

# Prozessbeschreibung: Mitarbeiterausbildung und ArbeitnehmerInnenschutz

## 1. Prozessfestlegungen

### 1.1. Prozessinhalte

Die vorliegende Prozessbeschreibung regelt die einheitliche Ausbildung aller Mitarbeiter der teilnehmenden Organisationen auf hohem Niveau hinsichtlich Qualität, Umwelt und ArbeitnehmerInnenschutz. Darüber werden hier alle Agenden des ArbeitnehmerInnenschutzes, soweit für den Berufsstand der Rauchfangkehrer relevant, geregelt.

Dazu gehören folgende Inhalte:

- Allgemeine Vorgaben zum Umgang mit Personalunterlagen und -daten
- Einstellung neuer Mitarbeiter
- Ausbildungsmindestkriterien für alle im Managementsystem beteiligten Funktionen
- Bewusstseinsbildung zum Thema Umwelt- und ArbeitnehmerInnenschutz, Datenschutz
- Schnittstelle zu den Ausbildungsstätten
- Schulungsplanung und –durchführung neuer und bestehender Mitarbeiter
- Arbeitsplatzevaluierung und Mitarbeiterbefragung
- Vorsichtsmaßnahmen an den Arbeitsplätzen zur Verhütung von Unfällen und Krankheiten
- Verwendung der gebotenen Ausrüstung und deren Prüfung
- Arbeitszeitaufzeichnungen
- Beendigung des Dienstverhältnisses
- Bewertung und Planung des Ausbildungsstandes des Personals aller teilnehmenden Organisationen

### 1.2. Begriffe

**Präventivkräfte:** Die Präventivdienste haben die Arbeitgeber/innen (AG), aber auch die Arbeitnehmer/innen (AN), die Sicherheitsvertrauenspersonen (SVP) und die Betriebsräte in Fragen des Arbeitsschutzes zu beraten, bei der Erfüllung ihrer Arbeitsschutz-Verpflichtungen zu unterstützen und im Arbeitsschutzausschuss mitzuwirken.

Die Geschäftsführen haben dafür zu sorgen, dass die Betreuung der Arbeitsstätte durch die PFK in einer dem ArbeitnehmerInnenschutzgesetz entsprechender Weise gewährleistet ist. Dazu gibt es für die einzelnen Fachaufgaben mehrere Möglichkeiten:

Im Bereich der Arbeitssicherheit und der menschengerechten Gestaltung der Arbeitsplätze können mit diesen Aufgaben

- betriebseigene oder externe **Sicherheitsfachkräfte (SFK)**, Sicherheitstechnische Zentren oder
- (in Arbeitsstätten mit bis zu 50 AN) Präventionszentren der Unfallversicherungsträger (z. B. AUVAsicher) betraut werden;
- in Arbeitsstätten mit bis zu 50 AN kann aber auch der/die AG selbst diese Funktion übernehmen (Unternehmermodell).

Im Bereich des Gesundheitsschutzes, der arbeitsbezogenen Gesundheitsförderung und der menschengerechten Arbeitsgestaltung können

- **Arbeitsmediziner/innen** (betriebseigene, externe, Arbeitsmedizinisches Zentrum) oder in Arbeitsstätten mit bis zu 50 AN
- Präventionszentren der Unfallversicherungsträger (z. B. AUVAsicher) betraut werden.

In Arbeitsstätten mit bis zu 50 AN hat die Präventivbetreuung in Form von Begehungen zu erfolgen, die

- bei 1 bis 10 AN mindestens in 2-Jahresabständen und
- bei 11 bis 50 AN mindestens jährlich durchzuführen sind, wobei diese Begehungen nach Möglichkeit durch die
- SFK und AM gemeinsam erfolgen sollen.

