

# Prozessbeschreibung: Öffentlichkeitsarbeit und Reklamationen

## 1. Prozessfestlegungen

### 1.1. Prozessinhalte

Dieser Prozess regelt die gesamte Kommunikation mit der Öffentlichkeit sowie die Kommunikation mit Kunden, die nicht aus der normalen Dienstleistungserbringung hervorgeht. Im Einzelnen sind daher folgende Punkte behandelt:

- Öffentlichkeitsarbeit durch die Innungen
- Öffentlichkeitsarbeit durch die Betriebe
- Kundenanfragen und
- Kundenreklamationen
- Anfragen, Beschwerden aus der Bevölkerung oder der öffentlichen Hand
- Anfragen und Begehren nach der DSGVO

## 2. Begriffe

**Aktive Kommunikation:** Informationen, die anlassbezogen oder aus werbegründen an die Öffentlichkeit oder Kunden gehen z.B. Werbung, PR, Informationsbroschüren

**Passive Kommunikation:** Beantwortung von Anfragen oder 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

### 3. Ablaufbeschreibung, Verantwortlichkeiten, Prozess- inputs und –outputs aktive Kommunikation

Ablauf	Verantwortliche			Mitgeltende
	DF	MA	Inf.	Unterlagen
<pre> graph TD     A[Informationsbedarf nach außen] --&gt; B{Für alle zert. Betriebe relevant?}     B -- ja --&gt; C[Behandlung und geg. Beauftragung extern]     B -- nein --&gt; D{Für Bundesland relevant?}     D -- ja --&gt; E[Individuelle RFK-Info]     E --&gt; C     C --&gt; F[Erarbeitung Kommunikationsmaterial]     F --&gt; G[Genehmigung]     G --&gt; H[Information an die Betriebe und Landesinnungen]         </pre>	LIMs, BIM, GF, RFK,QMB			
	GF, LIM, BIM	BQM	LQM	geg. Anregung an LIM →
	GF	BQM	LQM	Betriebliche Information an Kunden →
	BIM oder Werbegruppe /-ausschuss d. Landes	BQM	QMB	Vorschlag →
	Extern			Inserate, Zeitungsartikel, Homepageeinträge, Veranstaltungen, Druckwerke ←
	BIM		QMB	Ablage Belegexemplar
	QMB			Infomail darüber abrufbar über homepage →
	f			

DF = Durchführung  
MA = Mitarbeit  
Inf. = Information

### 3.1. Nähere Angaben zur aktiven Kommunikation

#### Generelles zur Verwendung von homepages

Jede website muss mit einer Datenschutzerklärung versehen sein. Als Vorlage für die Seiten der RfK kann der [Mustertext Datenschutzerklärung websites](#) verwendet werden.

#### Information durch die Bundesinnung:

**Homepage:** Auf der Internetseite der zertifizierten österreichischen Rauchfangkehrer [www.rauchfangkehrer-zert](http://www.rauchfangkehrer-zert), zu dem links von allen Landesinnungs- bzw. Landes- und Bundes-WTG-Seiten eingerichtet werden, werden die teilnehmenden Betriebe auf landeseigenen Seiten vorgestellt. Davor ist eine allgemeine Seite zur Erklärung des Managementsystems und der Veröffentlichung des Nachhaltigkeitsberichtes, der EMAS-Blätter und anderer aktueller Informationen, die alle zertifizierten Betriebe betrifft, geschaltet. Die einzelnen teilnehmenden Bundesländer haben ebenfalls die Möglichkeit, bundeslandbezogene aktuelle Informationen bezüglich der zertifizierten Betriebe auf dieser homepage zu veröffentlichen.

#### Informationen durch die Landesinnungen:

Die Landesinnungen stellen auf ihren homepages den nach DSGVO Art. 13 geforderten Informationstext über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten von Kunden anhand des [Mustertextes Informationsschreiben website Innungen](#) für die Rauchfangkehrer-Betriebe zur Verfügung.

Zusätzliche Kommunikationswege der Landesinnungen sind in den Arbeitsanweisungen [AA Werbung und Information](#) der einzelnen Bundesländer geregelt.

#### Veranstaltungen durch Bundesinnung und Landesinnungen:

Die Innungen bedienen sich verschiedener Unterorganisationen oder Agenturen für die Organisation ihrer Veranstaltungen. Diese sind angehalten, sich ebenfalls an die untenstehenden Vorgaben zu halten.

