**

Die Umweltauswirkungen der betrieblichen Tätigkeiten des Rauchfangkehrers (direkte Umweltauswirkungen) sind im Vergleich zu den positiven Umweltauswirkungen der Rauchfangkehrer-Dienstleistungen eher unwichtig. Dennoch führen unsere Rauchfangkehrerbetriebe laufende Aufzeichnungen über:

- Verbrauch Treibstoffe und gefahrene Kilometer
- Verbräuche Brennstoffe, Wasser und Energie
- CO<sub>2</sub>-Emissionen
- Papierverbrauch
- Zusammensetzung des Fuhrparks
- Abfälle

Da keine nennenswerten Umweltgefahren von den Betriebsstätten oder Fahrzeugen der Rauchfangkehrerbetriebe ausgehen, ergab die Umweltprüfung keine umweltrelevanten Gefahrenpotentiale, die nicht durch sorgfältige Einhaltung der vorhandenen Regelungen vermieden werden können.

Geplante außertourliche Umweltauswirkungen, wie sie zum Beispiel bei Um- und Neubauten von Betriebsgebäuden anfallen, werden in der Umweltdatenbank im jeweiligen Bemerkungsfeld des Jahres, in dem sie anfallen, eingetragen.

Um Aussagen über den Status und die Verbesserung der innerbetrieblichen Umweltauswirkungen zu bekommen, werden diese Daten einmal jährlich vom QMB ausgewertet und untereinander verglichen. Im Zuge der internen Audits werden mit den Betrieben Verbesserungsmaßnahmen besprochen und überprüft.

Weiters werden jährlich folgende Daten zu den Kesselanlagen im Kehrgebiet erfasst und ausgewertet:

- Alter der Kesselanlagen (soweit vorhanden)
- Brennstoffe
- Mängel

#### **7.4.2 Kundenzufriedenheit**

Die Zufriedenheit der Kunden mit den Leistungen der teilnehmenden Betriebe wird anfangs und später anlassbezogen durch den QMB (externer Berater) in Abstimmung mit den LQMs für bestimmte Kundenkreise der Betriebe ermittelt. Die QM-Ansprechpartner wählen dabei eine vorgegebene Stichprobe unter ihren Kunden aus, die dann zentral befragt werden.

Die Ergebnisse werden vom QMB direkt an die Betriebe weitergegeben, die mit diesen auch gegebenenfalls Verbesserungsvorschläge besprechen und Ergebnisse von früheren Maßnahmen beurteilen.

Weiters führt der QMB Zufriedenheitsbefragungen bei Behörden durch.

Die Auswertung der Ergebnisse erfolgt durch den QMB (externer Berater) die eine anonyme Zusammenstellung der Ergebnisse für das Management Review der Innungsleitung zusammenstellen.

#### **7.4.3 Interne Audits**

Um die Umsetzung der internen Vorgaben und eine ständige Verbesserung des Umwelt- und Qualitätsstandards sicherzustellen, hat die Innung ein System für die interne bzw. gegenseitige Kontrolle etabliert, das sich die Erfahrung der einzelnen Betriebe zu Nutze macht. Dieses System sieht die Auswahlmöglichkeit zwischen Rauchfangkehrerkollegen, eigenen Mitarbeitern oder externen Beratern als Auditoren vor:

**Auditorenpool:** Der QMB organisiert die Ausbildungen und Kalibrierungen für interne QU-Auditoren. Absolventen dieser Ausbildung und der laufenden Kalibrierungen werden in den Auditorenpool, dem auch externe Berater angehören, aufgenommen.

Voraussetzung für die Aufnahme in den Auditorenpool ist eine mindestens 2-jährige Praxis beim Aufbau von Umwelt- und Qualitätsmanagementsystemen sowie die Anwesenheit bei mindestens einem internen Audit als Beobachter bei einem Rauchfangkehrerbetrieb.