**Sicherheitsvertrauensperson (SVP):** Ist nur in Betrieben ab 11 Mitarbeitern erforderlich.

**Weitere Abkürzungen:**

LIM = Landesinnungsmeister

QMB = Managementsystembeauftragter

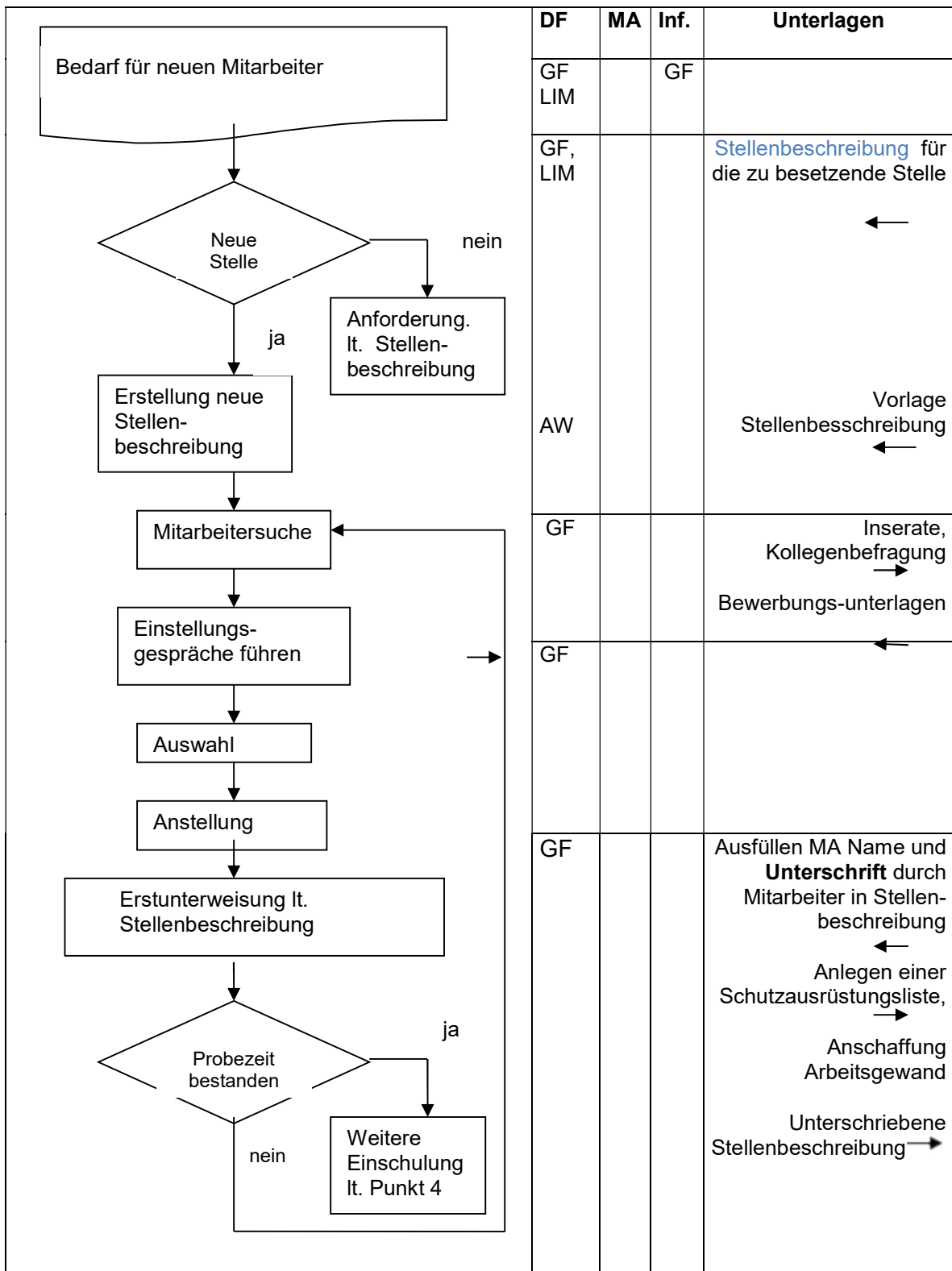
TW = Technischer Innungswart

AW = Ausbildungswart

GF = Geschäftsführer der Betriebe

MA = Mitarbeiter

## 2. Ablaufbeschreibung Einstellung neuer Mitarbeiter



DF = Durchführung, MA = Mitarbeit, Inf. = Information

## 2.1. Nähere Angaben zu Einstellung neuer Mitarbeiter

Zuständig für die Einstellung neuer Mitarbeiter ist immer die Geschäftsführung (siehe Stellenbeschreibung GF)

Leider herrscht in den meisten Bundesländern ein Mangel an qualifizierten Rauchfangkehrern und Rauchfangkehrerinnen. Sollte also zusätzliches Personal benötigt werden, wäre es ratsam alle möglichen Quellen anzuzapfen:

- Inserate
- AMS
- QMB und Kollegen
- Eigene Mitarbeiter

Für die Auswahl muss sichergestellt sein, dass die erforderlichen Prüfungen lt. zutreffender Stellenbeschreibung vorhanden sind oder innerhalb absehbarer Zeit absolviert werden können. Sollte ein Mitarbeiter die Mindestausbildungsanforderungen noch nicht erfüllen, müssen bis zur Erreichung notwendige organisatorische Schritte getroffen werden um den gesetzeskonformen Zustand aufrechtzuerhalten.

