0. Vorwort

0.1 Geltungsbereich
0.2 Aufbau
0.3 Herausgabe
0.4 Unterlagen
0.5 Freigabeerklärung

1. Allgemeines zur Organisation des Schornsteinfegerhandwerks und zum Qualitäts- und Umweltmanagementsystem

1.1 Qualitäts- und Umweltpolitik
1.1.1 Ziele und Aktivitätenplan des Bundesverbandes (QM/UM-Programm)
1.1.2 Ziele und Aktivitätenplan der OE

1.2 Gesetzliche Vorgaben

1.3 Aufbau und Organisation
1.3.1 Aufbau der Organisation des Schornsteinfegerhandwerks
Organigramm Gesamthandwerk
1.3.2 Aufbau der Organisationsebenen (OE)
1.3.3 Geschäftsbereiche
1.3.4 QM/UM-Beauftragte

1.4 Unterlagen

2. Aufbau und Organisation des Managementsystems

2.1 Dokumentation
2.1.1 Handbuch
2.1.2 Verfahrensanweisungen
2.1.3 Arbeitsanweisungen
2.1.4 Mitgeltende Unterlagen
2.1.5 Erstellen von Dokumenten - Formelle Vorgaben des ZIV
2.1.6 Ablaufbeschreibungen

2.2 Lenkung von Dokumenten, Daten und Aufzeichnungen
2.2.1 Verantwortung für die Erstellung und Freigabe
2.2.2 Verteilung
2.2.3 Änderung

2.3 Lenkung von Aufzeichnungen
2.3.1 Kennzeichnung / Rückverfolgbarkeit

2.4 Archivierung von Dokumenten

2.5 Datenschutz
2.6 Zertifikatsvergabe – Änderung, Erneuerung

2.7 Unterlagen

3. Interne Abläufe - Organisation und Abwicklung

3.1 Interne Weiterbildung von Mitarbeitern

3.2 Einkauf von Arbeitsmitteln

3.3 Umweltschutz in der OE

3.4 Meßgeräteprüfstände

3.5 Betrieb von berufseigenen Bildungsstätten

3.6 Normungsgremien und Arbeitskreise

3.7 Innere Verwaltung

3.8 Betrieb von Verkaufseinrichtungen des Schornsteinfegerhandwerks

3.9 Unterlagen

4. Der Dienstleistungsprozess

4.1 Marketing
4.1.1 Öffentlichkeitsarbeit
4.1.2 Kommunikation zum Thema Umweltschutz
4.1.3 Beratungen

4.2 Entwicklung neuer Dienstleistungen
4.2.1 Verbessern von Dienstleistungen
4.2.2 Software - Entwickeln und Prüfen

4.3 Erbringen von Dienstleistungen
4.3.1 Aus-, Fort- und Weiterbildung von Schornsteinfeger/innen
4.3.2 Veranstaltungen - Planung, Organisation und Durchführung
4.3.3 Messen und Ausstellungen
4.3.4 Magazin und Fachzeitschriften - Verlag, Redaktion und Vertrieb
4.3.5 Infobroschüren und Faltblätter
4.3.6 Gutachterliche Stellungnahmen
4.3.7 Rundschreibendienst
4.3.8 Schulungsunterlagen
4.3.9 Kundenberatung
4.3.10 Erhebung von Meßergebnissen nach der 1. BImSchV
4.3.11 Auswertung der Staubmessungen
4.3.12 Meßgeräteüberwachung
4.3.13 Demonstrationsanlagen - Versuchsdurchführung und Betrieb

4.3.14 Wechsel, Änderung und Übernahme von Kehrbezirken
4.3.15 Dienstleistungen des Einzelbetriebes nach dem Schornsteinfegergesetz
4.3.16 Praktischer Leistungswettbewerb (PLW) – Planung und Durchführung

4.4 Unterlagen

5. QM/UM-Systembewertung

5.1 Umgang mit Fehlern

5.2 Interne Audits
5.2.1 Einzelauditverfahren
5.2.2 Gruppenauditverfahren in Einzelbetrieben
5.2.3 Interne Auditoren - Auswahl und Schulung
5.2.4 Interner Audits - Planung und Durchführung
5.2.5 Dokumentation
5.2.6 Korrekturmaßnahmen und Verbesserungen
5.2.7 Konsequenzen
5.2.8 Audit - Auswertung

5.3 Selbstbewertungsverfahren

5.4 Bewertung durch die oberste Leitung (Management - Review)
5.4.1 Erhebungen des Schornsteinfegerhandwerks
5.4.2 Ziele und Maßnahmen
5.4.3 Anpassung der QM/UM-Dokumentation

5.5 Unterlagen

Anhang

1 Erläuterungen

2 Abkürzungsverzeichnis

3 Verfahrensanweisungen - VA

4 Arbeitsanweisungen - AA

5 Anlagen, Formblätter, Checklisten

6. Prozessbeschreibungen

0. Vorwort

Dieses Managementhandbuch (MH) enthält die Beschreibung des Qualitäts- und Umweltmanagementsystems und der entsprechenden Prozeßbeschreibungen. Es legt die Zuständigkeiten, Inhalte, Verfahrensanweisungen und Abläufe unterteilt nach den Ebenen:

- Bundesverband (ZIV)
- Landesinnungsverbände (LIV)
- Innungen
- Einzelbetriebe
- Bildungsstätten
- Prüfstände
- Verkaufseinrichtungen des Schornsteinfegerhandwerks

im Hinblick auf Qualität und Umweltschutz fest.

0.1 Geltungsbereich

Dieses Managementhandbuch ist für alle teilnehmenden OE des Schornsteinfegerhandwerks verbindlich.

0.2 Aufbau

Das Handbuch wurde entsprechend den Anforderungen der DIN EN ISO 9000:2000, der DIN EN ISO 14001:2005 und gemäß den Vorschriften der Verordnung des Rates der Europäischen Gemeinschaft für das Umweltmanagement und die Umweltbetriebsprüfung vom 07. Juni 1993 (Nr. 1836/93) sowie den weiteren geltenden Umweltschutzgesetzen und Verordnungen der Bundesrepublik Deutschland und der Europäischen Union erstellt. Die Integration der verschiedenen Anforderungen brachte es mit sich, daß die Qualitäts- und Umweltpolitik in den Zielen des Bundesverbandes des Schornsteinfegerhandwerks zusammengefasst wurde. Die Gliederung wurde an die Erfordernisse des Schornsteinfegerhandwerks in Deutschland angepaßt.

0.3 Herausgabe

Das vorliegende Handbuch hat den Änderungsstand „Version 3.1“ vom 01.07.2006. Es wurde allen OE auf Datenträger ausgehändigt. Die Weitergabe bzw. die Genehmigung zur Weitergabe des Handbuches obliegt ausschließlich dem Bundesverband (ZIV). Zur Weitergabe berechtigt sind ausschließlich der ZIV, die LIV`s und die Innungen. Die Weitergabe des Anhanges ist unzulässig.
Der Empfang und die Anerkennung der Bedingungen sind mittels Formblatt F: A 03-02 zu bestätigen.
Weitere ausgegebene Exemplare sind im Formblatt F: A 03-01 (Liste der ausgegebenen Handbücher) aufgeführt.
Dieses Managementhandbuch wird vom Vorstand Berufsbildung (QM/UM- Beauftragter) erstellt. Freigegeben wird es durch den Vorstand des ZIV.

0.4 Unterlagen

F: A 03-01 Formblatt Liste der ausgegebenen Handbücher
F: A 03-02 Empfangsbestätigung für Handbuch bzw. -auszug

0.5 Freigabeerklärung

Das vorliegende Managementhandbuch wird als verbindlich erklärt.

Sankt Augustin, den 01.07.2006

Beyerstedt	Thomas	Arndt
Bundesinnungsmeister	QM/UM-Beauftragter	Hauptgeschäftsführer

1. Allgemeines zur Organisation des Schornsteinfegerhandwerks und zum Qualitäts- und Umweltmanagementsystem

1.1 Qualitäts- und Umweltpolitik

Der Beruf des Schornsteinfegers nimmt im Handwerk eine Sonderstellung ein. Als staatlich beliehener Unternehmer und zugleich selbständiger Gewerbetreibender führt der Schornsteinfeger in seiner Eigenschaft als Bezirksschornsteinfegermeister in einem Kehrbezirk öffentliche und handwerkliche Tätigkeiten aus, die das Handwerk auch in Zukunft vor besondere Aufgaben stellt. Zum einen verlangt die exponierte Stellung ein hohes Maß an Umsicht und Flexibilität, um einen sachgerechten Interessenausgleich zwischen Kunden, Politik, Verwaltung, Marktpartnern und Mitarbeitern zu finden, zum anderen gilt es, die Berufsgrundlagen auch in einem vereinten Europa zu bewahren und weiter zu entwickeln.

Im Mittelpunkt unserer Tätigkeit steht der Kunde. Ihn zufrieden zu stellen und gleichzeitig den gesetzlichen Auftrag hinsichtlich Feuersicherheit (Betriebs- und Brandsicherheit), Umwelt- und Klimaschutz, Schonung der Energiereserven und Gesundheitsschutz zuverlässig zu erfüllen, ist unser oberstes Ziel.

Wir sehen in der Erhaltung eines gleichbleibend hohen Qualitäts- und Umweltstandards unserer Dienstleistungen eine wichtige gemeinsame Aufgabe von

Bundesverband
Landesinnungsverbänden
Innungen
Bezirksschornsteinfegermeisterinnen/Bezirksschornsteinfegermeistern
Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern.

Konkrete Aussagen zu jährlichen Qualitäts- und Umweltzielen sind für jede Organisationsebene formuliert.

Damit die genannten Ziele erreicht werden, hat sich das Schornsteinfegerhandwerk entschlossen, ein wirksames und wirtschaftlich vertretbares Qualitäts- und Umweltmanagementsystem auf der Grundlage der DIN EN ISO 9001:2000 und 14001:2005 zu erstellen, einzurichten und in allen Bereichen seiner Organisation aufrecht zu erhalten. Dadurch soll dem Kunden und dem Gesetzgeber weiterhin Gewähr für die Zuverlässigkeit unserer Leistungen geboten werden.

Durch eine klare Formulierung und transparente Darstellung der vom Schornsteinfegerhandwerk zu wahrenden öffentlichen Interessen und der kundenbezogenen Anforderungen an unsere Dienstleistungen soll eine hohe Akzeptanz erreicht werden.

Der Schornsteinfeger nimmt als “Glücksbringer” in unserer Gesellschaft eine positive Stellung ein. Es ist die einheitliche Philosophie unserer Organisation, dieses positive Bild, welches sich auch in unserem Slogan

“Zum Glück gibt`s den Schornsteinfeger“,

in der täglichen Arbeit, z.B. durch Einhaltung von Termin, Qualität und Preis, durch neutrale Beratung und freundliches Auftreten widerspiegelt, umzusetzen.
Die Einhaltung solcher Forderungen, die eine stetige Verbesserung der Qualitäts- und Umweltstandards unserer Dienstleistungen zum Ziel haben, setzt voraus, dass ausschließlich gut ausgebildete Mitarbeiter beschäftigt werden.
Schulung und Motivation der im Schornsteinfegerhandwerk Tätigen ist eines unserer wichtigsten Ziele. Erreicht wird dies sowohl durch ständige Information und Weiterbildung, als auch durch Einbindung der Mitarbeiter in Entscheidungsprozesse. Das trägt gleichzeitig zur Sicherung der Arbeitsplätze bei und steigert die Dienstleistungsqualität.