Um den laufenden gleichen Standard der internen Auditoren aufrecht zu erhalten, organisiert der QMB jährlich eine Auditorenkalibrierung im Rahmen der WTG-Ausbildung, an der die Auditoren verpflichtend teilnehmen müssen um ihren Status als interner Auditor aufrechtzuerhalten.

#### **Auditplanung:**

Im Rahmen der Vorbereitungen für die Management Reviews wird ein Auditplan für das kommende Geschäftsjahr erstellt, aus dem hervorgeht, welche Organisationseinheiten zu welchem Termin auditiert werden.

### **7.4.3.1 Interne Audits der Innung**

Jährlich werden durch die internen Auditoren des Auditorenpools die am Managementsystem beteiligten Funktionäre der Bundesinnung im Rahmen des Management Review bei der Überprüfung der to-do-Liste über die Abarbeitung ihrer Aufgaben befragt.

Für die Durchführung und Berichterstellung ist der jeweilige interne Auditor verantwortlich. Allerdings muss er sich an die Vorgaben und Formulare des Managementsystems der Österreichischen Rauchfangkehrer halten.

### **7.4.3.2 Interne Audits der Rauchfangkehrerbetriebe und anderen teilnehmenden Organisationen**

Jeder teilnehmende Rauchfangkehrerbetrieb und die unterstützenden Organisationen der Innungen unterziehen sich jährlich einem internen Audit, für welches er sich einen Auditor aus dem Auditorenpool auswählt. Die Audits finden in den ersten beiden Teilnahmejahren immer vor Ort statt, später können Gruppenaudits abgehalten werden. Je nach Ergebnissen der letzten internen Audits können die Audits vor Ort in Absprache mit den Betrieben auch als skype Audits durchgeführt werden.

Die internen Auditoren erstellen einen Gesamtbericht für das interne Audit, das die Leistung des Managementsystems wiedergeben soll. Jede einzelne Organisationseinheit (Innung bzw. die einzelnen Betriebe) bekommt ihre ausgefüllte Auditcheckliste, die sie zur Organisation der Abarbeitung ihrer individuellen Auditfeststellungen bzw. von gemeinsam gefundenen Verbesserungsvorschlägen in ihre to-do-Liste eintragen muss.

Die Abarbeitung der To-do-Listen wird im nächstjährigen Audit kontrolliert und bewertet. Die Korrektur rechtlicher Abweichungen wird gegebenenfalls auch schon früher durch Zusendung von beweisenden Unterlagen überprüft.

### **7.4.3.3 Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen**

Korrekturmaßnahmen werden zur Behebung von Fehlern gesetzt.

Vorbeugemaßnahmen sind Maßnahmen, die gesetzt werden um sich an zukünftige Anforderungen anzupassen bzw. solche Maßnahmen, die gesetzt werden um zukünftige Fehler zu vermeiden, können also eine Folge von Korrekturmaßnahmen, insbesondere Reklamationen sein.

Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen ergeben sich aus

- Reklamationen,
- dem Tagesablauf in den Betrieben
- Internen oder externen Audits
- Vorschlägen der QM-Ansprechpartner
- Sonstigen Anlassfällen im Umfeld oder innerhalb des Managementsystems

Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen können sich innerhalb jedes einzelnen Prozesses des Managementsystems ergeben.

Korrekturmaßnahmen werden grundsätzlich von den dafür zuständigen Mitarbeitern selbst behoben und werden nur weitergeleitet, wenn eine Vorbeugemaßnahme (auch für andere Einheiten des Managementsystems relevant) notwendig ist.

Diese laufen letztlich mit den Maßnahmen aus dem Verbesserungsprogramm beim QM-Beauftragten in einer To-do-Liste zusammen.

Alle Maßnahmen werden mit Zuordnung Verantwortlichen und geplanten Endterminen in den To-do-Listen geplant und beobachtet. Ihre Erledigung wird nach Pünktlichkeit bewertet. Die Definition, Annahme und Behandlung von Reklamationen, der wesentlichsten Art von Korrekturmaßnahmen, ist im Kapitel Öffentlichkeitsarbeit/Reklamationen geregelt.