Prüfungs- und Ausbildungszeugnisse des neuen Mitarbeiters müssen im Personalordner/-akt abgelegt werden. Alle erforderlichen Einschulungsmaßnahmen müssen gemäß Punkt 4. Aus- und Weiterbildung erledigt werden.

Der neue Mitarbeiter muss am ersten Tag seines Arbeitsantritts seine Stellenbeschreibung unterschreiben. Hierfür wird die zum Arbeitsplatz passende Stellenbeschreibung verwendet, in die der Name des Mitarbeiters eingetragen wird. Hiermit bestätigt der Mitarbeiter die für ihn vorgesehenen Arbeiten zu übernehmen, körperlich dafür geeignet zu sein, nach dem ArbeitnehmerInnenschutzgesetz unterwiesen worden zu sein und sich zur Verschwiegenheit bezüglich aller Kunden- und Betriebsinformationen. Weiters kann er darin (Rückseite) seine Einwilligung zur Veröffentlichung von Daten und Bildern geben oder verweigern.

## 2.2. Ablage von Bewerbungsunterlagen


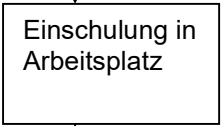
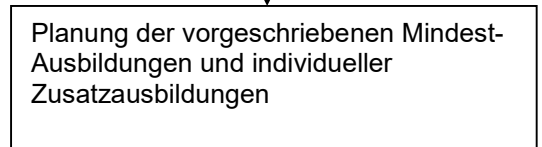
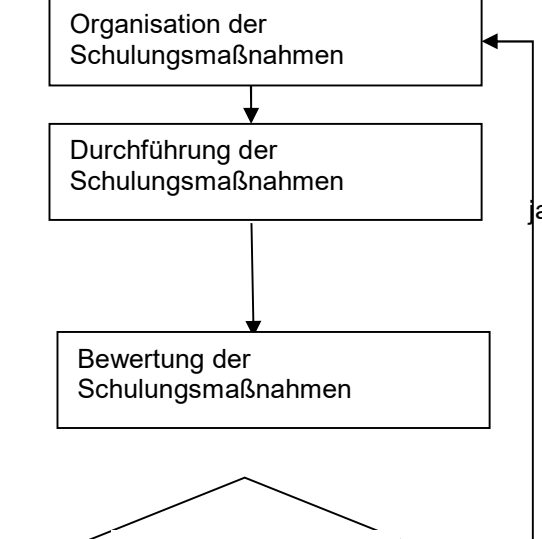
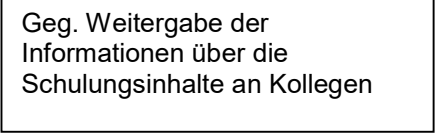
Sollten Bewerbungen für später aufbewahrt werden, ist die Einwilligung des Bewerbers dafür einzuholen und abzulegen. Am besten geschieht dies in einem mail, mit dem der Bewerber darüber informiert wird, dass seine Unterlagen für eine etwaige spätere Verwendung aufbewahrt werden und in dem gleichzeitig um dessen Einwilligung dazu gebeten wird. Hierfür kann das [Musterformular Erlaubnis Evidenzhaltung Bewerberdaten](#) verwendet werden.

Das von ihm zurückgesendete Einwilligungsmail wird dann zusammen mit den Bewerbungsunterlagen in einem eigenen Unterordner „Bewerbungsunterlagen“ im Personalordner in der EDV abgelegt.

Bewerbungsunterlagen für Mitarbeiter, die aufgrund der Bewerbung eingestellt werden, sind gemäß [AA Liste Lösch- und Aufbewahrungsfristen MA](#) aufzubewahren bzw. nach Ablauf der jeweiligen Frist vollständig zu vernichten.

### 3. Ablaufbeschreibungen Aus- und Weiterbildung

#### 3.1. Ablauf allgemein:

|   | DF | MA        | Inf.      | Unterlagen  |
|---|----|-----------|-----------|---|
|    |    |           |           |   |
|    | GF | RFK, Büro |           | AA Schulungs-<br>mindest-<br>anforderungen<br><br>Schulungsplan<br>(Datenbank)  |
|   | GF |           | RFK, Büro | Schulungsplan (Datenbank)   |
|  | GF | RFK, Büro |           | → Eintrag Schulungsplan (Datenbank)<br><br>→ Eintrag Schulungsplan (Datenbank)<br><br>Zeugnisse in Personalakt bzw. Unterschriftenliste MA<br><br>→ Eintrag in Schulungsplan (Datenbank) Note und wenn möglich, Bewertung |
|  | GF |           | RFK, Büro |   |