Trotz öffentlich-rechtlicher Einbindung und Vorgaben wird das Gebot der Wirtschaftlichkeit und der rationellen Arbeitsausführung beachtet. Die ständige Überwachung von Prozessen und Abläufen soll unseren Betrieben eine möglichst kostengünstige Abwicklung der Dienstleistungen beim Kunden ermöglichen und so zu ihrem unternehmerischen Erfolg beitragen.

Wir wollen in besonderem Maße den vorbeugenden Brandschutz, den sicheren Betrieb von Feuerungs- und Lüftungsanlagen, die Energieeinsparung und den Umwelt- und Klimaschutz fördern. Dabei wird auch die neutrale Beratung von Haus- und Wohnungseigentümern eine wichtige Stelle einnehmen, die der Steigerung der Lebensqualität gerecht wird. Besonders werden wir auch bei unseren Arbeitsverfahren umweltrelevante Vorgaben und Ziele beachten und laufend ergänzen. Wir werden uns innerhalb des Handwerks als produktneutrale Sicherheits-, Umwelt- und Energieexperten rund um das Gebäude weiterentwickeln und diese Tätigkeitsmerkmale mit der Devise

„Der Schornsteinfeger - Ihr Sicherheits-, Umwelt- und Energieexperte“

in die Öffentlichkeit tragen.

Mit unseren Dienstleistungen wollen wir besonders den Energieverbraucher, unseren Kunden, auf Möglichkeiten der Energieeinsparung hinweisen. Der sparsame Umgang mit den Energieressourcen senkt den Kohlendioxidausstoß und mindert die Umwelteinflüsse durch Feuerungsanlagen. Mit dem Einbau und der Verwendung verbesserter Technik wird zur Schonung der Energieressourcen sowie dem Erhalt unseres natürlichen Lebensraumes beigetragen. Durch eine gezielte Beratung und Prüfung entsprechend den gesetzlichen Vorgaben sind Weiterentwicklung und technischer Fortschritt mit nachhaltiger positiver Entwicklung möglich.
Eine kundenorientierte und allgemein verständliche Darstellung der erreichten Sicherheits- und Umweltniveaus ist ein wichtiges Ziel für die Bewahrung einer erlebenswerten Zukunft und lebenswerten Umwelt.
Jeder Mitarbeiter hat die Verpflichtung, unabhängig davon wo er tätig ist, auf Missstände, welche die Belange der Qualitäts- und Umweltpolitik beeinträchtigen können, hinzuweisen.
Alle Führungskräfte in unseren Verbänden (Bundesverband, Landesinnungsverbände, Innungen und angeschlossenen Organisationen), sowie alle Bezirksschornsteinfegermeister verpflichten sich, diese Grundsätze in ihrem Bereich zu beachten und umzusetzen. Jedem Mitarbeiter wurde die Qualitäts- und Umweltpolitik des Bundesverbandes und seiner angeschlossenen Organisationen und Mitgliedsbetriebe bekannt gemacht.

Beyerstedt	Thomas	Arndt
Bundesinnungsmeister	QM/UM-Beauftragter	Hauptgeschäftsführer

1.1.1 Ziele und Aktivitätenplan des Bundesverbandes (QM/UM-Programm)

Die konkreten Ziele und Aktivitäten, die aus der QM/UM-Politik resultieren, sind im Ziele- und Aktivitätenplan des Bundesverbandes beschrieben. Der Plan wird ständig von der Geschäftsleitung aktualisiert und mit Erledigungsvermerken/Terminen versehen. (F: A 1.1.1-01)

1.1.2 Ziele und Aktivitätenplan der OE

Abgeleitet von den Zielen des Bundesverbandes erstellt jede OE ihren eigenen Plan. Durchgängige Ziele sind vom Bundesverband bis zu den Einzelbetrieben erkennbar. (F: A 1.1.1-01)

1.1.3 Leitbild im Schornsteinfegerhandwerk

Mission
Wir Schornsteinfeger leisten als neutrale und unabhängige Partner unserer Kunden einen unverzichtbaren Beitrag zu deren Sicherheit, indem wir vorbeugenden Brandschutz betreiben, die Betriebssicherheit von Feuerungs- und Lüftungsanlagen gewährleisten, aktiven Umweltschutz leisten, zur Energieeinsparung anregen, Lösungen aufzeigen und unsere Kunden kompetent und produktneutral beraten.

Vision
Wir werden uns innerhalb des Handwerks als produktneutrale „Sicherheits-, Umwelt- und Energieexperten“ rund um das Gebäude weiterentwickeln. Fachkompetenz, Kundenfreundlichkeit und Zukunftsorientierung werden bei jedem Kollegen so selbstverständlich sein, dass die Schornsteinfeger in der öffentlichen Meinung 100 Prozent Zufriedenheit und Akzeptanz erreichen.

Leitsätze des Schornsteinfegerhandwerks

Der Nutzen für Menschen, d.h. die Erfüllung der Kundenwünsche steht im Mittelpunkt unserer Arbeit. Mit unseren wertvollen Dienstleistungen erzeugen wir eine Atmosphäre von Sicherheit und Zufriedenheit.

Wir sind es unseren Kunden schuldig, dass wir für jede Aufgabenstellung unverzüglich eine Lösung anbieten können. „Geht nicht“ gibt es für uns nicht!

Unser Auftreten bei Kunden und unser Verhältnis zu anderen Marktpartnern ist geprägt durch Freundlichkeit, Zuverlässigkeit, Hilfsbereitschaft und Offenheit.

Wir behandeln unsere Mitmenschen so, wie wir selbst gern behandelt werden möchten.

Wir vermeiden alles, was unsere Neutralität und Produktunabhängigkeit beeinträchtigen könnte.

Bei Qualität kennen wir keine Kompromisse. Unser QM/UM-System sichert anspruchsvolle Qualitätsstandards und bundesweite Gleichartigkeit unserer Leistungen auf hohem Niveau.

Die Motivation unserer Mitarbeiter fördern wir, indem wir sie als wertvolle Partner akzeptieren, die Übernahme von Verantwortung einfordern und sie auf deren eigene Selbstständigkeit zielführend vorbereiten.
Die Aus- und Weiterbildung innerhalb unserer Organisation halten wir stets auf höchstem Qualitätsniveau.

Unsere Wettbewerbsposition stärken wir, indem wir technische und gesellschaftliche Entwicklungen frühzeitig erkennen und neue zukunftsweisende Arbeitsfelder entwickeln.

Öffentlichkeitsarbeit praktizieren wir durch vorbildliches individuelles Auftreten im Alltag sowie durch eine glaubwürdige und professionelle Imagepflege auf allen Ebenen.

Wir lösen Probleme, statt nach Schuldigen zu suchen.

**“Zum Glück gibt`s den Schornsteinfeger-
Ihr Sicherheits-, Umwelt- und Energieexperte“**

1.2 Gesetzliche Vorgaben

Für den Bezirksschornsteinfegermeister als sogenannter „beliehener Unternehmer“, der einerseits als Gewerbetreibender ein Handwerk ausübt, andererseits gleichzeitig ein mit öffentlichen Aufgaben betrauter Unternehmer ist, gelten eine Reihe von rechtlichen Vorschriften, die ihn zum einen als normalen Gewerbetreibenden und Betriebsinhaber, andererseits aber auch nur in seiner besonderen Eigenschaft als Bezirksschornsteinfegermeister betreffen. Das Verzeichnis der Rechtsvorschriften gibt in alphabetischer Reihenfolge einen Überblick über die einschlägigen Gesetze und Verordnungen, die auf Bundesebene gelten. Daneben gibt es eine Reihe von Vorschriften, die dem Landesrecht zuzuordnen sind, wie die Kehr- und Überprüfungsordnungen und Kehr- und Überprüfungsgebührenordnungen, Bauordnungen und andere länderspezifische Gesetzesvorschriften.

Im Verzeichnis der Rechtsvorschriften-Basisliste A 1.2-01 sind alle wesentlichen, für das Gesamthandwerk gültigen Rechtsvorschriften, aufgeführt.
Ergänzende Rechtsvorschriften, die nur für eine OE Gültigkeit haben, sind in der Ablaufbeschreibung der betreffenden OE im Formblatt F: A 1.2-01 aufgelistet.

1.3 Aufbau – Organisation

Der Aufbau und die Organisation des Schornsteinfegerhandwerks ergeben sich im Wesentlichen aus der Handwerksordnung, der Gewerbeordnung und dem Schornsteinfegergesetz.

1.3.1 Aufbau der Organisation des Schornsteinfegerhandwerks

Der Bezirksschornsteinfegermeister gehört als Gewerbetreibender dem Handwerk an. Für ihn gilt daher die Handwerksordnung. Im Gegensatz zu anderen Handwerksberufen wird er jedoch von der zuständigen Behörde auf einen bestimmten Kehrbezirk bestellt. Näheres regelt das Schornsteinfegergesetz.

Die Organisation des Handwerks ergibt sich ihrerseits aus dem 4. Teil der Handwerksordnung (§§ 52 bis 116 HWO).

Im 1. Abschnitt dieses Gesetzes sind die Handwerksinnungen,
im 2. Abschnitt die Innungsverbände (Landes- und Bundesinnungsverbände) geregelt.
Im 3. und 4. Abschnitt die Kreishandwerkerschaften und die Handwerkskammern.

Die Mitgliedschaft in den Innungen (Körperschaften des öffentlichen Rechts), der Innungen in den Landesinnungsverbänden und der Landesinnungsverbände im Bundesinnungsverband ist freiwillig. Die Landesinnungsverbände und der Bundesinnungsverband sind juristische Personen des privaten Rechts, die mit Genehmigung der Satzung durch den Landes- bzw. den Bundesminister für Wirtschaft Rechtsfähigkeit erlangen.

Die Mitgliedschaft in den Kreishandwerkerschaften und Handwerkskammern ist hingegen Pflicht. Aus den gesetzlichen Vorgaben (§§ 52 bis 85 HWO) ergibt sich der organisatorische Aufbau des Schornsteinfegerhandwerks, der im nachfolgenden Organigramm dargestellt ist.

Organigramm Gesamthandwerk

1.3.2 Aufbau der Organisationsebenen (OE)

Die Aufgabe und Rechtsstellung der im 4. Teil der Handwerksordnung vorgegebenen Organisationen, ihre Organe, ihre Verwaltung und die Rechtsverhältnisse ihrer Mitglieder sind, soweit gesetzlich nicht anders bestimmt, durch die Satzung zu regeln. Sie stellt innerorganisatorisches Recht dar und ist Gesetz im materiellen Sinne für den Verband selbst und seiner Mitglieder.

Aus den Satzungen und den Vorschriften der Handwerksordnung, des Handels- und Vereinsrechts ergibt sich der organisatorische Aufbau des ZIV, der LIV`s, Innungen, Bildungsstätten und den angeschlossenen Verkaufseinrichtungen

Die Organigramme der OE sind den Ablaufbeschreibungen beigefügt.