## **7.5 Die Dienstleistungserbringung durch die Rauchfangkehrerbetriebe**

### **7.5.1 Kehrstellenaufnahme**

[Geregelt in PB Kehrstellenaufnahme bzw. darin verankerten Dokumenten](#)

Jedes neue Objekt im Kehrgebiet wird vom zuständigen Rauchfangkehrerbetrieb aufgenommen. Wesentlich dabei ist die genaue und vollständige Erfassung der gesetzlich pro Bundesland geforderten Daten und der speziellen Kundenwünsche betreffend der Kehrtermine und Sauberhaltung vor Ort anhand der pro Bundesland vorgegebenen Formulare.

Diese Erfassung bildet die Grundlage für die Einteilung der Kehrungen, sowie die damit in Zusammenhang stehende Dokumentation und Leistungsabrechnung. Aktualisierungen erfolgen bei Änderungen im Objekt bzw. dessen Fängen und Feuerstätten oder bei einem Rauchfangkehrerwechsel.

Bei einem Wunsch nach Rauchfangkehrerwechsel durch den Kunden müssen umgehend alle geforderten Briefe an Kunden, Gemeinden und betroffenen Kollegen eingeleitet werden. Alle am Managementsystem teilnehmenden Betriebe verwenden für die Kehrstellenaufnahme und Rauchfangkehrerwechsel die im Intranet abrufbaren freigegebenen einheitlichen Formulare oder das elektronische Kkehrbuch..

### **7.5.2 Arbeitseinteilung**

[Geregelt in PB Arbeitseinteilung bzw. darin verankerten Dokumenten](#)

Die Einteilung der Kehrtätigkeit und Sonderarbeiten (zusätzliche Tätigkeiten, die nicht gesetzlich gefordert sind, Gunstarbeiten) erfolgt auf Basis der Kehrstellenaufnahme. Sie ist jeweils im Voraus für mindestens ein Monat zu erstellen und dem Kunden mindestens im Rahmen der gesetzlich vorgesehenen Frist bekannt zu geben. Auf spezielle Kundenwünsche ist – soweit möglich - unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit durch eine optimale Routenplanung Rücksicht zu nehmen.

Bei der Einteilung der Arbeiten ist darauf zu achten, dass ausreichend kompetentes Personal für die Kehrungen und Sonderarbeiten zur Verfügung steht, mögliche Planabweichungen sind dabei zu berücksichtigen. Bei ungeplanten Engpässen während des Jahres können benachbarte Rauchfangkehrerbetriebe Personal bereitstellen, das allerdings vorab in alle relevanten Punkte des Umwelt- und Qualitätsmanagementsystems eingeführt werden muss, wenn der verleihende Betrieb nicht am Managementsystem teilnimmt. Teilnehmende Betriebe sind daher als Personalbereitsteller zu bevorzugen.

Entscheidend ist eine zeit- und wegoptimierte Tourenplanung um sowohl KFZ-Kosten, Treibstoffverbrauch und die damit verbundenen CO<sub>2</sub>-Emissionen als auch Personalkosten zu optimieren.

### **7.5.3 Erbringung der Dienstleistungen vor Ort**

[Geregelt in PBs Dienstleistungserbringung bzw. darin verankerten Dokumenten](#)

In den einzelnen Bundesländern variieren die gesetzlich vorgeschriebenen bzw. üblicherweise vom Rauchfangkehrer durchgeführten Tätigkeiten inhaltlich oder auch nur namentlich, sodass

hier eine einheitliche Auflistung nicht sinnvoll erscheint. Die einzelnen Dienstleistungen sind daher in den PBs Dienstleistungserbringung der einzelnen Bundesländer detailliert beschrieben und nachlesbar.