## 3.2. Nähere Angaben zur Aus- und Weiterbildung aller Mitarbeiter

### Einschulung neuer Mitarbeiter:

Neue Mitarbeiter müssen bereits am 1. Arbeitstag auf die möglichen Gefahren am Arbeitsplatz lt. dem jeweiligen für den Mitarbeiter passenden Sicherheitsdokument (siehe Kapitel 5) sowie der [AA Ruß](#) hingewiesen werden. Sie unterschreiben an diesem Tag auch mit ihrer [Stellenbeschreibung](#), dass sie diese Sicherheitsunterweisungen bekommen haben (s.o.)

Neue Meister und neues Büropersonal müssen zusätzlich auch das [Managementsystemhandbuch](#) innerhalb der ersten 3 Monate lesen.

Alle neuen Mitarbeiter werden in die Organisation im Allgemeinen und in ihr spezielles Aufgabengebiet im Speziellen innerhalb der ersten drei Monate des Arbeitsverhältnisses vom Geschäftsführer oder einem Meister eingeschult. Dabei werden neue Mitarbeiter mit den Vorgabedokumenten, die ihre Arbeit betreffen, vertraut gemacht.

Weiters müssen neue Mitarbeiter die nächsten angebotenen ZERT-Schulungen lt. [AA Schulungsmindestanforderungen](#) besuchen,

bei der folgende Inhalte gemeinsam für die zertifizierten Betriebe angeboten werden:

- Kenntnis und Verständnis der Vision für das Handwerk der Rauchfangkehrerbetriebe, des Leitbildes der Innung der österreichischen Rauchfangkehrer sowie der Unternehmenspolitik der Betriebe
- Eigene Umweltauswirkungen und gesamte Umweltauswirkungen des Unternehmens
- Eigene Möglichkeit zur Verbesserung der Qualität, der Umweltleistung und des ArbeitnehmerInnenschutzes beizutragen
- Umgang mit Kunden und Reklamationen
- Umgang mit Informationen, Daten und Aufzeichnungen auf elektronischen Datenträgern und Dokumenten und Datenträgern
- Verschwiegenheitspflicht und Umgang mit Informationen
- Umgang mit Datenträgern (handies, sticks, elektronisches Kkehrbuch) und Passwörtern...
- Verständnis für die Einhaltung der Vorgabedokumente und das Risiko deren Nichteinhaltung

Die [Schulungsunterlage Zertifizierung](#) der Beraterfirma EFG bildet die Grundlage für diesen Kurs.

**Neue Mitarbeiter müssen weiters alle anderen Schulungen lt. [AA Schulungsmindestanforderungen](#) möglichst zügig erstmal absolvieren.**

### Laufende Schulungen bestehender Mitarbeiter

Alle Mitarbeiter und Funktionäre der teilnehmenden Organisationen müssen die lt. [AA Schulungsmindestanforderungen](#) Kurse besuchen bzw. diese zur Auffrischung in den vorgegebenen Zeitabständen erneut besuchen.

Darüber hinaus werden – soweit terminlich möglich – die Mitarbeiter im Zuge der internen Audits geschult bzw. ihnen der Sinn des integrierten Managementsystems näher gebracht.

## 4. Bewertung von Schulungen durch den Betrieb

Nach jeder durchgeführten Schulung wird der Mitarbeiter über die Qualität der Schulungsmaßnahme vom GF befragt. Wenn sinnvoll, informiert er seine Kollegen über die für sie relevanten Schulungsinhalte, wodurch eine gewisse Bewertung der Schulungsmaßnahme vorgenommen werden kann. Die Bewertung der Kurse wird einerseits als Note nach dem Schulnotensystem und andererseits, soweit möglich, auch in Worten vorgenommen..

Die Schulungspläne der Datenbank werden am Ende jedes Kalenderjahres an den Ausbildungswart weitergeleitet, damit er die Umsetzung der Schulungspläne in seine Bewertung des Ausbildungsstandes einfließen lassen kann. Hierfür wird das [Hilfsformular Ausbildungsevaluierung](#) verwendet.

## 5. Arbeitsplatzevaluierung

Die [Formulare Sicherheitsdokument Rauchfangekehrer, - Büroangestellte, - Reinigungspersonal](#) und [Mutterschutz](#) werden im Zuge des integrierten Managementsystems für alle teilnehmenden Betriebe zur Verfügung gestellt. Ihre Erstellung und laufende Aufrechterhaltung der Formulare (neue Arbeitsplätze, Änderungen und neue Techniken) erfolgt durch den QMB. Die Formulare enthalten alle in Österreich möglichen Arbeitsschritte, die von Rauchfangekehrern, Bürokräften und Reinigungspersonal durchgeführt werden können. Die Betriebe müssen daher bei der Anwendung im eigenen Betrieb die Arbeitsschritte, die bei ihnen nicht geleistet werden, aus den Sicherheitsdokumenten entfernen.