Bei allen Aktivitäten ist auf ökologische Vertretbarkeit zu achten. Dies bedeutet im Einzelnen:

**Auswahl des Papiers für Druckwerke:** Auf die Auswahl des Papiers für Druckwerke, die von den Innungen erstellt werden, haben die Innungen keinen Einfluss, da dies den Kammereinkaufsrichtlinien unterliegt. Bei anderen Druckwerken ist darauf zu achten, dass neben einem guten Preis-Leistungsverhältnis und guter Druckqualität auf Papier mit folgenden ökologischen Kriterien gedruckt wird: Ökozeichen oder eigene Kriterien: Mindestrecyclierungsgrad: 50 %, chlorfrei gebleicht, wenn nachvollziehbar, Papier aus österreichischer Papierfabrik mit ISO 14001-Zertifizierung oder EMAS-Begutachtung.

**Aussendungen** der Kammer werden, soweit möglich, per e-mail versandt um Papier einzusparen.

**Auswahl von Veranstaltungsorten:** Wenn möglich Veranstaltungsorte wählen, die wiederverwendbare und damit abfallsparende Verpackungen bei Mahlzeiten anbieten; über moderne Licht- und Heizungsregelung verfügen, wenn möglich mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar.

Grundsätzlich sind die am Managementsystem teilnehmenden Betriebe dazu angehalten, wenn möglich **Fahrgemeinschaften** zu gemeinsamen Veranstaltungen zu organisieren.

**Veranstaltungsinhalte:** Bei den Inhalten der Veranstaltungen ist gegebenenfalls auf nachhaltige Haltung und entsprechend orientierte Redner zu achten

## Informationen durch die Betriebe:

Die GF der Betriebe müssen dafür sorgen, dass die Kunden folgende Informationen erhalten:

**Öffnungszeiten:** Diese können auf Kalendern, Rechnungen, eigenen homepages oder am Tonband des Anrufbeantworters angegeben werden.

**Urlaubsvertretungen:** Während eines Urlaubes muss am Tonband eine Notfallnummer angegeben werden. Dies kann ein Mitarbeiter oder die GF des Betriebes oder ein Ersatzbetrieb sein.

**Informationen zum Datenschutz:** Die Betriebe sind lt. DSGVO Art. 13 zur Information ihrer Kunden (Eigentümer, Verfügungsberechtigte und Verwaltungen von Immobilien) über die Verarbeitung deren personenbezogenen Daten verpflichtet. Hierfür gibt es 3 Wege:

- Folgender Vermerk zumindest auf dem Kehrstellenaufnahmeblatt bzw. dem Verrechnungsblatt (in Wien): \*Wir kommen unseren Informationspflichten nach DSGVO Art 13 durch Veröffentlichung eines Informationsschreibens über die Verarbeitung personenbezogener Daten auf der Website der Landesinnung [www..... nach](#)\*,
- Veröffentlichung des [Mustertextes Informationsschreiben website Rfk Betriebe](#) auf der eigenen homepage und/oder
- Verteilung bzw. Auflage des Mustertextes im Geschäftslokal.

Wichtig ist, dass der Kunde zum Zeitpunkt der ersten Datenverarbeitung (nach 25. Mai 2018) Zugang zu diesen Informationen erhält.

Zusätzlich steht für Rauchfangkehrer, die auch einen Ausstellungsraum für z.B. Ofenhandel und deshalb eine höhere Kundenfrequenz haben, auch der [Aushangtext Datenschutz-Aushang in Geschäftsläden](#) zur Verfügung.

**Information des Kunden über die verpflichteten und nicht zulässigen Tätigkeiten:** Zur Ausübung von sicherheitsrelevanten Tätigkeiten berechtigten Rauchfangkehrer haben den Leistungsempfänger klar und verständlich zu informieren, zu welchen Tätigkeiten sie durch landesrechtliche Vorschriften verpflichtet sind sowie welche Tätigkeiten ihnen vorbehalten sind. Dazu ist der von der Bundesinnung in Kooperation mit den Landesinnungen erarbeitete Infofolder „Eine Information Ihres öffentlich zugelassenen Rauchfangkehrers“ zu verwenden.

Die Rauchfangkehrerbetriebe sind angehalten, den Zusatz „öffentlich zugelassener Rauchfangkehrer“ in ihrem **Firmenwortlaut** zu führen.

**Werbematerial:** Folgende Kommunikationsmittel müssen von den zertifizierten Rauchfangkehrern österreichweit verwendet werden um ein einheitliches Auftreten der zertifizierten Betriebe sicherzustellen.