## **7.6 Mitarbeiter und ArbeitnehmerInnenschutz**

Geregelt in PB Mitarbeiter bzw. darin verankerten Dokumenten

Ziel der Ausbildung des Personals ist es, gut ausgebildete Rauchfangkehrer auf gleichem Niveau im ganzen Bundesland anbieten zu können. Dazu gehört nicht nur die Erhaltung des gesetzlich vorgeschriebenen Fachwissens, sondern auch die vorausschauende Information über zukünftige Entwicklungen.

Insbesondere sollen die jüngeren Mitarbeiter dazu motiviert werden, sich im Bereich der Energie- und Umweltechnik zu engagieren, da davon auszugehen ist, dass die Zukunft des Rauchfangkehrergewerbes stark mit diesem Bereich verbunden sein wird.

Nicht nur um die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften des ArbeitnehmerInnenschutzes sicherzustellen, sondern auch um die Gesundheit und Sicherheit aller am Managementsystem teilnehmenden Mitarbeiter sicherzustellen, haben wir den vorausschauenden ArbeitnehmerInnenschutz in unser Managementsystem integriert.

Um unsere Ausbildungsziele zu erreichen, werden in jedem Bundesland eigene Mindestschulungsinhalte vorgeschrieben, die von den teilnehmenden Betrieben eingehalten werden müssen. Die Landesinnungen bieten selbst oder über ihre unterstützenden Organisationen Schulungen an, die die Einhaltung der Mindestschulungsvorschriften ermöglichen.

### **7.6.1 Erforderliche Qualifikation für die Funktionäre der Innung**

Stellenbeschreibungen legen die Aufgaben der einzelnen Funktionäre der Innungen, der unterstützenden Organisationen und der Betriebe fest. Bei personellen Änderungen wird darauf geachtet, dass nur solche Personen ausgewählt bzw. vorgeschlagen werden, die die jeweilige Stellenbeschreibung erfüllen können. Gegebenenfalls werden zusätzliche Ausbildungen absolviert.

### **7.6.2 Erforderliche Qualifikation der Mitarbeiter der Rauchfangkehrerbetriebe**

Die erforderliche Qualifikation jedes Mitarbeiters ist in den Stellenbeschreibungen festgelegt, die vom jeweiligen Mitarbeiter bei Einstellung oder Änderungen unterschrieben wird, festgehalten. Als Minimalbedingung gelten hier stets die gesetzlichen Vorgaben bzw. die u.a. daraus abgeleiteten erforderlichen Schulungsinhalte der Innung.

### **7.6.3 Fortbildung und Information und Erfahrungsaustausch in den Rauchfangkehrerbetrieben**

Die von den Landesinnungen vorgegebenen Mindestanforderungen an die Ausbildung der einzelnen Mitarbeiterfunktionen müssen von allen teilnehmenden Organisationen eingehalten werden um das Niveau einheitlich gut und aktuell zu halten. Der Ausbildungswart bewertet einmal jährlich das Ausbildungsniveau und leitet gegebenenfalls daraus weitere Verbesserungsmaßnahmen für das Angebot der Schulungen ab.

Fixer Bestandteil der Mitarbeiterfortbildung der Rauchfangkehrerbetriebe sind die Fortbildungsveranstaltungen der rauchfangkehrerspezifischen Ausbildungsanbieter und interne Bewusstseinsbildungsmaßnahmen (in Form von Mitarbeitergesprächen oder Tests) zu den Themen Qualität, Sicherheit, Datenschutz und Umwelt, die einmal jährlich angeboten werden.

Informationen und Erfahrungen zu Produkten im Heizungs- und Kaminbereich werden bei technischen Seminaren und bei Produktschulungen von Anbietern dieser Produkte gelehrt. Bei regelmäßig stattfindenden innerbetrieblichen Arbeitersitzungen werden diese Informationen gegebenenfalls ausgetauscht. Alle Mitarbeiter sind aufgefordert, entsprechende Themen vorzubringen oder Fragen zu stellen. Bei diesen Besprechungen informiert die Geschäftsführung auch über alle anderen relevanten Ereignisse oder zukünftig geplanten Aktionen, die für die Mitarbeiter wichtig sein könnten. Mitarbeiter müssen immer vor den Kunden informiert werden!