Die Betriebe sind, unterstützt durch die Präventionskräfte der AUVA, für die Anwendung der Sicherheitsdokumente (Ausfüllen der Bögen) und die Umsetzung der darin aufgelisteten Maßnahmen selbständig verantwortlich. Beim Eintreten einer Schwangerschaft ist das [Sicherheitsdokument Mutterschutz](#) für alle Arbeitsplätze heranzuziehen.

Die ausgefüllten Sicherheitsdokumente werden jährlich auf Aktualität (betriebsinterne Daten) geprüft und – nur nach einer Änderung - im EDV-Ordner Daten des jeweiligen Jahres abgelegt. Die Hardcopies werden im Ordner der AUVA (nur nach Änderungen) bzw. im Managementsystemordner abgelegt.

### 5.1. Änderungen nach Unfällen

Beim Eintreten von Not- oder Unfällen oder besteht der Verdacht auf arbeitsbedingte Erkrankungen, so ist der QMB zu verständigen, der das entsprechende Sicherheitsdokument überprüft und, wenn erforderlich, anpasst. Änderungen werden an alle Betriebe weitergeleitet.

Bei Arbeitsunfällen wird das AUVA-Formular [Unfallmeldung](#) ausgefüllt und den entsprechenden Behörden gemeldet.

Beinaheunfälle müssen von den Mitarbeitern der Geschäftsführung gemeldet werden und müssen – ebenso wie Arbeitsunfälle bei Mitarbeiterbesprechungen diskutiert werden um die Ursache zu ermitteln und ein zukünftiges Auftreten zu vermeiden.

Arbeitsunfälle und Beinaheunfälle werden in der – über die Jahre fortlaufenden – [Liste Arbeitsunfälle](#) aufgezeichnet. Ursachen für Unfälle und Beinaheunfälle, die auch in anderen Betrieben relevant sein könnten, werden von den Betrieben an den QMB weitergeleitet. Daraus resultierende Maßnahmen gehen in die to-do-Liste zur Abarbeitung ein. Sie werden vom QMB mit Verantwortlichen und Endterminen versehen (s. auch Ablauf Korrektur- Vorbeuge- und Verbesserungsmaßnahmen)

### 5.2. Evaluierung der psychischen Belastungen

Seit 2013 müssen Arbeitsplätze auch hinsichtlich ihrer psychischen Auswirkungen auf Mitarbeiter bewertet werden. Hierfür sieht das Managementsystem die 2. Seite des [Formulars Mitarbeiterbefragungsbogen](#) vor. Die Betriebe müssen dieses Formular alle drei Jahre sowie nach wesentlichen Änderungen im Betrieb bzw. bei sozialen Problemen innerhalb der Belegschaft an alle Mitarbeiter ausgeben und nach ca. einer Woche wieder zurückverlangen.

Für die **Auswertung** der Bögen ist das [Formular Auswertung Mitarbeiterbefragung](#) folgendermaßen zu verwenden:

Für alle Fragen der 2. Seite (ab Frage 5) gilt folgendes Benotungssystem:

- Antwortet der Mitarbeiter mit ja, entspricht das der Note 1
- Antwortet der Mitarbeiter mit mittelmäßig, entspricht das der Note 3
- Antwortet der Mitarbeiter mit nein, entspricht das der Note 5

Diese Noten werden auf den Fragebogen zu jeder Frage vom GF ergänzt.

Danach wird der Mittelwert pro Frage getrennt für die Rauchfangkehrer/innen und für die Bürokräfte ermittelt und jeweils in den Auswertungsbogen eingetragen.

Die Ergebnisse werden dann von der GF selbst bei einer Mitarbeiterbesprechung oder auch – wenn erforderlich – vorab in Einzelgesprächen besprochen.

Sollten Maßnahmen bei dieser Sitzung geplant werden, müssen diese in der To-do-Liste mit Angabe der Herkunft (Mitarbeiterbefragung) eingetragen und auf Umsetzung überwacht werden.

## 6. Schutzausrüstung

Die für die Ausübung des Rauchfangkehrerhandwerkes notwendige persönliche Schutzausrüstung und das Arbeitsgewand werden den Mitarbeitern vom Betrieb zur Verfügung gestellt.