Kommunikationsmittel	Bezug über	Zielgruppe	Inhalte	Erscheinungshäufigkeit
Infoblätter der WTG Österreich bzw. der Bundesinnung	WTG Ö	Kunden	fachlich	laufend
Folder über richtiges Heizen des Umweltbundesamtes	UBA	Kunden	Heizen	laufend
Nachhaltigkeitsbericht inkl. Umwelterklärung nach EMAS mit eingelegtem EMAS-Datenblatt des	QMB	Kunden, öffentliche Hand	Managementsystem, Umwelt, Soziales und Wirtschaftliches der teilnehmenden	Alle 2 Jahre

Betriebes*			Betriebe	
Folder über öffentlich zugelassenen Rauchfangkehrer	Bundesinnung und Landesinnungen	Kunden	Erklärung zu Aufgaben des öffentlich zugelassenen Rfk	Einmalig 2015

\*die Betriebe, die über eine eigene Homepage verfügen, sind angehalten den Nachhaltigkeitsbericht auch auf ihrer homepage zu veröffentlichen bzw. einen link zur homepage [www.rauchfangkehrer-zert.at](http://www.rauchfangkehrer-zert.at) zu setzen.

**ISO-Logos und EMAS-Zeichen:** Die ISO 9001- und ISO 14001-Zertifizierungs- und das EMAS-Logo dürfen nur von den teilnehmenden Betrieben verwendet werden. Sie werden auf Briefpapier, Rechnungsformular, homepage und den Fahrzeugen angebracht. Die EMAS-Tafel, die jeder Betrieb vom Umweltbundesamt erhält, sollte gut sichtbar am Firmeneingang oder –gebäude angebracht sein.

Normierte Aufkleber für Fahrzeuge in jeweils 2 Größen können über den QMB bezogen werden.

**Klima-Aktiv-Logo:** Solange die zertifizierten Rauchfangkehrer Projektpartner von Klimaaktiv sind, darf das Klima-Aktiv-Logo, das die Betriebe vom QMB zugesendet bekommen, im Zusammenhang mit dem Projekt verwendet werden. Das heißt, dass Betriebe und Innungen das Logo als Absender ihrer e-mails oder auf Briefen verwenden dürfen, nicht aber als Aufkleber auf Fahrzeugen, so weit diese nicht von anderen Klima-Aktiv-Aktionen gefördert werden.

Bei der Logoverwendung ist auf folgendes zu achten:

- Die Wort-Bild-Marke klimaaktiv wird immer auf weißem Untergrund verwendet. Es soll nach Möglichkeit rechts oben platziert werden unter Verwendung von ausreichend Weißraum.
- Die Logotype darf nicht unproportional skaliert oder verzerrt werden.
- Die Logotype wird nicht auf farbigem Untergrund oder auf Bildern/Illustrationen eingesetzt.
- Die Logotype wird nicht kleiner als 20mm verwendet.
- Die Logotype wird nicht negativ eingesetzt.

Das klimaaktiv Logo darf nur als untrennbare Einheit verwendet werden. Eine logoähnliche Verwendung des Logo-Schriftzuges klimaaktiv ohne der dazugehörigen Farbkreise bzw. eine logoähnliche Verwendung der Farbkreise ohne den Schriftzug klimaaktiv ist nicht zulässig.

## 4. Ablaufbeschreibung, Verantwortlichkeiten, Prozess- inputs und –outputs passive Kommunikation

Ablauf	Verantwortliche			Mitgeltende
	DF	MA	Inf.	Unterlagen
	GF, Infostellen, Landesinnungen, Bundesinnung			
	GF, Infostellen, Landesinnungen, Bundesinnung		GF	
	GF, Infostellen, Landesinnungen, Bundesinnung		BQM, BIM	mail →
	BIM, BQM LIM, LQM		QMB QMB	Info über Erledigung an Betrieb per mail oder Tel. ←
	GF, Büro			
	GF, Büro			→ Eintrag in Reklamationsliste (Datenbank)
	GF, Büro, MA			→ Eintrag in Reklamationsliste (Datenbank)  Eintrag in die to-do-Liste →  Eintrag in die to-do-Liste →

## 4.1. Nähere Angaben zur passiven Kommunikation

### Zum laufenden Geschäft:

Anfragen, Anregungen, positive Rückmeldungen und Reklamationen an die Betriebe werden entweder vom GF oder dem Büro selbst beantwortet und gegebenenfalls erledigt (wobei daraus entstehende Maßnahmen in die To-do-Liste des Betriebes eingetragen werden). Da diese auch aufs Tonband gesprochen werden könnten, muss dieses täglich abgehört werden, es könnte sich ja auch um eine terminliche Angelegenheit handeln, die umgehend erledigt werden muss (z. B. der Wunsch nach Terminverschiebung).