#### **7.6.4 ArbeitnehmerInnenschutz**

Die gesetzliche vorgeschriebene Sicherheitsfachkraft und der Arbeitsmediziner können von der AUVA zur Verfügung angefordert werden. Diese sind mit den Geschäftsführern im Kontakt um alle gesetzlichen Vorschriften hinsichtlich des ArbeitnehmerInnenschutzes zu erfüllen. In jedem Betrieb gibt es mindestens einen ausgebildeten Ersthelfer, Betriebe ab 11 Mitarbeitern haben eine eigene Sicherheitsvertrauensperson.

Die Arbeitsplatzevaluierung und die daraus resultierenden Vorkehrungen sind im Rahmen dieses Kapitels Mitarbeiter und ArbeitnehmerInnenschutz mittels standardisierten Sicherheitsdokumenten geregelt. Die Geschäftsführer der Betriebe sind allerdings selbständig für die Einhaltung der Schutzmaßnahmen und für das korrekte Ausfüllen der betriebspezifischen Daten in den Sicherheitsdokumenten verantwortlich.

Die erforderlichen Schulungsmaßnahmen sind in der AASchulungsmindestanforderungen geregelt und müssen von den Geschäftsführern der Betriebe organisiert und für die jeweils betroffenen Mitarbeiter nach Schulungsplan ermöglicht werden.

#### **7.6.5 Betroffenenrechte der Mitarbeiter nach der DSGVO**

Für sämtliche Betroffenenrechte der Mitarbeiter sind Formulare bzw. Briefe vorbereitet. Die Information über die Verarbeitung der personenbezogenen Daten erfolgt bei der Einstellung über die Stellenbeschreibung, die der Mitarbeiter unterschreibt. Dort gibt er auch eventuelle Einwilligungen über die Verwendung seiner Fotos, die er/sie jederzeit rückgängig machen kann.

In den Stellenbeschreibungen unterschreiben die Mitarbeiter auch ihre Geheimhaltungsverpflichtungen.

## **7.7 Gebäude- und Büroausstattung/IT**

Geregelt in PB Gebäude- und Büroausstattung bzw. darin verankerten Dokumenten

### **7.7.1 Beschaffung von Investitionen und Gegenständen für den laufenden Betrieb**

In der PB Gebäude und Büroausstattung sind der Ablauf der Beschaffung von Produkten und Investitionen sowie deren Auswahlkriterien, die soweit möglich, eingehalten werden sollen, geregelt. Im Wesentlichen haben wir als umwelt- und qualitätsrelevante Einkaufsgüter erkannt:

- Investitionen in Gebäude und deren Anlagen
- EDV-Hard- und Software
- Kopierpapier und Kuverts
- Brennstoffe und Strommix
- Hilfsstoffe inklusive Reinigungsmittel
- Beleuchtungsmittel

### **7.7.2 Wartung von Gebäuden und Heizanlagen**

Es ist selbstverständlich, dass die teilnehmenden Rauchfangkehrerbetriebe eine Vorbildrolle bei der Wartung und Überprüfung der eigenen Heizanlagen und auch des energetischen Zustandes ihrer Büroräumlichkeiten bzw. –gebäude übernehmen. Sie sind daher dazu verpflichtet, ihre Anlagen entsprechend den gesetzlich vorgesehenen zeitlichen Abständen überprüfen zu lassen oder selbst zu überprüfen bzw. auf höchste Effizienz ihrer Heizanlagen und Gebäudedämmungen zu achten. Entsprechende Prüfungs- und Wartungsaufzeichnungen werden geführt und aufbewahrt.