1.3.3 Geschäftsbereiche

Die Aufgaben von ZIV, LIV, Innungen, berufseigenen Bildungsstätten und den angeschlossenen Verkaufseinrichtungen gehen aus den jeweiligen Satzungen und Vorschriften hervor. Der Aufgabenbereich für einzelne Positionen (Ehrenamtsträger/Angestellte) ist in Stellenbeschreibungen F: A 1.3.3-01 festgelegt.

1.3.4 QM/UM-Beauftragte

Entsprechend den Organisationsebenen und Einrichtungen im Schornsteinfegerhandwerk sind Qualitäts- und Umweltbeauftragte benannt. Ihre Aufgabe ist die Umsetzung der Qualitäts- und Umweltpolitik unter Berücksichtigung der fachlichen Aspekte ihrer Organisationsebene. Sie sind fachlich und führungsmäßig den Beschlußorganen unterstellt. Die Beschlussorgane stellen sicher, dass dem QUB Befugnisse, personelle Unterstützung und finanzielle Mittel zur Umsetzung der Vorgaben und Ziele des Managementsystems gewährt werden.

Zu den wesentlichsten Aufgaben zählen:

- Überwachung aller qualitätsrelevanter Prozesse
- regelmäßige Information und Schulung der Mitarbeiter und Ehrenamtsträger
- Berichterstattung an die oberste Leitung
- Planung der jährlichen Audits
- Betreuung der Auditoren
- Auswertung, Bewertung und Zusammenfassung der Auditergebnisse
- Selbstbewertung einer Organisationsebene
- Teilnahme an Jahrestagungen der QUB
- Auswahl neuer Auditoren

Für folgende Organisationsebenen und Einrichtungen sind QM/UM-Beauftragte benannt:

- Bundesverband (ZIV)
- Landesinnungsverbände (LIV)
- Innungen / Messgeräteprüfstände
- Bildungsstätten
- Einzelbetriebe
- Verkaufseinrichtungen

Bundesverband (ZIV)
Der QM/UM-Beauftragte des Bundesverbandes koordiniert die Tätigkeiten auf den vorgenannten Organisationsebenen. Zu diesem Zweck werden jährlich entsprechende Fachtagungen der QM/UM-Beauftragten unter der Leitung des ZIV durchgeführt. Der QM/UM-Beauftragte des Bundesverbandes ist befugt, Qualitäts- und Umweltprogramme fortzuschreiben. In Absprache mit LIV, Innungen und Bildungsstätten erstellt er außerdem die Auditpläne und ist verantwortlich für die Berichterstattung gegenüber der Geschäftsleitung.
Beim Bundesverband ist als QM/UM-Beauftragter der jeweilige Vorstand Berufsbildung benannt.

Landesinnungsverbände/Innungen
Die Aufgaben der QM/UM-Beauftragten werden bei den Landesinnungsverbänden und Innungen durch die für die Berufsbildung zuständigen Vorstandsmitglieder wahrgenommen. Andere Regelungen sind in den Organigrammen dokumentiert und in Stellenbeschreibungen festzulegen.

Berufseigene Bildungsstätten
Die Aufgaben der QM/UM-Beauftragten werden bei den Bildungsstätten durch den Schulleiter wahrgenommen. Andere Regelungen sind in den Organigrammen dokumentiert und in Stellenbeschreibungen festzulegen.

Einzelbetriebe
In den Einzelbetrieben ist immer der BSM der zuständige Qualitäts- und Umweltbeauftragte. Im Falle der Bestellung eines Vertreters oder Stellvertreters nimmt dieser die Aufgaben wahr.

Verkaufseinrichtungen des Schornsteinfegerhandwerks
Die Aufgaben der QM/UM-Beauftragten werden bei den Verkaufseinrichtungen durch den geschäftsführenden Vorsitzenden wahrgenommen. Andere Regelungen sind in den Organigrammen dokumentiert und in Stellenbeschreibungen festzulegen.

1.4 Unterlagen

A 1.2-01	Verzeichnis der Rechtsvorschriften-Basisliste
F: A 1.1.1-01	Formblatt Ziele und Aktivitätenplan
F: A 1.2-01	Verzeichnis der Rechtsvorschriften-Ergänzungsliste
F: A 1.3.3-01	Formblatt Stellenbeschreibung

2. Aufbau und Organisation des Managementsystems

2.1 Dokumentation

Zweck der Dokumentation ist die Beschreibung des Managementsystems für das Schornsteinfegerhandwerk und die Festlegung erforderlicher Maßnahmen mit deren Hilfe sichergestellt wird, dass das Qualitäts- und Umweltmanagementsystem auf allen Organisationsebenen verstanden, ordnungsgemäß angewendet, überwacht und dokumentiert wird.

Die Dokumentation besteht aus vier Ebenen:

- 1. Handbuch (HB)
- 2. Verfahrensanweisungen (VA)
- 3. Arbeitsanweisungen (AA)
- 4. Mitgeltende Unterlagen
- 4.1. Anlagen (A)
- 4.2. Formblätter (F)
- 4.3. Checklisten (C)

Basierend auf einem Schulungsnetzplan, in dem alle Organisationsebenen (ZIV, LIV's, Innungen, Einzelbetriebe, Bildungsstätten und Verkaufseinrichtungen) eingebunden waren, wurden die vier Bereiche der Dokumentation erarbeitet. Durch Vernetzung der einzelnen Schulungsmaßnahmen hatten alle Organisationsebenen Einfluss auf Inhalt und Gestaltung. Damit die Dokumentation aktuell bleibt, ist jeder Mitarbeiter des Schornsteinfegerhandwerks angehalten, Verfahren und Abläufe, die nicht mit der Praxis übereinstimmen, weiterzuleiten. Dies gilt ebenso für neue Verfahren und für Verbesserungen. Den Ablauf solcher Meldungen regelt das HK 4.2.1.

Das QM/UM-System des Schornsteinfegerhandwerks fasst Anforderungen seitens der Qualitäts- und Umweltbelange zusammen. Um die vom Bundesverband formulierte Qualitäts- und Umweltpolitik umzusetzen, umfaßt das Managementsystem drei wesentliche Punkte:

- Beschreibung der Abläufe und Zuständigkeiten
- Festlegung der jeweiligen SOLL-Zustände
- aktive Steuerung und Einleitung von Maßnahmen, um Übereinstimmung mit den Forderungen zu erzielen.

Aus der folgenden Abbildung (Abb.1) wird deutlich, dass die Ebenen der Dokumentation und die darin beschriebenen Maßnahmen und Festlegungen unterschiedliche Reichweiten oder Gültigkeitsbereiche haben können. So können VA und AA ausschließlich den ZIV, einzelne LIV's, Innungen, Prüfstände, Bildungsstätten, Verkaufseinrichtungen und Einzelbetriebe betreffen, ebenso aber auch bundesweite Gültigkeit haben. Ihr Gültigkeitsbereich geht aus der Nomenklatur in der Fußzeile hervor. Erläuterungen dazu finden sich im Kapitel 2.1.5 „Formelle Vorgaben des ZIV". Das Handbuch stellt dabei die für alle Organisationsebenen gültige und bindende Grundlage dar.

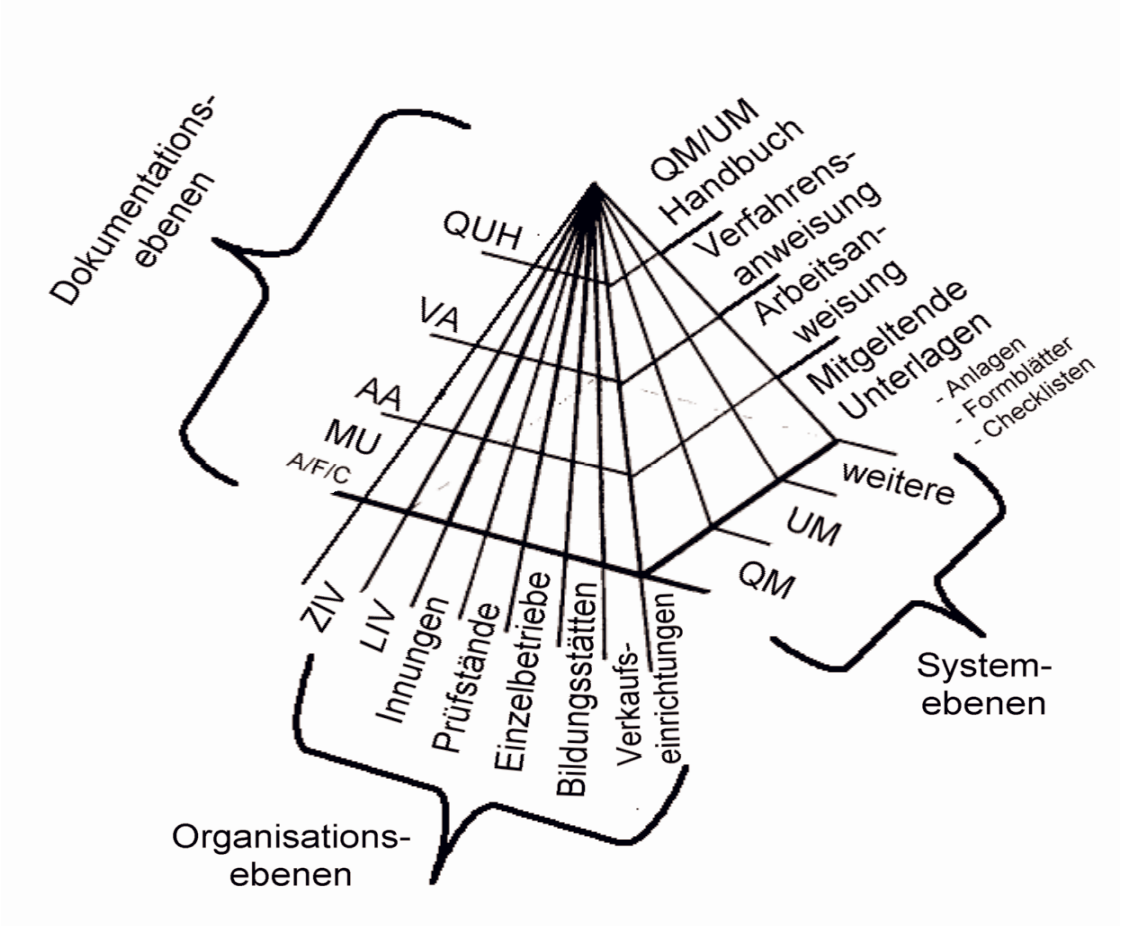


Abb.1

In der Basisliste „Systemdokumente“ A 2.2-02 und der Ergänzungsliste F: A 2.2-02 sind alle gültigen Systemdokumente aufgeführt. Hieraus sind der Stand und Geltungsbereich ersichtlich.

2.1.1 Handbuch

Im vorliegenden Handbuch wird der IST-Zustand unseres QM/UM-Systems beschrieben. Es ist nach den internen Abläufen sowie den speziellen Anforderungen des Schornsteinfegerhandwerks gegliedert. Der Inhalt des QM/UM-Handbuches gibt die grundsätzlichen Maßnahmen zur Erfüllung der Normenforderungen in umfassender Weise wieder. Am Ende jedes Kapitels wird auf „Unterlagen“ verwiesen. Das Handbuch dient den Führungskräften aller Organisationsebenen als Richtlinie und als Führungsmittel in Qualitäts- und Umweltfragen.

