

Prozessbeschreibung: Überwachung und Messung

1. Prozessfestlegungen

1.1. Prozessinhalte

Dieser Prozess regelt die Überwachung und Auswertung aller Prozesse des Managementsystems. Im Einzelnen bedeutet dies

- Organisation und Durchführung von Audits
- Konsequenzen von Audits, Ausschluss aus dem Managementsystem
- Erfassung der Daten zu Kundenzufriedenheit, Reklamationen, Umweltauswirkungen und ArbeitnehmerInnenschutz
- Auswertung der Daten und Aufbereitung für die Bewertung und Planung (Verbesserungsprozess) durch die Geschäftsführungen der Betriebe (Management Review)
- Auswertung der Daten und Aufbereitung für die Bewertung und Planung der Innungen

1.2. Begriffe

Interne Audits: Eigenüberprüfung auf Normkonformität und Konformität mit den Vorgaben des Managementsystems

2. Ablaufbeschreibung, Verantwortlichkeiten, Prozess- inputs und –outputs für Audits (Überwachung)

| Ablauf | Verantwortliche | | | Mitgeltende |
|--|-------------------|---------|---------|---|
| | DF | MA | Inf. | Unterlagen |
| <pre> graph TD A[Auditplanung] --> B[Auditdurchführung] B --> C[Auditberichterstattung, ausgefüllte Checkliste] </pre> | QMB | GF, BQM | GF, | Auditprogramm → |
| | Interne Auditoren | | | Form_Auditchecklisten für die einzelnen Organisationseinheiten* ← Ausgefüllte Auditchecklisten → |
| | Interne Auditoren | | LIM, GF | Auswertung interne Audits, Betriebe Gesamtauditbericht → |

DF = Durchführung

MA = Mitarbeit

Inf. = Information

2.1. Nähere Angaben zu internen Audits

Jede Einheit des Managementsystems wird internen Audits unterzogen. 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:

Anwendungsbereich:

Überprüfung des Umwelt- und Qualitätsmanagementsystems in allen Organisationseinheiten des integrierten Managementsystems der NÖ Rauchfangkehrer.

Auditorenpool:

Dieses System sieht die Auswahlmöglichkeit jeder Organisationseinheit vor, zwischen Rauchfangkehrerkollegen bzw. deren Mitarbeitern oder externen Beratern als interne Auditoren zu wählen, indem er ihn aus dem internen Auditorenpool auswählt. Eine Organisationseinheit darf niemals von einem eigenen Mitarbeiter bzw. Funktionär intern auditiert werden, damit die Unabhängigkeit der Auditoren sichergestellt bleibt.

Der QMB organisiert eine Ausbildung für interne QU-Auditoren. Absolventen dieser Ausbildung werden in den Auditorenpool, dem auch externe Berater angehören, aufgenommen. Die Ausbildung wird von den externen Beratern des Pools durchgeführt.

Voraussetzung für die Aufnahme in den Auditorenpool ist eine mindestens 2-jährige Praxis beim Aufbau von Umwelt- und Qualitätsmanagementsystemen sowie die Anwesenheit bei mindestens 1 internen Audit bei einem anderen Betrieb.

Um den laufenden gleichen Standard der internen Auditoren aufrecht zu erhalten, organisiert der QMB bei Bedarf eine Auditorenkalibrierung, an der die Auditoren verpflichtend teilnehmen müssen um ihren Status als interner Auditor aufrechtzuerhalten.

Auditplanung:

Im Rahmen des Management Reviews der Bundesinnung werden vom QMB die geplanten internen Audits **vor Ort** für das kommende Kalenderjahr aufgelistet. Anfang eines jeden Jahres werden dann in der Teilnehmerliste des jeweiligen Jahres den daraus resultierenden Betrieben vom QMB interne Auditoren für die Audits **vor Ort** zugeteilt. Für alle Betriebe, **die nicht vor Ort auditiert** werden, werden in der betreffenden Spalte der Teilnehmerliste DBP (Datenbankprüfung) eingetragen. Im Laufe des Jahres werden diese DBP intern von QMB zugeteilt und durchgeführt.