### **7.7.3 Gebäudereinigung und Mülltrennung**

Bei der Reinigung der Gebäude ist auf Umweltverträglichkeit der Reinigungsmittel zu achten. Als Grundsatz gilt: Nicht mit Kanonen auf Spatzen schießen.

Generell wird versucht, Abfall schon durch den richtigen Einkauf zu vermeiden.

In den meisten Betrieben fallen nur haushaltsübliche Mengen und Abfallarten (Gewerbemüll, Papier- und Kartonagen sowie Kunststoffverpackungsabfälle, die dem ARA-System unterliegen) an, sodass die vereinfachte Aufzeichnungspflicht für Abfälle gegeben ist. Nichts desto trotz sind die Betriebe verpflichtet, eine ordentliche Mülltrennung und –abholung sicherzustellen. Die Betriebe erledigen dies eigenverantwortlich, die Umsetzung wird allerdings im Rahmen der internen Audits kontrolliert.

### **7.7.4 Gebäude- und Datensicherheit**

Jeder Betrieb ist für die Sicherheit der Räumlichkeiten und der darin befindlichen Daten von Kunden und Mitarbeitern selbst verantwortlich. Es sind je nach geographischer Lage geeignete Vorkehrungen so zu treffen, dass alle personenbezogenen Daten und alle Daten, die für die Fortführung des täglichen Geschäftes gegen Einbruch und Zerstörung gesichert sind.

### **7.7.5 EDV Hardware und Software**

Der Ankauf der Hardware unterliegt den Einkaufskriterien für Investitionen. Hinsichtlich der Software sind zusätzlich bestimmte Anforderungen an ein modernes Rauchfangkehrerprogramm in der PB Gebäude und Büroausstattung bzw. einer eigenen Arbeitsanweisung definiert. Weiters ist darauf zu achten, dass die Lesbarkeit von

Aufzeichnungen für die jeweils vorgesehene Dauer auch edv-technisch erhalten bleibt und die Software alle erforderlichen Sicherheitsbestimmungen hinsichtlich Datenschutz enthalten.

Bei der Verwendung von elektronischen Endgeräten, wie mobile Telefone, elektronische Korbücher oder laptops sind die Anweisungen der AA IT-Sicherheit und Datenschutz unbedingt einzuhalten und von den Mitarbeitern einzufordern.

## **7.8 Werkzeuge und Fuhrpark**

Geregelt in PB Werkzeuge und Fuhrpark bzw. darin verankerten Dokumenten

### **7.8.1 Werkzeuge**

Die für die Ausübung des Rauchfangkehrerhandwerkes notwendigen Werkzeuge und Geräte, sowie die dazu notwendige persönliche Schutzausrüstung werden den Mitarbeitern vom Betrieb zur Verfügung gestellt. Die teilnehmenden Betriebe befolgen die in den AAs technische Ausrüstung der Bundesländer vorgegebenen Mindestausrüstungsstandard und Wartungs- bzw. Prüfungsvorschriften. Ausrüstungsgegenstände, die nicht mehr als geeignet erkannt bzw. geprüft werden, müssen repariert bzw. ersetzt werden.

Die Mitarbeiter sind verpflichtet, diese Ausrüstung vor der Arbeit optisch zu überprüfen, mit ihr sorgsam umzugehen und sie entsprechend zu pflegen und zu warten. Persönliche Schutzausrüstung ist ausnahmslos nach Maßgabe der Schutzausrüstungslisten zu verwenden.

### **7.8.2 Fuhrpark**

Eines der wesentlichsten Ausrüstungsgegenstände für den Rauchfankehrer ist sein Fahrzeug. Wesentlich nicht nur um pünktlich und mit allen notwendigen Werkzeugen zum Kunden zu kommen, sondern auch weil für die meisten Betriebe die Treibstoffe den größten Energiekostenträger und CO<sub>2</sub>-Emitenten bilden.