2.1.2 Verfahrensanweisungen

Die standardisierten Verfahrensanweisungen beschreiben komplexe Abläufe der internen Organisation und des Dienstleistungsangebotes mit den dazugehörenden Tätigkeiten, Anlagen und Unterlagen. Sie werden grundsätzlich nicht an Dritte abgegeben. In Abstimmung mit der obersten Leitung und dem QM/UM-Beauftragten des Bundesverbandes kann eine Einsichtnahme gestattet werden, sofern dies zur Erfüllung eines Auftrages erforderlich ist, wie z.B.

bei Einsichtnahme durch staatliche Stellen oder eine Abnahmeprüfung durch eine externe Stelle. Die Erarbeitung neuer VA bzw. Änderung vorhandener sowie die Freigabe ist in der AA 2.1.5-02 geregelt. Näheres dazu in den Kapiteln 2.1.5 und 2.2 dieses Handbuches.

2.1.3 Arbeitsanweisungen

Arbeitsanweisungen betreffen in erster Linie Organisationseinheiten der einzelnen Organisationsebenen. Sie dienen dem Mitarbeiter zur Ausführung ganz bestimmter Arbeiten und sind immer arbeitsplatzbezogen. Arbeitsanweisungen sind wie VA interne Dokumente und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.
Die Erstellung, Freigabe und Änderung regelt die AA 2.1.5-02. Weiteres dazu in den Kapiteln 2.1.5 und 2.2 dieses Handbuches.
Die in diesem System als mitgeltende Unterlagen ausgewiesenen Arbeitsblätter haben den gleichen Rang wie Arbeitsanweisungen.

2.1.4 Mitgeltende Unterlagen / Anlagen/ Formblätter/ Checklisten

Mitgeltende Unterlagen sind Gesetze/Verordnungen und sonstige Schriftstücke sowie Zeichnungen, Graphiken usw., die für die Umsetzung und Erhaltung des Managementsystems von Bedeutung sind, aber nicht in direktem Zusammenhang für das System erstellt wurden bzw. werden.
Sie können vom Handwerk selbst aber auch von externen Stellen vorgegeben werden. Sie sind im Anhang des Handbuches bzw. im organisationsspezifischen Teil dem jeweiligen Thema zugeordnet.

2.1.5 Erstellen von Dokumenten - formelle Vorgaben des ZIV

Allgemeine Dokumente
Neben dem Inhalt spielt die äußere Form der Dokumente eine wichtige Rolle. Dies gilt sowohl für Schriftstücke, als auch für Dokumente in Datennetzen. Für die Gestaltung von Schriftstücken an externe Stellen sind in der AA 2.1.5-01, an interne Stellen in der AA 2.1.5-04 Erstellen von Rundschreiben, entsprechende Regelungen getroffen.

Systemdokumente
Dieser Abschnitt bezieht sich auf die äußere Form der Systemdokumente. Mit den hier gemachten Vorgaben werden ein einheitliches Erscheinungsbild und eine eindeutige Nomenklatur aller Systemdokumente gewährleistet. Dies betrifft in erster Linie:

- Dokumentenaufbau (Schriftart, Logo, Farbe usw.)
- Kopf- und Fußzeile (Inhalt, Schriftgröße)
- Papier (Farbe, Qualität, DIN-Angaben)
  inhaltliche Untergliederung von VA und AA.

Das Managementsystem ist zukunftsorientiert und richtungsweisend für alle Organisationsebenen des Schornsteinfegerhandwerks. Dies macht den Einsatz moderner Kommunikationssysteme unumgänglich.

Um einerseits Daten in einer so komplexen Organisation übertragen, sichern oder speichern zu können ist, mehr noch als bei Insellösungen, eine Festlegung der verwendeten Software, Übertragungswege und Speichermedien notwendig. Andererseits ist die Funktionsfähigkeit

des Managementsystems von einem hohen Vernetzungsgrad innerhalb der Organisation abhängig. Deshalb sind für die Handhabung von Systemdokumenten in der AA 2.1.5-02 seitens des ZIV entsprechende Vorgaben gemacht. Dies betrifft z.B.:

- Software
- Internet
- E-Mail
- Hardwareempfehlungen

2.1.6 Ablaufbeschreibungen

Ergänzend zum Handbuch und der Anlagen ist jede OE verpflichtet, eine Übersicht seiner Abläufe und Prozesse zu führen. Dadurch besteht die Möglichkeit das System an regionale, betriebliche oder organisationsspezifische Besonderheiten anzupassen und zu gestalten.
Die organisationsspezifische Ablaufbeschreibung wird gesondert geführt und ist Anhang zum Handbuch. Grundsätzlich sind alle qualitäts- und umweltrelevanten Regelungen und Vorgaben zu Verfahren und Abläufen des Unternehmens bzw. der OE in den Ablaufbeschreibungen enthalten.

Vor allem sind hierbei zu nennen:

- Erklärungen zum Managementsystem (z.B. Q-Politik, Ziele, Einverständniserklärung)
- Bewertungen des Systems (z.B. Audits, Selbstbewertungen)
- Organisation des Unternehmens (z.B. Organigramme, Stellenbeschreibungen)
- Systemdokumente des Unternehmens (z.B. VA, AA, Checklisten)
- Unterlagen zur inneren Organisation und Verwaltung
- Beschreibung der Dienstleistungsprozesse
- Aufzeichnungen zu qualitäts- und umweltrelevanten Vorgängen (z.B. Fehleranalyse)
- Externe Dokumente (z.B. regionale Verordnungen, Satzungen)

2.2 Lenkung von Dokumenten, Daten und Aufzeichnungen

Die Funktionsfähigkeit des aufgebauten Managementsystems ist aufgrund der Organisationsgröße und der sehr komplexen Struktur stark von einer funktionierenden Dokumentenlenkung abhängig.

In diesem Kapitel sind die Maßnahmen beschrieben, die sicherstellen, dass die notwendigen Dokumente so gehandhabt werden, dass sie in der richtigen Form, zur richtigen Zeit und am richtigen Platz zur Verfügung stehen. Außerdem ist geregelt, wie ungültige Dokumente zu behandeln sind. Dieses Kapitel hat für alle Organisationsebenen Gültigkeit. Die qualitätsrelevanten Dokumente im Schornsteinfegerhandwerk sind in zwei Gruppen unterteilt:

1. Allgemeine Dokumente
2. Systemdokumente

Die Lenkung der Dokumente und Daten ist in der VA 2.2-01 beschrieben. Jede OE ist verpflichtet, die Ergänzungslisten für allgemeine Dokumente und Systemdokumente aktuell zu halten (Dokumente und Aufzeichnungen/Ergänzungsliste F: A 2.2-01 und Liste aller System-

dokumente- Ergänzungsliste F: A 2.2-02). Grundlage hierfür sind die Basisliste der Dokumente und Aufzeichnungen A 2.2-01 und Basisliste der Systemdokumente A 2.2-02.

2.2.1 Verantwortung für die Erstellung und Freigabe

Jede OE bzw. OEh kann Dokumente gemäß folgender Tabelle erstellen. Darin ist die Gültigkeit, Erstellung und Freigabe von Dokumenten geregelt.

Dokument	Gültigkeit	Ersteller	Freigabe
Handbuch	bundesweit	QUB ZIV	QUB ZIV
VA	bundesweit	alle OE	QUB ZIV
	landesweit	OEh LIV	QUB LIV Rücksprache QUB ZIV
	nur in der OE ZIV	OEh ZIV	QUB ZIV
	nur in der OE LIV	OEh LIV	QUB LIV Rücksprache QUB ZIV
	nur in der OE INN	nicht zulässig	
	Einzelbetrieb	nicht zulässig	
AA	bundesweit	alle OE	QUB ZIV
	landesweit	OEh LIV	QUB LIV Rücksprache mit QUB ZIV
	innungsweit	OEh Innung	QUB Innung
	nur in der OE ZIV	OEh ZIV	QUB ZIV
	nur in der OE LIV	OEh LIV	QUB LIV
	nur in der OE INN	OEh Innung	QUB Innung
	Einzelbetrieb	BSM	BSM
Sonstige Dokumente	bundesweit	alle OE	OEh ZIV
	landesweit	OEh LIV	OEh LIV
	innungsweit	OEh Innung	OEh Innung
	nur in der OE ZIV	OEh ZIV	ZIV
	nur in der OE LIV	OEh LIV	LIV
	nur in der OE INN	OEh Innung	Innung

Dokument	Gültigkeit	Ersteller	Freigabe
	nur in Bildungsstätten	OEh Bildungsstätte	Bildungsstätte
	nur in Verkaufseinrichtungen	OEh Verkaufseinrichtung	Verkaufseinrichtung
	Einzelbetrieb	BSM	BSM

2.2.2 Verteilung

In einer Organisation wie dem Schornsteinfegerhandwerk, in der ein großer Teil ihrer Verbandsarbeit durch Ehrenamtsträger bewältigt wird, ist eine genau festgelegte und für alle verbindliche Verteilung der qualitäts- und umweltrelevanten Dokumente notwendig. Nur so ist sichergestellt, daß auch bei Abwesenheit der zuständigen Mitarbeiter eine reibungslose Verteilung der Dokumente erfolgt.

Für die Verteilung der Dokumente ist der QUB verantwortlich. Für die Lenkung von Dokumenten, Daten und Aufzeichnungen sind in der VA 2.2-01 entsprechende Vorgaben gemacht.

2.2.3 Änderung

Um unsere Dokumentationen dem jeweils aktuellen Stand anzupassen, sind Änderungen notwendig. Wie bei Erstellung, Freigabe und Verteilung ist auch bei Änderungen eine exakte Festlegung der Abläufe erforderlich. Im Einzelnen regelt dies die VA 2.2-01.

2.3 Lenkung von Aufzeichnungen

Aufzeichnungen dokumentieren einerseits die Dienstleistungsqualität, sind andererseits aber auch Nachweise für die Einhaltung der Festlegungen des Managementsystems. In diesem Abschnitt sind Vorgaben bezüglich Kennzeichnung, Aufbewahrung und Rückverfolgbarkeit getroffen.

Inhalt und äußere Form werden bei unternehmensinternen Aufzeichnungen von den jeweiligen OEh vorgegeben. Bei Inhalt und Form von Aufzeichnungen für externe Stellen sind, sofern nicht von dritter Stelle Vorgaben gemacht werden. (wie z.B. Messbericht nach der 1. BImSchV) auch die Vorgaben der jeweiligen OEh maßgebend. Die AA 2.1.5-01 und AA 2.1.5-04 ist anzuwenden.

2.3.1 Kennzeichnung / Rückverfolgbarkeit

Die Kennzeichnung von Aufzeichnungen muss eindeutig sein, eine exakte Zuordnung beinhalten und jederzeit einen Zugriff ermöglichen. Weiteres ist in den Dokumenten VA 2.2-01 und AA 2.4-01 enthalten.

2.4 Archivierung von Dokumenten, Daten und Aufzeichnungen - Datensicherung

Eine geregelte Archivierung von Dokumenten, Daten und Aufzeichnungen stellt ihre Verfügbarkeit sicher. Die gleichförmige Organisation des Schornsteinfegerhandwerks macht es möglich, eine bundeseinheitliche Regelung der Archivierung zu gestalten. Aufbau und Vorgehensweise sind in der Arbeitsanweisung AA 2.4-01 ausführlich beschrieben.