Die Mitarbeiter sind verpflichtet, mit dieser Ausrüstung sorgsam umzugehen und sie entsprechend zu pflegen und zu warten. Einmal jährlich wird die Schutzausrüstung von der SVP (wenn vorhanden) oder von der GF gemeinsam mit dem jeweiligen Mitarbeiter auf Funktionstüchtigkeit geprüft und gegebenenfalls erneuert. Die Prüfung wird im [Formular Schutzausrüstungsliste pro RFK](#) festgehalten und sowohl vom Prüfer als auch vom Mitarbeiter unterschrieben.

Persönliche Schutzausrüstung ist ausnahmslos zu verwenden!!!

### 6.1. PSA gegen Absturz

Wenn bei Arbeiten auf Dächern keine technischen Maßnahmen (Fangkörbe, Gerüste, Geländer udgl.) vorhanden sind, muss eine persönliche Schutzausrüstung gegen Absturz verwendet werden.

Jeder Mitarbeiter muss mindestens einmal auf die richtige Verwendung dieser unterwiesen werden bzw. die geistigen und körperlichen Voraussetzungen dafür erfüllen.

Die geistigen und körperlichen Voraussetzungen sind nicht erfüllt, wenn Höhenangst, Epilepsie, starke Sehbehinderungen, Alkohol- oder Drogensucht u. ä. bekannt sind.

In Österreich ist für die Arbeiten mit PSA gegen Absturzsicherung keine Vorsorgeuntersuchung nötig, diese wird nur empfohlen.

Wenn es aufgrund der Kehrsituation der verschiedenen Kehrgebiete zu wenig Dacharbeiten kommt, reicht eine Absturzsicherung für mehrere Mitarbeiter. Es muss aber jeder Mitarbeiter hinsichtlich deren richtigen Verwendung unterwiesen werden. Empfohlen wird pro MA eine PSA in speziellen Fällen siehe oben inkl. Aus- Rückgabe Formular

### 6.2. Wiederkehrende Überprüfung von Absturzsicherungen

Nach § 152 BauV sowie ÖNORM Z 1700 sind Absturzsicherungen augenscheinlich durch den Arbeitnehmer vor Inbetriebnahme und zusätzlich mindestens 1 x jährlich durch eine fachkundige Person (s.u.) auf ihren ordnungsgemäßen Zustand zu prüfen. Das Ergebnis dieser Prüfung ist im Prüfpass, der dem Sicherheitsgeschirr beiliegt, zu dokumentieren und das Prüfdatum in den [wiederkehrenden Prüfungen](#) der EFG- Datenbank einzutragen.

Nach jedem Belastungsfall (Absturz) und bei Mängeln nach Sichtprüfung muss die PSA geprüft bzw. ausgetauscht werden.



## Wer ist Fachkundiger?

Als fachkundige Personen gelten fachkundige Organe von Anstalten des Bundes oder eines Bundeslandes, von staatlich autorisierten Anstalten, sowie Ziviltechniker oder Gewerbetreibende, die eine Ausbildung zum Sachkundigen für PSA absolviert haben.

## 6.3. Wiederkehrende Überprüfung von Leitern

Sämtliche im Betrieb vorhandene Leitern, müssen 1x jährlich auf Funktion und Sicherheit augenscheinlich überprüft werden. Hierfür ist der Geschäftsführer zuständig, er kann aber auch eine Person im Unternehmen damit beauftragen.

Für die Dokumentation dieser Überprüfung kann das [Musterformular Checkliste Leitern](#) verwendet werden. Die wiederkehrende Überprüfung der Leitern muss in die EFG- Datenbank unter [wiederkehrende Prüfungen](#) eingetragen werden.

## 7. Verhalten bei Notfällen

Das Verhalten im Notfall (Brand und Arbeitsunfälle) ist an den einzelnen Standorten durch Aushänge geregelt und ist darüber hinaus fixer Bestandteil der Grundschulungen.

## 8. Arbeitszeitaufzeichnungen

Um den gesetzlichen Vorschriften zu entsprechen und um einen Überblick über die von den ArbeitnehmerInnen geleisteten Stunden für die Berechnung der Wirtschaftlichkeit zu erhalten, müssen Arbeitszeitaufzeichnungen gemäß [AA Arbeitszeitaufzeichnungen](#) geführt werden.

## 9. Beendigung des Dienstverhältnisses

Jedem Dienstnehmer bis zu 30 Jahre nach Beendigung des Dienstverhältnisses die Ausstellung eines Dienstzeugnisses zu. Um nicht später alle Daten sammeln zu müssen, sollte sofort bei Beendigung des Dienstverhältnisses ein Dienstzeugnis gemäß dem [Musterformular Dienstzeugnis](#) erstellt werden, auch wenn der Mitarbeiter nicht explizit danach fragt.