Die internen Auditoren vereinbaren selbst mit den Betrieben die Audittermine **vor Ort** und tragen diese im Google-Kalender „interne Audits und Zert-Schulungen“ ein. Dieser Kalender ist für alle Teilnehmer am gemeinsamen Managementsystem im internen Bereich der Rauchfangkehrer-zert unter Aktuelles einsehbar. Die in der Teilnehmerliste unten angeführten farblichen Kennzeichnungen zur Spalte „internes Audit“ müssen vom internen Auditor und vom QMB eingehalten und laufend aktualisiert werden:

| |
|---|
| Zuteilung des internen Auditors, wobei dbp vor den Namen gestellt Datenbankprüfung bedeutet |
| geplanter Termin und Zuteilung des internen Auditors, wobei dbp vor den Namen gestellt Datenbankprüfung bedeutet |
| erledigter Termin und Zuteilung des internen Auditors, wobei dbp vor den Namen gestellt Datenbankprüfung bedeutet |

Die Betriebe, deren Betriebe über eine Datenbankprüfung geprüft werden, werden kurz vor der Prüfung darüber informiert, dass die Prüfung stattfinden wird und kurz nach der Prüfung darüber, dass sie die Todo-Liste nach daraus resultierenden Aufgaben abfragen sollen.

Verantwortlich für die Auditplanung: EFG Umwelt- und Klimawerkstatt

Durchführung der Audits und Audit Häufigkeit

- **Interne Audits der Bundes- und Landesinnungen und des QMB**
Die internen Audits der Landesinnungen werden nur bei großen Veränderungen oder bei Neueinführung eines Bundeslandes anhand der Checkliste für die Landesinnungen durchgeführt. Das Audit der Bundesinnung und des QMB wird jährlich [Auditchecklisten für die Bundesinnung](#) von einem unabhängigen Auditor aus dem Auditorenpool durchgeführt.
- **Interne Audits der Rauchfangkehrerbetriebe und unterstützenden Organisationen vor Ort**
Jeder teilnehmende Rauchfangkehrerbetrieb und die unterstützenden Organisationen unterziehen sich in den ersten beiden Jahren jährlich einem internen Audit vor Ort, für welches er sich einen Auditor aus dem Auditorenpool auswählt. Danach werden die internen Audits nur alle 2 Jahre vor Ort oder – bei Betrieben, bei denen es keine oder wenige Abweichungen oder Hinweise im letzten Audit gab – als **Skypeaudit** durchgeführt. Für die Audits der Betriebe und unterstützenden Organisationen wird die [Auditcheckliste für Betriebe](#) bzw. die [Auditcheckliste für unterstützende Organisationen](#) herangezogen. Auf die im Vorjahr als problemlos erschienenen Bereiche wird im vorliegenden Audit weniger Augenmerk gerichtet, nicht veränderte Prozesse werden nur oberflächlich betrachtet.

- **Datenbankprüfungen (Fernaudit) der Rauchfangkehrerbetriebe und unterstützenden Organisationen**

In den Jahren zwischen den internen Audits vor Ort bzw. online-audits werden Datenbankprüfungen mittels einer eigenen – verkürzten – Checkliste Datenbankaudits durch die internen Audits durchgeführt.

Verantwortlich für Durchführung und Dokumentation der Einzelaudits: Die jeweiligen Auditoren

Berichterstattung:

Alle Organisationseinheiten (Zuständige Personen der Bundes- bzw. der Landesinnungswarte, bzw. die einzelnen Betriebe) können ihre ausgefüllten Auditchecklisten in der red-soft-Datenbank einsehen. Alle Hinweise und Abweichungen führen automatisch zu einem Eintrag in der To-do-Liste, der mit einem Plantermin, bis zu dem die Maßnahme erledigt sein soll, versehen wird.

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.

Sämtliche Angaben zur Erstellung der Auditchecklisten bzw. die Durchführung der internen Audits mit der EFG Datenbank finden sich in der [AA Checklisten internes Audit](#) wieder.

Die internen Auditoren erstellen einen Gesamtbericht für alle Bundesländer über das interne Audit, der die Leistung des Managementsystems wiedergeben soll. Detaillierte bundesland-relevante Erkenntnisse aus den Audits werden in den Management Reviews der einzelnen Bundesländer besprochen. Der Gesamtbericht fließt in das Management Review für die Bundesinnung ein.