2.5 Datenschutz

Die vom Einzelbetrieb verwalteten Dokumente und Daten seiner Kunden unterliegen, wie alle personengebundenen Daten, dem Datenschutz. Näheres regeln die Datenschutzvorschriften sowie das Schornsteinfegergesetz (§ 19).
Systembezogene und persönliche Daten aller OE (Auditberichte, Abweichungsberichte, Korrekturmaßnahmen etc.) unterliegen ebenfalls dem Datenschutz.

2.6 Zertifikatsvergabe – Änderungen, Erneuerung

In Absprache zwischen Zertifizierer und dem ZIV wurde ein Verfahren zur Vergabe, Änderung und Neuerteilung von Zertifikaten festgelegt. Dabei kommt dem ZIV und den Innungen eine Schlüsselfunktion zu. Die korrekte Übermittlung der Daten ist für eine reibungslose und kostengünstige Abwicklung zwingend notwendig. Der Ablauf ist in der VA 2.6-01 beschrieben.

2.7 Unterlagen

VA 2.2-01	Lenkung von Dokumenten, Daten und Aufzeichnungen
VA 2.6-01	Zertifikatsvergabe – Änderung, Erneuerung
AA 2.1.5-01	Schriftstücke an externe Stellen
AA 2.1.5-02	Systemdokumenten
AA 2.1.5-04	Rundschreiben
AA 2.4-01	Archivierung und Datensicherung - Dokumente, Daten und Aufzeichnungen
A 1.2-01	Verzeichnis der Rechtsvorschriften-Basisliste
A 2.1-01	Crossreferenzliste
A 2.2-01	Dokumente und Aufzeichnungen - Basisliste
A 2.2-02	Systemdokumente-Basisliste
F: A 2.2-01	Dokumente und Aufzeichnungen - Ergänzungsliste
F: A 2.2-02	Systemdokumente - Ergänzungsliste

3. Interne Abläufe – Organisation und Abwicklung

Um sich beim Kunden als modernes „Dienstleistungsunternehmen“ in dieser Größenordnung positiv darstellen zu können, ist es notwendig, interne Abläufe zu organisieren und festzulegen. Dieser Abschnitt geht auf Verfahren

- zur internen Weiterbildung von Mitarbeitern
- zum Einkauf von Arbeitsmitteln
- zum Umweltschutz im Betrieb
- zum Betrieb von Messgeräteprüfständen
- zum Betrieb von berufseigenen Bildungsstätten
- zum Betrieb von Verkaufseinrichtungen
- zur Arbeit in Normungsgremien und Arbeitskreisen

ein.

3.1 Interne Weiterbildung

Die Schulungen der Berufsangehörigen und hauptamtlicher Mitarbeiter sind eine wesentliche Grundlage zur Sicherstellung qualitativer Arbeitsausführung. Sie fördern die Zufriedenheit und sichern Arbeitsplätze. Neben fachlicher Weiterbildung nehmen arbeitsorganisatorische und dienstleistungsorientierte Weiterbildungsmaßnahmen einen Schwerpunkt ein.

Die Leitsätze und Empfehlungen des Bundesverbandes zur Fort- und Weiterbildung im Schornsteinfegerhandwerk sind zu beachten. Der Nachweis (z.B. „KomPASS“) über erlangte Kompetenzen, Kenntnisse und Fertigkeiten ist eigenständig zu führen.

Der Schulungsbedarf der Einzelbetriebe wird auf Innungsebene ermittelt (Kapitel 4.3.1).
Zur Ermittlung des notwendigen Schulungsbedarfs ist die VA 3.1-01 anzuwenden.

3.2 Einkauf von Arbeitsmitteln

Für den Einkauf von Arbeitsmitteln ist beim ZIV, den LIV’s, Innungen, Bildungsstätten und Verkaufseinrichtungen die jeweilige OEh zuständig. Hierbei sind Satzungen und Haushaltspläne zu beachten.

Die einzelnen Anforderungen und Abläufe sind in der VA 3.2-01 näher aufgeführt. In erster Linie betrifft dies die Bewertung von Lieferanten, die Begutachtung von Arbeitsmitteln, sowie die Erstellung von Beschaffungsunterlagen. Zu berücksichtigen sind hierbei insbesondere Kosten, Umweltschutz und Qualität, wobei für die einzelnen Produktgruppen bzw. Lieferanten die unterschiedlichen Kriterien festzulegen sind.

Verkaufseinrichtungen des Schornsteinfegerhandwerks sind nicht automatisch in das QM/UM-System eingebunden. Jedoch ist auf Artikel, die das Schornsteinfegerhandwerk nach außen darstellen, von Aufsichtsgremien Einfluss zu nehmen. Auf diesem Weg findet eine indirekte Bewertung der Lieferanten statt. Teilnehmende Verkaufseinrichtungen übernehmen die Dokumentation des Gesamthandwerks.

3.3 Umweltschutz in der OE

Brandschutz, Umweltschutz und Energieeinsparung sind Ziele des Schornsteinfegerhandwerks. Die Einflussnahme des Schornsteinfegerhandwerks auf umweltrelevante Aspekte beinhaltet zwei Bereiche:

- Einfluss der Dienstleistungen auf den Umweltschutz
- Umwelteinflüsse des Betriebes

Einfluss der Dienstleistungen auf den Umweltschutz

Die Kommunikation des Bundesverbandes mit politischen Entscheidungsträgern und die daraus resultierende Schaffung von Voraussetzungen, deren Umsetzung von LIV und Innungen durch gezielte Aus-, Fort- und Weiterbildung aller Schornsteinfeger getragen werden, spiegeln die durchgängige Einflussnahme des Gesamthandwerks auf Umwelteinflüsse wieder.
Der BSM trägt durch seine Dienstleistungen (z.B. Messungen an Feuerungsanlagen mit festen, flüssigen und gasförmigen Brennstoffen - Energieberatung) und den daraus resultierenden Verbesserungen zur Senkung des Energieverbrauchs in bedeutendem Umfang mit zur Minimierung des schädlichen CO_2 Ausstoßes bei. Energieverbrauch und Schadstoffemissionen konnten dadurch in den letzten Jahren deutlich gesenkt werden. Neben dem Einsatz fortschrittlicher Feuerungstechnik ist dies vor allem auf die richtige Einstellung der Feuerungsanlagen zurück zu führen, was ohne die wiederkehrende Überwachung kaum sicher zu stellen wäre.
Deshalb ist die Tätigkeit des Schornsteinfegerhandwerks nach wie vor unentbehrlich für Mensch, Umwelt und Natur.

- Umweltaspekte – Auswirkungen A 3.3-01

Umweltaspekte für Auswahl der Lieferanten

Bei der Auswahl von Lieferanten ist unter Beachtung der betriebswirtschaftlichen Rahmenbedingungen und der Einflussnahmemöglichkeit des Kunden besonders auf folgende Umweltaspekte der zu liefernden Waren zu achten:

- Umweltauswirkung durch den Bestand
- Umweltauswirkung durch den Verbrauch von Material
- Umweltauswirkung durch Nutzung von Energie
- Umweltauswirkung durch den Verbrauch von Wasser und Abwasser
- Umweltauswirkung durch die Erzeugung von Abfall
- Umweltauswirkung durch luftgetragene Emissionen
- Umweltauswirkung durch die Erzeugung von Lärm
- Umweltauswirkung im Bereich Sicherheit und Risiken

Umweltschutz in der OE

Damit das Schornsteinfegerhandwerk und letzten Endes der BSM seine Dienstleistungen dem Kunden glaubhaft darstellen und verkaufen kann, ist es notwendig sowohl in den Organisationsebenen des Verbandes als auch in den Betrieben die Belange des Umweltschutzes zu beachten. Deshalb sind zu den Themen:

- F: A 3.3-01 Abfallentsorgung
- F: A 3.3-02 Erste Hilfe
- F: C 3.3-03 Checkliste Notfallvorsorge

entsprechende Vorgaben gemacht. Bei der Anwendung sind sie auf örtlichen Gegebenheiten abzustimmen.

3.4 Messgeräteprüfstände

Die Qualität der Dienstleistungen des Schornsteinfegers stellt sich in besonderem Maße bei Messungen nach dem Immissionsschutzgesetz und den Kehr- und Überprüfungsordnungen dar.

Zur Sicherstellung des Qualitätsstandards dieser Immissionsschutzmessungen dürfen nur geeignete Messgeräte eingesetzt werden. Die Messgeräte sind jährlich zweimal zu prüfen. Deshalb betreiben die Innungen oder Landesinnungsverbände spezielle Messgeräteprüfstände.
Diese Messgeräteprüfstände unterliegen im zweijährigen Rhythmus einer Überprüfung durch anerkannte externe Prüfstellen (Technischer Überwachungsverein – Landesämter). Betrieb, Pflege und Wartung dieser Messgeräteprüfstände sind in der VA 3.4-01 beschrieben.

Die für die Messgeräteprüfstände zuständigen Fachkräfte sind entsprechend zu schulen.
In regelmäßigen Abständen sind zwecks Anpassung an neue Messgerätegenerationen Weiterbildungsmaßnahmen zu absolvieren. Die Teilnahme an Schulungen oder Weiterbildungsmaßnahmen ist nachzuweisen.

3.5 Betrieb von berufseigenen Bildungsstätten

Eine der vorrangigen Aufgaben des Schornsteinfegerhandwerks ist es, allen Berufsangehörigen die Möglichkeit zu geben, sich sowohl innerhalb der Ausbildung als auch durch Teilnahme an Fort-, und Weiterbildungsmaßnahmen alle Fertigkeiten und Kenntnisse anzueignen. Es ist deshalb von Vorteil, berufseigene Bildungsstätten zu betreiben. Diese bilden eine eigene OE.

Die Aufgabenbereiche dieser Bildungsstätten sind sehr unterschiedlich gegliedert. Es gibt Bildungsstätten mit/ohne Berufsschule, mit/ohne überbetriebliche Unterweisung, mit/ohne Internat sowie für reine Erwachsenenbildung.

Durch die unterschiedlichen Trägerschaften, (Innungen, LIV ’s) sind besonders die Nahtstellen zwischen Bildungsstätten und Träger zu beachten. Besondere Anforderungen sind hier die Ausstattung der zentralen und dezentralen Bildungsstätten, eine moderne Unterrichtsgestal-

tung sowie die Qualifikation ihrer Dozenten. Professionelles Marketing und Umweltschutz sind Grundlagen, um im Wettbewerb mit anderen Bildungsstätten bestehen zu können.

In den VA 3.5-01, VA 3.5-02 und VA 3.5-03 sind zu dem Betrieb, Verwaltung und zur Bedarfsplanung berufseigener Bildungsstätten entsprechende Vorgaben gemacht.

Zu den Themen „Technischen Einrichtungen –Einsatz und Betrieb", „Internate" sowie „EDV-Schulungsräume" sind im Anhang folgende Arbeitsanweisungen: AA 3.5-01, AA 3.5-02 und AA 3.5-03 enthalten.