Dieses Dienstzeugnis sollte dem Mitarbeiter gegeben werden und im Personalakt entsprechend der Aufbewahrungsfrist lt. Liste Löschungs- und Aufbewahrungsfristen) aufbewahrt werden. (Vorsicht, diese Aufbewahrungsfrist ist länger als die der anderen Unterlagen im Personalakt). Weiters soll der Mitarbeiter das [Musterformular Löschung von Daten](#) unterschreiben bzw. die darin bestätigten Löschungen bzw. Rückgaben vornehmen.

### 9.1. Löschung von Daten

Die Mitarbeiter haben ein Recht auf Löschung ihrer Daten. Allerdings dürfen Personaldaten erst nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen ([s. AA Liste Löschungs- und Aufbewahrungsfristen MA](#)) gelöscht werden; Die ordnungsgemäße Entsorgung sowohl von Papier als auch von EDV-Aufzeichnungen lt. [AA IT, Sicherheit und Datenschutz](#) muss eingehalten werden. Der Mitarbeiter muss mittels [Musterformular Antwortschreiben Löschbegehren Mitarbeiter](#) nachweislich über die Vorgangsweise informiert werden.

## 10. Rechte der Mitarbeiter bezüglich ihrer personenbezogenen Daten

### 10.1. Information und Einwilligungen zur Verwendung personenbezogener Daten

Mitarbeiter unterschreiben bei Ihrer Einstellung ihre Stellenbeschreibung, die auch eine Information der Mitarbeiter über die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten enthält. Mit ihrer Unterschrift darauf stimmen sie auch der Verarbeitung der personenbezogenen Daten, die über die für die Personalbuchhaltung notwendigen Daten hinausgehen (Fotos) zu. Diese Einwilligung kann vom Mitarbeiter jederzeit zurückgenommen werden.

### 10.2. Mitgabe von Mitarbeiterdaten (Recht auf Datenübertragbarkeit)

Ein Mitarbeiter hat schon während seines Dienstverhältnisses das Recht, **auf Anfrage** seine automatisiert verarbeiteten personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format ausgehändigt zu bekommen. **Sollte daher ein Mitarbeiter seine personenbezogenen Daten wünschen**, sollten folgende Informationen auf einen passwortgeschützten Stick geladen und nachweislich (Unterschrift auf dem Dienstzeugnis oder während des aufrechten Arbeitsverhältnisses auf einem extra Beleg) dem Mitarbeiter zu übergeben:

- Stammdatenblatt aus Personalbuchhaltung
- Dienstzeugnis
- Auszug aus Schulungsmaßnahmen aus der Redsoft-Datenbank (Schulungsmaßnahmen als excel herunterladen und dann Mitarbeiter herausfiltern); frühere Schulungsmaßnahmen wurden nicht automatisiert verarbeitet und müssen daher nicht mitgegeben werden.

Das Recht endet gleichzeitig mit der Aufbewahrungsfrist der Daten lt. [AA Liste Löschungs- und Aufbewahrungsfristen MA](#), sodass nach Beendigung der Aufbewahrungsfrist die gewünschten Dokumente nicht mehr mitgegeben werden müssen.

### 10.3. Behandlung von Auskunftsbegehren von Mitarbeitern

Sollte ein Mitarbeiter Auskunft über seine im Betrieb verarbeiteten persönlichen Daten haben wollen, müssen ihm dies **innerhalb eines Monats** anhand des [Musterformulars Antwortschreiben auf Auskunftsbegehren Mitarbeiter](#) und der [AA Liste Löschungs- und Aufbewahrungsfristen MA](#) ausgehändigt werden.