Verantwortlich für die Berichterstattung: EFG Umwelt- und Klimawerkstatt

Auditmethode:

Befragung, Durchsicht von Dokumenten und Aufzeichnungen bzw. Prüfung Datenbank

Auditkriterien:

Die relevanten Auditfragen sind in den Checklisten (in der redsoft-Datenbank) für die Bundesinnung und für die Betriebe festgelegt.

2.2. Nähere Angabe zu externen Audits

Alle teilnehmenden Betriebe und Landesinnungen werden im 3-Jahreszyklus je einmal vor Ort auditiert, die Funktionen der Bundesinnung werden jährlich auditiert. In den Jahren dazwischen führen die externen Auditoren Online-Audits durch, bei denen sie telefonisch oder per tele-meeting die Betriebe kontaktieren und vorab die Datenbank prüfen. Für die Phase der Datenbankprüfungen erhalten sie einen zeitlich und inhaltlich begrenzten Zugang zur redsoft-Datenbank durch QMB. Die externen Auditoren erstellen jährlich eine Planung, die mit dem QMB abgesprochen wird und den Betrieben zur Detailplanung mitgeteilt wird.

2.3. Konsequenzen von Audits/Ausschluss aus dem Managementsystem

Alle Teilnehmer am Managementsystem unterschreiben bei Ausstellung der Zertifikate bzw. bei der der Eintragung in das EMAS-Register das Formular Teilnahmeverpflichtung, in dem sie sich zur Einhaltung aller Vorschriften aus dem Managementsystem und der rechtlichen Vorgaben verpflichten. Er gewährt der

Zertifizierungsstelle das vertragliche Durchgriffsrecht, was bedeutet, dass bei Beschwerden von externen Personen die Zertifizierungsstelle ein Sonderaudit durchführen kann.

Sollten bei internen oder externen Audits Abweichungen auftreten, tritt folgender Ablauf in Kraft:

| Art der Nonkonformität | Konsequenz |
|---|--|
| Abweichung beim internen oder externen Audit in einem Betrieb oder einer Innung (System oder rechtlich) | Angemessene Nachfrist zur Behebung wird von QMB gesetzt (Bei rechtlichen Abweichungen beträgt die Frist max. 2 Wochen) |
| Gesetzte Nachfrist wird nicht eingehalten | Kostenpflichtiges Einzelaudit durch QMB und ev. LQM (auch nach den ersten beiden Teilnahmejahren) |
| Abweichungen nach wie vor vorhanden oder Nachaudit wird nicht durchgeführt | Verwarnung durch den Landesinnungsmeister |
| Abweichung wird nicht sofort behoben | Ausschluss aus dem Managementsystem, Entziehung des Zertifikates bzw. der EMAS-Teilnahme |

Bei Abweichungen in internen Audits muss außerdem überprüft werden, ob die gleiche Abweichung auch in einem oder mehreren anderen Betrieben auftreten kann und gegebenenfalls. müssen Maßnahmen eingeleitet werden.

3. Ablaufbeschreibung, Verantwortlichkeiten, Prozess- inputs und –outputs für die Datenerfassung (Messung)

| Ablauf | Verantwortliche | | | Mitgeltende |
|---|-----------------|--------------------|------|---|
| | DF | MA | Inf. | Unterlagen |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Unterlagen aus den Betrieben</div> <div style="text-align: center;">↓</div> | QMB, GF | | | aus Datenbank: <ul style="list-style-type: none"> ← Betriebsdaten ← Umweltauswirkungen, ← Rückmeldungen von Kunden, ← to-do-Listen ← Auditchecklisten ← Schulungsmaßnahmen geg. Beanstandungen von <ul style="list-style-type: none"> ← außen ← Kundenzufriedenheitsbefragungen ← Kesseldaten aus den Kehrgebieten |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Auswertung der Daten und ext. Auditberichte</div> <div style="text-align: center;">↓</div> | QMB | | GF | aus Datenbank: Management → Review Berichte Betriebe |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Erarbeitung Verbesserungsvorschläge Vorbereitung Management Review Inputs</div> | QMB | LIM, TW, AW, | | Management Review Berichte für Innungen |