3.6 Arbeit in Normungsgremien und Arbeitskreisen

Die Arbeit in Normungsgremien und Arbeitskreisen dient der Existenzsicherung im Schornsteinfegerhandwerk. Sie unterstützt die Durchsetzung der Interessen bei Politik, Forschung, Wissenschaft und Technik. Die AA 3.6-01 regelt die Arbeit in Normungsgremien und die VA 3.6-01 in Arbeitskreisen.

3.7 Innere Verwaltung

Die Berufsorganisation des Schornsteinfegerhandwerks wird zum überwiegenden Teil durch Ehrenamtsträger ausgeführt. Diese nehmen alle Funktionen einer Unternehmensführung wahr. Sie können jedoch ihr Ehrenamt jederzeit niederlegen, bei Neuwahlen nicht mehr kandidieren oder werden bei Neuwahlen nicht wieder gewählt. Um trotzdem einen reibungslosen Betrieb aufrechterhalten zu können, müssen die Verfahren der inneren Verwaltung festgelegt sein.

Insbesondere sind dies:

- Auswahl, Einstellung und Einweisung von neuen Mitarbeitern/innen
- Übernahme von Ehrenämtern
- Abrechnungen von Ehrenamtsträgern
- Erstellen von Haushaltsplänen/Jahresrechnungen
- Personalverwaltung
- Hausordnung
- Einsatzplanung Bürodienst
- Stellenbeschreibungen

Die Organisation und Dokumentation der inneren Verwaltung ist dabei als ein Aushängeschild für die OE zu sehen. Vorbildlich organisierte Verwaltungsprozesse stellen die Grundlage eines funktionierenden Gesamtbetriebes dar. Die Dokumentation der inneren Verwaltung ist eine Ergänzung zur Ablaufbeschreibung.

3.8. Betrieb von Verkaufseinrichtungen für das Schornsteinfegerhandwerk

Für alle Organisationen ist es erforderlich, betriebswirtschaftliche Aspekte zu berücksichtigen. Eine Möglichkeit, die wirtschaftlichen Verhältnisse zu sichern und zu verbessern, ist das Betreiben einer eigenen Verkaufseinrichtung. Hiermit können auch satzungsgemäße Aufgaben der Innungen erfüllt werden.

Ziel einer Verkaufseinrichtung ist die wirtschaftliche Förderung und Betreuung der Mitglieder. Durch die Verkaufseinrichtungen können alle zum Betrieb des Schornsteinfegerhandwerks erforderlichen Arbeitsgeräte, Arbeitsmittel, sowie sonstiger Betriebsbedarf beschafft werden. Die Verkaufseinrichtungen werden beratend tätig und wahren sonstige Belange der Mitglieder.

Die Strukturen der Verkaufseinrichtungen sind ungleich. Durch unterschiedliche Trägerschaften und Organisationsformen sind Schnittstellen zu Landesinnungsverbänden, Innungen und insbesondere Prüfstellen der Schornsteinfegerinnungen vorhanden.

Durch Arbeitsanweisungen sind für jede teilnehmende Verkaufseinrichtung die zum Betrieb, Verwaltung und Bedarfsplanung notwendigen Vorgaben zu erstellen. Allgemeingültige Vorgaben aus dem Handbuch werden übernommen. Die Ablaufbeschreibung für die Verkaufseinrichtungen des Schornsteinfegerhandwerks sind den Gegebenheiten anzupassen.

3.9 Unterlagen

VA 3.1-01 Interne Weiterbildung von Mitarbeitern
VA 3.2-01 Einkauf von Arbeitsmitteln
VA 3.4-01 Technische Prüfstellen-Prüfstandbetrieb
VA 3.5-01 Berufseigene Bildungsstätten – Betrieb
VA 3.5-02 Berufseigene Bildungsstätten – Bedarfsplanung-Ausstattung
VA 3.5-03 Berufseigene Bildungsstätten – Verwaltung
VA 3.6-01 Arbeitskreise – Planung und Organisation
AA 3.5-01 Technische Einrichtungen – Einsatz und Betrieb
AA 3.5-02 Internate
AA 3.5-03 EDV-Schulungsräume
AA 3.6-01 Arbeit in Normungsgremien
F: A 3.3-01 Abfallentsorgung
F: A 3.3-02 Erste Hilfe
F: C 3.3-03 Checkliste Notfallvorsorge
Leitsätze und Empfehlungen zur Fort- und Weiterbildung
Kompetenznachweis „KomPASS“

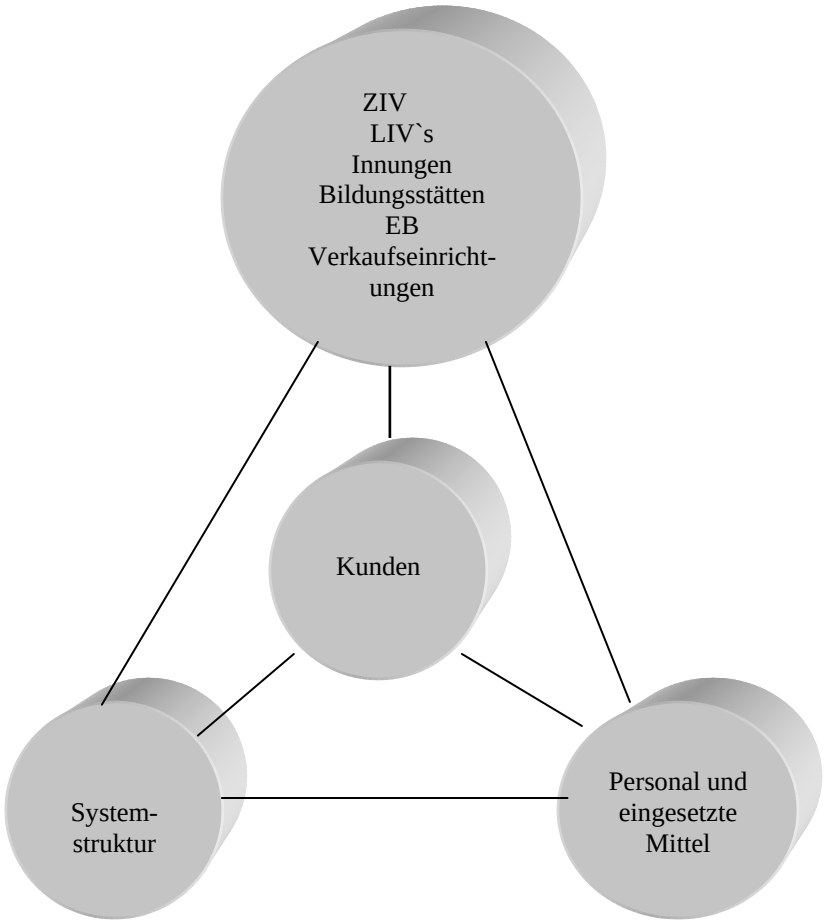
4. Der Dienstleistungsprozess

Qualität, Kundenzufriedenheit und der schonende Umgang mit unserer Umwelt sind Themen, denen in unserer Gesellschaft zunehmend mehr Aufmerksamkeit geschenkt wird. Dieser Teil des Handbuches geht auf dieses Bewusstsein ein und fordert alle im Schornsteinfegerhandwerk Tätigen auf, die Qualitäts- und Umweltaspekte ihrer Dienstleistungen zu beachten und wirksamer zu gestalten.

Das Erbringen und die Sicherung zufrieden stellender Leistungen im Schornsteinfegerhandwerk hängt von der konsequenten Umsetzung unseres Managementsystems ab, dessen Aufgabe es ist, sicherzustellen, dass die Erfordernisse des Kunden verstanden und erfüllt werden. Um zufrieden stellende Leistungen zu erreichen, ist es erforderlich, sämtliche Ebenen der Organisation auf die Qualitäts- und Umweltgrundsätze zu verpflichten, sowie das festgelegte System ständig mit den Kundenanforderungen abzugleichen.

Nachfolgendes Bild veranschaulicht, dass der Kunde im Brennpunkt der drei Schlüsselaspekte unseres Managementsystems steht. Es zeigt auch, dass Kundenzufriedenheit nur gesichert werden kann, wenn in der Wechselwirkung zwischen der Verantwortung der obersten Leitung, den Mitarbeitern, den eingesetzten Mitteln und der Struktur des Qualitäts- und Umweltmanagementsystems Übereinstimmung besteht.

t



4.1 Marketing

In diesem Abschnitt sind Verfahren beschrieben, die sicherstellen, dass bestehende und neue Dienstleistungen sowohl den Kundenforderungen entsprechen, als auch interne Qualitätsstandards und Erfordernisse des Umweltschutzes erfüllen.

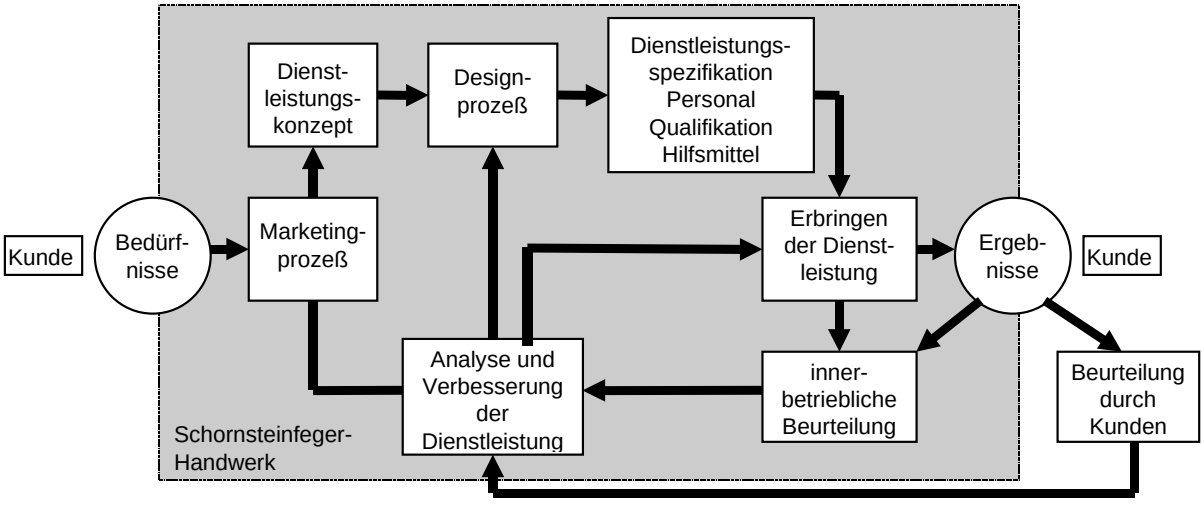
Sie werden auf allen Ebenen des Schornsteinfegerhandwerks ausgeführt um:

- die Aufgaben und Tätigkeiten in der Öffentlichkeit darzustellen
- die Anforderungen der Kunden und des Gesetzgebers zu erfüllen und
- einen ständigen Verbesserungsprozess in Gang zu halten.

Die in diesen Verfahren beschriebenen Abläufe und erhobenen Daten beziehen sich in erster Linie auf die Bereiche:

- Öffentlichkeitsarbeit
- Entwicklung neuer Dienstleistungen
- erbringen und verbessern der Dienstleistungen.

Das Ineinandergreifen und die Wechselwirkung der drei Bereiche ist in der folgenden Abbildung „Qualitätskreis für Dienstleistungen im Schornsteinfegerhandwerk“ dargestellt und erläutert.