# 11. Ablauf Bewertung des Ausbildungsstandes

|   | DF       | MA  | Inf.        | Unterlagen  |
|---|----------|-----|-------------|---|
| <p>Vorgabe der notwendigen Qualifikation für alle Funktionen in zertifizierten Betrieben</p>  | AW       |     | GF, QMB, TW | <p>Stellenbeschreibungen ←</p> <p>AA Schulungsmindestanforderungen ←</p>  |
| <p>Einstellung, Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter in allen Organisationseinheiten</p>  | GFs, QMB |     |             | s. unten Aus- und Weiterbildung   |
| <p>ja</p> <p>Auswertung von internen Audits, Kundenreklamationen und Tests aus Managementsystemschulung, Benotungen in den Schulungsplänen</p>                        | AW       | QMB | LIM         | <p>← Auditberichte,</p> <p>← Kundenreklamationen,</p> <p>← Tests,</p> <p>← Schulungspläne (Datenbank)</p>   |
| <p>Ausbildungsniveau zufriedenstellend</p> <p>ja</p> <p>nein</p> <p>Adaptierung AA Schulungsanforderungen, Nachschulungen</p> <p>Schwerpunktplanung für Folgejahr</p> | AW       | QMB |             | <p>Form_Ausbildungs- → evaluierung</p> <p>Management Review Bericht →</p> <p>→ AA Schulungsmindestanforderungen</p> <p>Richtungsweisende Vorgaben durch LIM ←</p> |
| <p>Genehmigung durch Landesinnung</p>   | AW, LIM  |     |             |   |

DF = Durchführung, MA = Mitarbeit, Inf. = Information

### **11.1. Nähere Angaben zum Ablauf Planung und Bewertung des Ausbildungsstandes**

Die Evaluierung des Ausbildungsstandes aller Mitarbeiter der am Managementsystem beteiligten Mitarbeiter wird jährlich aufgrund der Informationen aus

- internen Audits,
- Bewertungen der Schulungspläne der einzelnen Organisationen,
- der Reklamationsliste und den
- relevanten Noten zu den Fragen bei der Kundenzufriedenheitsbefragung

durchgeführt.

#### **Ad interne Audits:**

Die für die Ausbildungsbewertung relevanten Fragen aus den internen Audits werden aus der Redsoft-Datenbank von QMB einmal jährlich ausgewertet.

#### **Ad Schulungspläne**

Ebenfalls einmal jährlich werden pro Bundesland die Noten aus der Schulungsbewertung ausgewertet und im Management Review dargestellt um die Landesinnungsmeister über die Zufriedenheit der Betriebe mit dem Schulungsangebot zu informieren. Diese Noten spiegeln nicht nur die Qualität der Schulungen, sondern auch die Sinnhaftigkeit des Gelernten für den Betrieb wider.

Wünsche der Betriebe hinsichtlich zukünftiger Schulungen werden in Form der Schulungsplanung in der redsoft Datenbank von den Betrieben möglichst langfristig deponiert. Eine Liste dieser Wünsche geht an alle Schulungsanbieter, die in der Datenbank verankert sind.

#### **Ad Reklamationsliste un Anzahl der Reklamationen aus der Kundenzufriedenheitsbefragung**

Weiters wird das Ausbildungsniveau der Mitarbeiter durch

- die Art und Beschreibung der Reklamationen in der Redsoft-Datenbank und
- deren Anzahl

in den Management Reviews der Bundesländer bewertet.

#### **Ad Kunden- und Behördenzufriedenheitsbefragung**

Sollten Kunden oder Behörden in jeweiligen abgelaufenen Jahr auf ihre Zufriedenheit mit den einzelnen Betrieben befragt worden sein, gehen auch diese Benotungen als Durchschnittswerte in das Management Review ein. Insbesondere sind für die Bewertung des Ausbildungsstandes folgende Fragen relevant:

- 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:
- Benotung der Frage 5 (Wurden etwaige Reklamationen für Sie zufriedenstellend behandelt?), da diese den Umgang mit dem Kunden in Konfliktsituationen widerspiegelt.

Aus der Benotung (über oder unter dem österreichischen Durchschnitt) ergibt sich ebenfalls Bedarf für weitere Schulungen in dem jeweiligen Bundesland. Dieser Bedarf wird in den Management Review Gesprächen mit den LQMs bzw. Landesinnungsmeistern besprochen.

## 12. Prüfungen

Im Zuge der internen Audits wird die Kompetenz, der Umgang mit Daten und Informationen und das Umwelt- und Sicherheitsbewusstsein der Mitarbeiter überprüft und gegebenenfalls anhand der Schulungsunterlage Zert besprochen.

Zusätzlich wird in den Kundenbefragungen die Meinung der Kunden zur Kompetenz unserer Mitarbeiter abgefragt.

Um den Informationsstand der Mitarbeiter abzufragen, wird das [Formular Mitarbeiterbefragungsbogen](#), dessen erste Seite Testfragen zu Umwelt- und ArbeitnehmerInnenschutz enthält, von den Betrieben an die Mitarbeiter (wenn möglich zusammen mit Teil 2, s.u. ) verteilt. Die ausgefüllten Formulare Auswertung Mitarbeiterbefragung werden von den Geschäftsführern bewertet und gegebenenfalls Nachschulungsmaßnahmen gesetzt.