3.1. Nähere Angaben zur Datenaufbereitung der direkten Umweltauswirkungen

Die Ermittlung der Umweltauswirkungen basiert auf den Erfahrungen der Rauchfangkehrerbetriebe Engelbrechtsmüller und Pölzgutter, die zum Zeitpunkt der Einführung des Managementsystems der NÖ Rauchfangkehrer bereits seit Jahren über ein zertifiziertes Managementsystem verfügten. Da alle Rauchfangkehrerbetriebe dieselben Abläufe haben und das Managementsystem nur für die Aufgaben, die dem Rauchfangkehrer laut Gesetz zugewiesen sind, gilt, kann die bestehende Umweltbewertung der beiden Betriebe als Umweltprüfung übernommen werden.

Bei Änderungen im Gesamtmanagementsystem z.B. Eingliederung anderer Organisationseinheiten werden die relevanten Umweltauswirkungen neuerlich auf Aktualität überprüft.

Daraus ergeben sich folgende relevante direkte Umweltauswirkungen für die Betriebe:

- Treibstoffverbrauch
- Brennstoffverbrauch
- Stromverbrauch
- Gesamte aus den oben genannten Verbräuchen resultierende CO₂-Emission
- Wasserverbrauch
- Papierverbrauch
- Abfälle (nur wegen gesetzlicher Aufzeichnungspflicht)

Die Daten werden von den Betrieben selbständig in der Datenbank mit Hilfe der [AA Anleitung Datenerfassung](#) erfasst und bilden die Basis für die Management Reviews der Betriebe, die die Betriebe jeweils für sich aus der Redsoft-Datenbank abrufen können. Die Vorgaben für die Inhalte der Management Reviews werden jährlich von QMB aktualisiert.

Jährlich bekommen auch die Innungen Auswertungen über ihre Betriebe um Informationen für ihre Verbesserungsmaßnahmen zu erhalten. Diese Maßnahmen werden zusammen mit den akkumulierten Ergebnissen der Betriebe immer im Herbst des Folgejahres erstellt.

3.2. Nähere Angaben zur Kundenzufriedenheit und Behördenbefragungen

Zu Anfang der Teilnahme am Managementsystem und danach zu Zeitpunkten, die vom QMB mit den LQMs definiert werden, werden Kundenzufriedenheitsbefragungen durchgeführt.

Der Betrieb hat dabei die Wahlmöglichkeit zwischen telefonischer Befragung und anonymer online-Befragung:

Telefonische Befragung

Die Betriebe stellen dem QMB ausreichend Namen und Telefonnummer im [Formular Kundenzufriedenheitsbefragung](#) zur Verfügung, so dass eine Befragung von mindestens 20 Kunden pro Betrieb möglich ist. Die Betriebe müssen dazu Kunden, mit denen sie im Zuge des Tagesgeschäftes telefonieren um deren Zustimmung zur Befragung bitten und das [Formular Zustimmung Kundenzufriedenheitsbefragung tel.](#) ausfüllen. Beide Listen werden dann an QMB gemailt, die die Befragung veranlassen.

Die Befragung wird von Mitarbeitern des QMB (externen Berater) durchgeführt, um eine größt mögliche vertrauliche Behandlung sicherzustellen. Nach Vereinbarung (s.o.) kann auch die Befragungsgruppe geändert werden.

Die ausgefüllten Formulare Kundenzufriedenheitsbefragung werden vom QMB direkt und ausschließlich an die GF der jeweiligen Betriebe mit Angabe der Durchschnittsergebnisse aller Betriebe als Liste und Graphik weitergegeben. Die Betriebe legen diese unter Daten im jeweiligen Jahr ab.

Online-Befragung

Wählt der Betrieb die Online-Befragung, bekommt er von QMB eine mail-Vorlage, die einen link zur Onlinebefragung enthält. Der Betrieb schickt das mail selbst an seine Kunden per e-mail, die Antworten kommen anonym über survey-Monkey direkt an QMB, die die Auswertungen vornehmen und – wie oben – ausgewertet im Vergleich mit den anderen Betrieben an den Rauchfangkehrerbetrieb zurückschickt.