4.1.1 Öffentlichkeitsarbeit

Öffentlichkeitsarbeit ist das bewusste, geplante und dauernde Bemühen gegenseitiges Verständnis und Vertrauen in der Öffentlichkeit aufzubauen und zu pflegen. Öffentlichkeitsarbeit hat im Schornsteinfegerhandwerk eine besondere Bedeutung. Als „staatlich beliehener Unternehmer“ mit „gesetzlichem Auftrag“ bedarf es eines ganz besonders sensiblen Auftretens in der Öffentlichkeit (beim Kunden), um Anerkennung zu erhalten. Ein weiterer Aspekt sind die sich ständig verändernden Märkte. In einem zusammenwachsenden Europa werden in Zukunft nur Dienstleister bestehen können, die kundennah und kundenorientiert arbeiten. Dies muss durch eine entsprechende Öffentlichkeitsarbeit unterstützt werden.

Betriebswirtschaftliche Überlegungen werden auch im Schornsteinfegerhandwerk immer bedeutender. Die Tätigkeiten werden grundsätzlich von allen Schornsteinfegern regelgerecht und in guter Qualität geleistet. Der Kunde betrachtet aber zunehmend kritischer die Schornsteinfegerarbeiten und hinterfragt deren Sinn und das Kosten-Nutzen-Verhältnis. Hier muss jeder Berufsangehörige in der richtigen Art und Weise Antwort geben können. Das ist schon ein großer Teil der Öffentlichkeitsarbeit eines Schornsteinfegerbetriebes.

Im Arbeitsblatt „Der erste Knigge für Schornsteinfeger“ und im Arbeitsblatt 505 sind wichtige Grundsätze für eine kundenorientierte Öffentlichkeitsarbeit beschrieben.

Für die Koordination der Öffentlichkeitsarbeit ist die Abteilung Presse-/ Öffentlichkeitsarbeit (Kommunikation) der OE ZIV, LIV, Innungen und Bildungsstätten zuständig. Bei regelmäßig stattfindenden Veranstaltungen werden die Ergebnisse der Presse-/ Öffentlichkeitsarbeit der genannten OE ausgetauscht und ggf. den Erfordernissen angepasst.

Das Schornsteinfegerhandwerk präsentiert sich und seinen Berufsstand in der Öffentlichkeit in vielseitiger Form. Um hierbei ein positives und einheitliches Erscheinungsbild zu erreichen, sind vorgegebene Standards für nachfolgend aufgeführte Maßnahmen einzuhalten:

Veranstaltungen

Im Rahmen von Bundes- und Landesverbandstagen, Innungsversammlungen und Sonderveranstaltungen wird über die Leistungen des Schornsteinfegerhandwerks informiert. Näheres zur Organisation dieser Veranstaltungen ist im HK 4.3.2 beschrieben.

Schornsteinfegermagazin und Fachzeitschriften

Zur internen und externen Information über aktuelle Themen des Berufsstandes wird vom ZIV monatlich das Magazin „Schornsteinfegerhandwerk“ herausgegeben. Einige OE geben eigene Fachzeitschriften heraus. Die Vorgehensweise ist im HK 4.3.4 beschrieben.

Informationsbroschüren

Von den OE's ZIV, LIV's, Innungen werden Informationsbroschüren herausgegeben, die über den Einzelbetrieb an den angesprochenen und interessierten Kundenkreis verteilt werden.

Dabei informieren:

- der ZIV zu zentralen Themen
- die LIV zu regionalen Themen
- die Innungen zu den lokalen Themen.

Vor Druckfreigabe ist eine Abstimmung mit der übergeordneten OE erforderlich, um die Bedeutung des behandelten Themas für einen erweiterten Kundenkreis abzuklären. Die genaue Vorgehensweise bei Erstellung, Freigabe und Vertrieb beschreibt das HK 4.3.5.

Zusammenarbeit mit Medien

Pressemitteilungen werden in Zusammenarbeit mit den betroffenen OEh von der Abteilung Presse-/ Öffentlichkeitsarbeit (Kommunikation) erstellt. Pressegespräche zur Darstellung der Leistungen des Schornsteinfegerhandwerks und zur Information über aktuelle Themen finden unter anderem im Rahmen der Bundes- und Landesverbandstage, sowie aus aktuellem Anlass, statt. Näheres regeln die AA 4.1.1-01 und AA 4.1.1-02.

Beteiligung an Messen, Ausstellungen und Informationstagen

Das Schornsteinfegerhandwerk beteiligt sich an Messen mit eigenen Informationsständen und organisiert eigene Ausstellungen. Zuständigkeiten und den organisatorischen Ablauf beschreibt das HK 4.3.3.

Persönliche Wirkung im Kontakt mit dem Kunden

Wie eingangs in diesem Kapitel bereits erwähnt, werden die Schornsteinfegerarbeiten vom Kunden zunehmend kritischer betrachtet und hinterfragt. Hier muss jeder Berufsangehörige in der richtigen Art und Weise auftreten und antworten können.

Besonderes Augenmerk ist dabei zu richten auf:

- Berufskleidung
- Logo (Darstellung der Aufgaben)
- Dienstfahrzeuge
- Vorgaben zur Gestaltung des Schriftverkehrs
- funktionsfähige Arbeitsmittel auf dem aktuellen Stand der Technik
- ein kundenfreundliches Verhalten im Gespräch vor Ort und am Telefon
- Angemessene Erreichbarkeit für den Kunden

Im Arbeitsblatt „Der erste Knigge für Schornsteinfeger" und im Arbeitsblatt 505 sind wichtige Grundsätze für eine kundenorientierte Öffentlichkeitsarbeit beschrieben. Im Anhang 4 sind verschiedene Konzepte der o.a. Punkte für EB gestaltet.

Kundenzufriedenheit – Kundenbefragung

Das Schornsteinfegerhandwerk muss Kundenbefragungen in regelmäßigen Abständen durchführen um zu erkennen, ob das Handwerk die Kundenanforderungen erfüllt hat und welche zusätzlichen Dienstleistungen gewünscht werden. Die Ergebnisse dieser Befragungen bilden die Grundlage zur Verbesserung, Anpassung und Erweiterung des Dienstleistungsangebotes.

Verpflichtende Umfragen:
- Umfragen durch anerkannte Institute im Auftrag des Bundesverbandes
- Befragungen durch den EB und höhere OE

4.1.2 Kommunikation zum Thema Umweltschutz

Brandschutz, Umweltschutz, Energieeinsparung und Beratung sind Schwerpunkte unserer Tätigkeiten. Zur Umsetzung solcher Aufgaben ist die Kommunikation mit den für das Schornsteinfegerhandwerk wichtigen Zielgruppen wie Kunden, Wissenschaft und Forschung, Herstellern, Politik und Behörden, absolut notwendig. Aufgabe ist es, durch Kommunikation mit nachfolgend aufgeführten Gruppierungen den Bedarf künftiger Dienstleistungen rechtzeitig zu erkennen und die Anforderungen bei der Entwicklung zu berücksichtigen. Die Kommunikation erfolgt auf allen Ebenen des Handwerks durch seine Berufsangehörigen.

Zielgruppe	Einzelbetrieb	Innung	LIV	ZIV	Bildungsstätten	Verkaufseinrichtung
Kunde Beratung durch den Schornsteinfeger vor Ort	**X**				**X**	**X**
Wissenschaft und Forschung Begleitung wissenschaftlicher Arbeiten Normungsausschüsse			**X**	**X**	**X**	
Hersteller Austausch praktischer Erfahrungen zur Verbesserung oder Herstellung neuer Produkte		**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
Politik und Behörden Wechselseitiger Informationsfluss		**X**	**X**	**X**	**X**	

4.1.3 Beratungen

Die Schornsteinfeger sind speziell in allen Fragen rund um die Betriebs- und Brandsicherheit von Feuerungs- und Lüftungsanlagen, Umweltschutz und Energieeinsparung der neutrale und unabhängige Ansprechpartner für die Kunden.
Das erforderliche Wissen erhält der Schornsteinfeger während der Aus-, Fort- und Weiterbildung.
Im Arbeitsblatt „Der erste Knigge für Schornsteinfeger“ und im Arbeitsblatt 505 sind wichtige Grundsätze für eine kundenorientierte Beratung beschrieben.
Vervollständigt wird das Beratungsangebot der EB durch umfassende Beratungstätigkeiten aller weiteren OE zum kompletten Dienstleistungskatalog.

4.2 Entwicklung neuer Dienstleistungen

Um die Zukunft des Schornsteinfegerhandwerks zu sichern, reicht es nicht aus, nur Bestehendes auszuführen. Es bedarf eines geplanten Entwicklungsprozesses, um künftigen Anforderungen zu genügen. Die Entwicklung neuer Dienstleistungen schließt die Umsetzung des Marketingprozesses in spezielle Anforderungen für die Dienstleistung, ihre Erbringung, die Qualitätslenkung unter Berücksichtigung der Ziele, der Politik, der Umweltauswirkungen sowie die Ermittlung der Kosten ein.

Bei der Entwicklung neuer Dienstleistungen sind folgende Stufen besonders zu berücksichtigen:

- Bedarf/ Notwendigkeit/ Marketing
- Entscheidung der obersten Leitung zur Projektfreigabe
- Entwicklungsverantwortung
- Pflichtenheft
- Technische Ausstattung
- Ausbildungsstand prüfen – eventuell anpassen
- Zugriff auf wissenschaftliche Erkenntnisse
- Begleitende Untersuchungen (Arbeitskreise/ Normungsgremien)
- Pilotprojekte (SOLL/IST - Vergleich)
- Umweltauswirkungen
- Umsetzbarkeit in § 13 oder § 14 SchfG
- Umsetzung und Bewertung

In der VA 4.2-01 wird auf die speziellen Anforderungen bei der Entwicklung neuer Dienstleistungen eingegangen.

4.2.1 Verbessern von Dienstleistungen

Jeder Berufsangehörige und jeder Mitarbeiter ist angehalten, Verbesserungsvorschläge von Dienstleistungsprozessen der nächst höheren OE mitzuteilen. Die zuständige OE wird den Verbesserungsvorschlag prüfen, ggf. den Dienstleistungsprozess anpassen und die Umsetzung überwachen. Der Vorschlagende wird über das Ergebnis informiert.

4.2.2 Software - Entwickeln und Prüfen

Mit zunehmendem Einsatz von EDV im Schornsteinfegerhandwerk steigt auch die Notwendigkeit, die auf dem Markt befindliche und angebotene Software zu prüfen bzw. die Kriterien zur Softwareentwicklung im eigenen Haus oder bei Fremdentwicklungen genau festzulegen. EDV-Programme, die vom ZIV geprüft und freigegeben werden, erfüllen mit Sicherheit die Anforderungen des Schornsteinfegerhandwerks. In der AA 4.2.2-01 sind die Vorgaben beschrieben.