Daher ist sowohl bei der Auswahl als auch bei Wartung und technischen Prüfungen der Fahrzeuge Energieeffizienz zu achten (s. Einkaufskriterien Beschaffung). Weiters werden die Fahrzeuge regelmäßig einer Sauberkeits- und Ordnungskontrolle unterzogen um sicherzustellen, dass ein ordentliches Bild beim Kunden hinterlassen wird.

#### **7.8.2.1 Wiederkehrende Überprüfungen**

Einige Ausrüstungsgegenstände inklusive der für die Erbringung unserer Dienstleistungen erforderlichen Prüf- und Messmittel der teilnehmenden Rauchfangkehrerbetriebe müssen in regelmäßigen Abständen überprüft oder auch kalibriert werden.

Die teilnehmenden Betriebe führen eine vom QMB formal vorgegebene Liste der wiederkehrenden Tätigkeiten, in der alle Geräte und Anlagen, die wiederkehrenden Prüfungen unterliegen, aufgelistet sind um die fristgerechte Überprüfung sicherzustellen.

Zu jeder Zeit muss der Prüfstatus eines Gerätes, Prüfmittels oder einer Anlage nachvollziehbar sein, indem entweder durch eine Prüfbescheinigung oder eine Prüfplakette das Datum der letzten Prüfung ersichtlich ist. Bei negativen Prüfergebnissen ist das entsprechende Gerät solange zu sperren, bis es entweder repariert oder ersetzt worden ist.

Die Ergebnisse von Prüfungen werden entsprechend der vom QMB zur Verfügung gestellten Liste der Aufzeichnungen aufbewahrt und sind gegebenenfalls vorzuweisen.

## 7.9 Öffentlichkeitsarbeit und Reklamationen

Geregelt in PB Öffentlichkeitsarbeit bzw. darin verankerten Dokumenten

### 7.9.1 Öffentlichkeitsarbeit der zertifizierten Rauchfangkehrer

Die zertifizierten Rauchfangkehrer haben vereinbart, eine gemeinsame Homepage [www.rauchfangkehrer-zert.at](http://www.rauchfangkehrer-zert.at) zu betreiben, auf der alle aktuellen Informationen, die Darstellung der teilnehmenden Betriebe und die von den Normen geforderten Inhalte (Nachhaltigkeitsbericht, Leitbild) veröffentlicht werden. Darüber hinaus wird alle 2 Jahre ein gemeinsamer Nachhaltigkeitsbericht, der die Umwelterklärung nach EMAS enthält) veröffentlicht.

Weitere Werbe- und PR-Maßnahmen werden von den zuständigen Beauftragten der Bundesländer zum Thema Werbung in den jeweiligen Arbeitsanweisungen geregelt.

### 7.9.2 Öffentlichkeitsarbeit der Rauchfangkehrerbetriebe

Ziel des gemeinsamen Managementsystems ist es auch, ein weitgehend gleiches Auftreten der zertifizierten Betriebe nach außen zu erreichen. Daher sind alle Betriebe angehalten, das oben beschriebene Werbematerial und Logos zu verwenden. Darüber hinausgehendes Werbematerial darf nur in Absprache mit den Werbegruppen des jeweiligen Bundeslandes verwendet werden, die dann auch beim entsprechenden Erscheinungsbild Hilfestellung geben.

Das Zertifizierungslogo und das EMAS-Logo bzw. -schild dürfen nur von den teilnehmenden Betrieben verwendet werden.

Auf der Internetseite der [www.rauchfangkehrer-zert.at](http://www.rauchfangkehrer-zert.at) werden die teilnehmenden Betriebe mit von ihnen zur Verfügung gestellten Texten und Photos dargestellt.

Individuelle Informationen der Betriebe, wie Öffnungszeiten oder Urlaubsvertretungen werden von den Betrieben selbst unter Einhaltung der Vorschriften des Managementsystems organisiert.