Die Durchschnittsnoten und Relevanzen werden vom QMB im Formular Auswertung Kundenzufriedenheit ermittelt und graphisch für die Management Reviewberichte der Bundesländer- bzw. für die Bundesinnung aufbereitet. Die Betriebe bekommen ihre Ergebnisse als Excel-Listen, in denen sie sich mit den anderen Betrieben der Befragungsrunde vergleichen können.

Behördenzufriedenheitsbefragung

Bei der Behördenzufriedenheitsbefragung ist keine Zustimmung durch die Befragten erforderlich. Sie findet ab dem 3. Jahr der Teilnahme der Betriebe statt, indem die Betriebe die Funktionen und Tel.Nummern der Behörden zur Verfügung stellen. QMB vergibt die Befragungen an Werkvertragnehmer, die die Befragung an Hand des [Formulars Behördenbefragungen](#) durchführen.

Die Durchschnittsnoten und Relevanzen werden ebenfalls von QMB im Formular Auswertung Behördenzufriedenheit ermittelt und graphisch für die Management Reviewberichte der Bundesländer- bzw. für die Bundesinnung aufbereitet. Die Betriebe bekommen ihre Ergebnisse als Excel-Listen, in denen sie sich mit den anderen Betrieben der Befragungsrunde vergleichen können.

3.3. Nähere Angaben zur Datenaufbereitung der Reklamationslisten

QMB wertet jährlich für die Innungen die Eintragungen der Redsoft-Datenbank aus, indem sie die Anzahl der erledigten und unerledigten Reklamationen je nach Kategorie auswertet. Zusätzlich werden die Rauchfangkehrerwechsel erfasst um Rückschlüsse über die Erfassungsqualität zu erhalten und einen Beleg dafür vorlegen zu können, dass Rauchfangkehrerbetriebe keine Monopolstellung haben.

3.4. Nähere Angaben zur Auswertung der To-do-Liste der Innungen und der Betriebe

Einmal jährlich wird der Umsetzungsgrad der Aufgaben der Innungen und Rauchfangkehrerbetriebe aus der Redsoft-Datenbank ausgewertet, indem die Erledigungstermine den Planterminen gegenübergestellt werden und die Bewertung der Maßnahmen gemittelt wird.

3.5. Nähere Angaben zur Auswertung der Schulungsmaßnahmen

Die Schulungsmaßnahmen der Betriebe werden von QMB aus der Datenbank für das Vorjahr für die Management Reviews der Innungen ausgewertet, indem einerseits der Erledigungsgrad der geplanten Schulungen und andererseits die Durchschnittsbewertung der einzelnen Schulungsmaßnahmen ermittelt werden.

Letzteres wird am Anfang eines jeden Kalenderjahres nochmals für das gesamte Vorjahr von QMB für die am System teilnehmenden Schulungsanbieter ebenfalls ausgewertet. Sie bekommen auch die Anzahl der geplanten Teilnehmer pro Schulung für das Folgejahr, damit sie ihre Schulungsangebote besser planen können.

Die Schulungsanbieter sind angehalten die Ergebnisse mit den jeweiligen Vortragenden abzustimmen um eine laufende Verbesserung der Qualität der Schulungen sicherzustellen.

4. Zeitliche Abfolge für die Datenaufbereitung:

| Tätigkeiten | Zeitpunkt | Zuständigkeit |
|---|----------------------------------|-------------------|
| ○ Interne Audits | Lt. Auditplan ganzjährig | Interne Auditoren |
| ○ Auswertung Rechtsregister bzw. rechtliche Punkte der internen Auditcheckliste | Bis März Folgejahr | QMB |
| ○ Überprüfung aller Daten aus Datenbank auf Vollständigkeit und Plausibilität durch QMB | Ab Ende Juni bis Sept. Folgejahr | GF |
| ○ Geg. Übermittlung der Kesseldaten, soweit möglich | Bis Ende Juni | GF |
| ○ Einschicken der Kesseldaten | Fallweise Frühsommer | QMB |
| ○ Kundenzufriedenheitsbefragung pro Betrieb | Anfang Projekt und bei Bedarf | QMB |