**Anregungen**, die für alle Betriebe relevant sind, leitet der GF außerdem an den LQM weiter, damit dieser eine Verbesserungsmaßnahme im Managementsystem einleiten kann (Eintrag in seiner To-do-Liste).

**Anfragen**, die von Seiten der Innung beantwortet werden sollten, werden an die jeweiligen LIMs bzw. den BIM weitergeleitet. Andere Anfragen, die innerhalb des Betriebes gelöst werden, können in der Datenbank als Anfragen dokumentiert werden.

**Reklamationen** werden grundsätzlich in die Reklamationsliste (in der Datenbank unter Rückmeldungen/Reklamationen) vom Büro eingetragen. Hier unterscheiden wir technische Reklamationen (Fehler von RFk vor Ort) und organisatorische Reklamationen (zB. Rechnungsfehler, Terminirrtum)

**Positive Rückmeldungen** von Kunden: werden ebenfalls in der Datenbank unter Rückmeldungen als positive Rückmeldung eingetragen.

**Die Rückmeldungen werden am Jahresende vom QMB aus der Datenbank ausgewertet und fließen in die Management Reviews ein.**

Zusätzlich haben einige Landesinnungen eigene Auskunfts- und Anfragestellen in ihren Bundesländern eingerichtet. Regelungen dazu finden sich in den Arbeitsanweisungen [AA Werbung und Information](#) der Bundesländer.

### Zur Verarbeitung personenbezogener Daten:

Anfragen und Begehren nach dem Datenschutzgesetz müssen direkt von der Geschäftsführung der Betriebe beantwortet werden. Hier gibt es folgende Fälle:

**Auskunftsbegehren über Verarbeitung personenbezogener Daten von Kunden:** Der Kunde muss innerhalb eines Monats nach Einlangen des Auskunftsbegehrens nach Prüfung seiner Identität (durch Pass oder Ausweis, falls er nicht bekannt ist) nicht nur Auskunft bekommen, welche Daten von ihm verarbeitet werden, sondern auch die Inhalte dieser Daten ausgehändigt bekommen. Dies geschieht mittels dem [Musterformular auf Auskunftsbegehren Kunde](#).

**Auskunftsbegehren über Verarbeitung personenbezogener Daten von Unbekannten:** Der Antragsteller muss innerhalb eines Monats nach Einlangen des Auskunftsbegehrens nach Prüfung seiner Identität (durch Pass oder Ausweis) nicht nur Auskunft bekommen, welche Daten von ihm verarbeitet werden, sondern auch die Inhalte dieser Daten ausgehändigt bekommen, falls es welche gibt, was normalerweise nicht der Fall sein wird. Dies geschieht mittels dem [Musterformular auf Auskunftsbegehren Unbekannt](#).

**Löschbegehren der personenbezogenen Daten:** Erfolgt ein Löschbegehren durch einen Kunden, so muss der Betrieb innerhalb eines Monats mittels [Musterformular Antwortschreiben Löschbegehren Kunde](#) antworten. Vorsicht, nicht vergessen, die [Liste Lösch- und Aufbewahrungsfristen](#) beizulegen. Aus dieser Liste ist ersichtlich, dass es keine Daten gibt, die sofort gelöscht werden können.

Die Identität der Person die ihr Recht auf Vergessenwerden einfordert muss ihre Identität nur dann nachweisen, wenn Sie berechnigte Zweifel daran haben!

Nach Ablauf der Löschrufen muss dann die betroffene Person von der Löschung der Daten zu informieren. Dies hat schriftlich mittels [Musterformular Bestätigung der Löschung](#) zu erfolgen. Für die Übermittlung dürfen elektronische Medien (vor allem E-Mail) nur dann verwendet werden, wenn der Antrag ebenfalls elektronisch gestellt wurde. Auf ausdrücklichen Wunsch der betroffenen Person ist das Schreiben

auf Papier zu übersenden. Eine mündliche Verständigung ist auf Wunsch der betroffenen Person möglich, sofern keine Zweifel an der Identität bestehen.

## **5. Prüfungen**

Die Eintragung, Erledigung und Korrektur von Reklamationen wird in den internen Audits geprüft.