### 7.9.3 Behandlung von Anfragen, Anregungen und Reklamationen

**Anfragen:** Frage eines Kunden oder einer anderen externen Person

**Anregung:** Bitte von externen (oder auch internen) nach einer Verbesserung

**Reklamation:** berechtigte Beschwerde eines Kunden oder einer öffentlichen Stelle wegen der Erbringung einer Dienstleistung oder eines Abwicklungsfehlers. Diese können technischer oder organisatorischer Art sein. Neben der Behebung des Fehlers ist bei Reklamationen auch deren Aufzeichnung in einer einheitlichen Reklamationsliste für alle Betriebe wichtig, damit diese im Zuge des Management Review ausgewertet werden können.

Ziel ist es überwiegend zufriedene Kunden zu haben, deren Wünsche bestmöglich erfüllt werden. Wir sehen daher Reklamationen als Möglichkeit uns zu verbessern. Die Abwicklung und Sicherstellung des Nichtwiederauftretens ist daher in der PB Öffentlichkeitsarbeit und Reklamationen geklärt und entspricht im Wesentlichen dem unter Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen genannten Inhalten.

### 7.9.4 Behandlung von Begehren nach der DSGVO

Den Betrieben stehen alle vorbereiteten Antwortschreiben auf Anfragen bzw. Begehren der Kunden aufgrund ihrer Betroffenenrechte nach DSGVO zur Verfügung. Die Betriebe sind

angehalten, diese Fälle in Rücksprache mit den Umwelt- und Qualitätsbeauftragten zu behandeln.

Auf den homepages der Betriebe und der einzelnen Landesinnungen sind die Informationen über die Verwendung der personenbezogenen Daten von Kunden, Hausverwaltungen und Verfügungsberechtigten nach Art. 13 und 14 DSGVO veröffentlicht.

## 8 Einbindung der unterstützenden Organisationen

Wie oben beschrieben bedienen sich die Landesinnungen teilweise unterstützender Organisationen, die die praktische Umsetzung ihrer Aufgaben durchführen, diese sind im Wesentlichen die Schulungen der Rauchfangkehrer und teilweise der Handel mit Rauchfangkehrerutensilien.

Soweit diese ins gemeinsame Managementsystem integriert sind (siehe Geltungsbereich), liegen für sie bzw. für ihre relevanten Tätigkeiten Prozessbeschreibungen und mitgeltende weitere Dokumente vor.

Auch die Eingabe in die gemeinsame Datenbank ist für sie verpflichtend.

Sie werden – wie die Rauchfangkehrerbetriebe – regelmäßig internen und externen Audits unterzogen und nehmen an den Schulungen teil, soweit sie davon betroffen sind.

Informationen über die Zufriedenheit ihrer Kunden werden in unregelmäßigen Abständen mittels online-Kundenzufriedenheitsbefragungen durch QMB oder persönliche Kundengespräche der unterstützenden Organisationen selbst gesammelt und ausgewertet.

Soweit sie mit Rauchfangkehrerutensilien handeln, werden ihre Lieferanten Bewertungen unterzogen.

## 9 Abkürzungsverzeichnis

### Funktionen:

BIM = Bundesinnungsmeister

LIM = Landesinnungsmeister

BQM = Managementsystembeauftragter des Bundesverbandes

LQM = Managementsystembeauftragter eines Bundeslandes

QMB = EFG Umwelt- und Klimawerkstatt als Qualitäts- und Umweltbeauftragte des Bundesverbandes

TW = Technischer Innungswart

AW = Ausbildungs- und Lehrlingswart

GF = Geschäftsführer der Betriebe

SFK = Sicherheitsfachkraft

SVP = Sicherheitsvertrauensperson

RFK = Mitarbeiter Rauchfangkehrer

Büro = Büroarbeitskraft

### Dokumente:

HB = Handbuch

PB = Prozessbeschreibung

AA = Arbeitsanweisung

Form = Formular

Vori = Vorlage

VO = Verordnung des Gesetzgebers

DSGV = Datenschutzgrundverordnung