4.3 Erbringen von Dienstleistungen

Um eine Aussage über Dienstleistungsprozesse im Schornsteinfegerhandwerk machen zu können, ist zunächst eine Definition des Begriffs erforderlich. Im Schornsteinfegerhandwerk wird zwischen internen und externen Dienstleistungsprozessen unterschieden:

Interne Dienstleistungen
Interne Dienstleistungen sind Tätigkeiten einer OE, die sie im Rahmen ihrer Aufgaben pflichtgemäß oder bei entsprechenden Erfordernissen im Auftrag für andere OE entwickelt, plant und durchführt. Allgemeine Aussagen zu internen Dienstleistungen sind im Kapitel 03 „Organisation und Abwicklung interner Abläufe“ zu finden.

Externe Dienstleistungen
Externe Dienstleistungen sind Tätigkeiten aller OE, die pflichtgemäß oder im Auftrag unserer Kunden entwickelt, geplant und durchgeführt werden. Empfänger externer Dienstleistungen sind in erster Linie Haus- und Wohnungseigentümer sowie Mieter. Weitere Kunden können der Politik, Behörden, Wirtschaftsverbänden und Unternehmen zugeordnet werden.

Für die Qualität der Dienstleistung, unabhängig davon, ob sie extern oder intern erbracht wird, sind alle Prozesse von entscheidender Bedeutung. Maßgebend jedoch ist, wie der Kunde diese Dienstleistung beurteilt.

4.3.1 Aus-, Fort- und Weiterbildung von Schornsteinfegern/innen

Aus-, Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen sind zur Erhaltung eines gleich hohen Qualitäts- und Umweltstandards unserer Dienstleistungen notwendig. Alle OE im Schornsteinfegerhandwerk führen diese Maßnahmen nach entsprechenden Schulungsplänen durch. Spezielle Festlegungen sind in der VA 4.3.1-01 beschrieben.
Des Weiteren sind die Leitsätze und Empfehlungen des Bundesverbandes zur Fort- und Weiterbildung im Schornsteinfegerhandwerk anzuwenden.

4.3.2 Veranstaltungen - Planung, Organisation und Durchführung

Die OE ZIV, LIV und Innungen planen, organisieren und führen Veranstaltungen gemäß ihren Aufgaben durch. Die Abläufe sind in den VA 4.3.2-01 bis VA 4.3.2-04 genau beschrieben und festgelegt.

4.3.3 Messen und Ausstellungen

Durch die Beteiligung an Messen und Ausstellungen wird über die Tätigkeit und Leistungen des Schornsteinfegerhandwerks informiert. Durch attraktive Gestaltung der Ausstellung und durch persönlichen Kontakt zum Kunden wird ein positives Erscheinungsbild unseres Handwerks erreicht. Wie Messen und Ausstellungen geplant, organisiert und durchgeführt werden, ist der VA 4.3.3-01 festgelegt.

4.3.4 Magazin und Fachzeitschriften - Verlag, Redaktion und Vertrieb

Der ZIV und weitere OE geben regelmäßig Fachzeitschriften, die über alle Themenbereiche des Schornsteinfegerhandwerks informieren, heraus. Die Regelungen der Abläufe zur Herausgabe des Magazins sind in der VA 4.3.4-01 festgelegt. Die Herausgabe von Fachzeitschriften regelt die VA 4.3.4-02.

4.3.5 Infobroschüren und Faltblätter

Infobroschüren und Faltblätter sollen die Kunden über die Dienstleistungen unseres Handwerks aktuell informieren. Hierbei soll die Information verständlich, knapp, sachlich und einprägend gestaltet sein. Genaue Verfahren zum Erstellen von Infobroschüren und Faltblättern sind in der VA 4.3.5-01 festgelegt.

4.3.6 Gutachterliche Stellungnahmen

Gutachterliche Stellungnahmen (Privatgutachten – BGB) können von allen OE des Schornsteinfegerhandwerks zu den unterschiedlichen Aufgabenbereichen angefordert werden. Hierbei ist die Rechtsstellung von öffentlich bestellten und vereidigten Sachverständigen der Handwerkskammern gesondert zu betrachten. Eine konkrete Beschreibung über die Erstellung von gutachterlichen Stellungnahmen und Gerichtsgutachten sind in der F: C 4.3.6-01 zu finden.

4.3.7 Rundschreibendienst

Innerhalb der Organisation sind Rundschreiben ein unverzichtbares Mittel der Kommunikation. Mit Rundschreiben werden auf breiter Ebene Informationen in kompakter und sachlicher Form weitergegeben. Aus dem einleitenden Teil muss der Inhalt ersichtlich werden. Die Verfahrensabläufe zur Erstellung von Rundschreiben sind in der AA 2.1.5-04 geregelt.

4.3.8 Schulungsunterlagen

Zur Unterstützung der Aus-, Fort- und Weiterbildung, zum besseren Verständnis und zur exakten Ausführung unserer Dienstleistungen werden von allen OE fachliche Unterlagen in Form von Arbeitsblättern erstellt. Sie sind in Form von Schulungsunterlagen, aber auch als Arbeitsanweisungen, gestaltet.

4.3.9 Kundenberatung

Die Beratung der Kunden in feuerungstechnischen Fragen ist eine im Schornsteinfegergesetz besonders festgelegte Aufgabe. Diese wird in erster Linie von den BSM erledigt. Zu allen anderen Bereichen erfolgen ebenfalls Beratungen. Sie werden sowohl vom BSM als auch durch ZIV, LIV und Innungen für Kunden, Behörden, Verbände und Politik angeboten. Die Vorgehensweise von Kundenberatungen ist im Arbeitsblatt „Der erste Knigge für Schornsteinfeger“ beschrieben. Weiteres zur Kundenberatung regelt die VA 4.3.9-01.

4.3.10 Erhebung von Messergebnissen nach der 1. BImSchV

Mit der Erhebung von Messergebnissen nach der 1. BImSchV (Verordnung über Kleinfeuerungsanlagen) leistet das Schornsteinfegerhandwerk einen wesentlichen Beitrag zum Umweltschutz und zur Energieeinsparung. In der jährlichen Statistik werden die Ergebnisse veröffentlicht. Die exakten Ausführungen sind gesetzlich geregelt. Interne Regelungen sind in der AA 4.3.10-01 festgelegt.

4.3.11 Auswertung der Staubmessungen

Der ZIV führt zentral für alle Einzelbetriebe in Deutschland die Auswertung der Staubmessungen durch. In der jährlichen Statistik werden die Ergebnisse veröffentlicht. Die gesetzlichen Grundlagen sind in der 1. BImSchV verankert. Interne Abläufe beschreibt die AA 4.3.11-01.

4.3.12 Messgeräteüberwachung

Messgeräte für Messungen nach der 1. BImSchV

Das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit (BMU) legt in unregelmäßigen Abständen die Richtlinien über die Mindestanforderungen an die Messgeräte bei der Eignungsprüfung fest. Alle eingesetzten Messgeräte müssen grundsätzlich für den jeweiligen Anwendungsfall dem Stand der Technik entsprechen.

Sonstige Mess- und Prüfgeräte

Mess- und Prüfgeräte, die für Pflichtaufgaben nach den Kehr- und Überprüfungsordnungen oder für Dienstleistungen nach dem Berufsbild des Schornsteinfegerhandwerks eingesetzt werden, müssen dem Stand der Technik entsprechen. Eine Übersicht aller „Sonstigen Mess- und Prüfgeräte“ ist unter A 4.3.12-01 aufgeführt. Aus ihr gehen die Kriterien Wartung, Pflege und Prüfung hervor.

Kennzeichnung der Mess- und Prüfgeräte

Die Mess- und Prüfgeräte sind von der Prüfstandverwaltung während ihrer Einsatzdauer zu registrieren. Hierbei ist eine Zuordnung zu dem jeweiligen Kehrbezirksinhaber oder der OE erforderlich (z.B. EDV- Programm, Kartei). Gleichzeitig ist nach erfolgreicher Prüfung jedes Mess- und Prüfgerät mit einer Plakette zu versehen, aus der der Prüfungszeitraum erkennbar ist. Diese und weitere Regelungen (neue Prüfmittel, reparierte Prüfmittel) sind in der VA 3.4-01 Technische Prüfstellen-Prüfstandsbetrieb getroffen.

Prüfungsergebnis

Das Ergebnis der Messgeräteprüfung ist in einem Prüfbericht zu dokumentieren.

4.3.13 Demonstrationsanlagen - Versuchsdurchführung und Betrieb

Demonstrationsanlagen sind überwiegend an den berufseigenen Bildungsstätten eingerichtet und dienen in erster Linie der Aus-, Fort- und Weiterbildung der Berufsangehörigen. Daneben werden diese Anlagen auch für externe Versuchsdurchführungen genutzt. Für beide Nutzergruppen gilt es, die Kriterien für den Betrieb der Anlagen einzuhalten. Genaue Abläufe dazu regelt die VA 4.3.13-01.

4.3.14 Kehrbezirke - Wechsel, Änderung und Übernahme

Die Änderung, der Wechsel oder die Übernahme eines Kehrbezirks muss so ablaufen, dass für den Kunden keine Nachteile entstehen. Deshalb müssen solche Vorgänge systematisch geplant und durchgeführt werden. Die Innungen bieten den Bewerbern bzw. den BSM entsprechende Dienstleistungen an. Dies sind insbesondere:

- Kehrbezirksneueinteilungen (auch Zwischeneinteilungen) im Auftrag der Behörde
- B-Bewerber Lehrgänge zur Existenzgründung
- Kurzlehrgänge und Einführungsgespräche
- Hilfestellung bei Kehrbezirkswechsel innerhalb des Kalenderjahres

Gleichzeitig ist sicherzustellen, dass neu bestellte BSM mit dem QM/UM System vertraut gemacht werden. Insbesondere sind folgende Inhalte zu vermitteln:

- Aufbau, Anwendung und Pflege des Systems
- Auditierung extern/intern
- Selbstbewertung
- Einverständniserklärung
- Einteilung in Auditgruppen

4.3.15 Dienstleistungen des Einzelbetriebes nach dem Schornsteinfegergesetz

Alle handwerklichen Dienstleistungen, die vom Einzelbetrieb nach dem Schornsteinfegergesetz und den daraus resultierenden Rechtsverordnungen und Erlassen zu erbringen sind, werden entweder vom BSM persönlich oder von seinen Mitarbeitern ausgeführt. Gleiches gilt für zusätzliche Dienstleistungen, soweit sie nicht gegen verbindliche Vorschriften verstoßen. Die für die Leistungen notwendigen Abläufe, Kenntnisse und Fertigkeiten sind in den aktuellen Arbeitsblättern genau beschrieben und deshalb als mitgeltende Unterlagen zu betrachten. Jedem Einzelbetrieb werden die aktuellen Arbeitsblätter durch den ZIV in zweifacher Ausfertigung zugestellt. Im Magazin des Schornsteinfegerhandwerks ist eine Liste aller gültigen Arbeitsblätter abgedruckt. Die VA 2.2-01 und AA 2.4-01 sind anzuwenden.

Für o.a. Dienstleistungen können vorhandene Arbeitsblätter, Checklisten etc. benutzt werden. Bei Neubestellung eines BSM ist die VA 4.3.14-01 anzuwenden.

4.4 Unterlagen

Arbeitsblatt - Der erste Knigge für Schornsteinfeger
Arbeitsblatt - 505
VA 3.4-01 Technische Prüfstellen-Prüfstandsbetrieb
VA 4.2-01 Entwicklung neuer Dienstleistungen
VA 4.3.1-01 Planung, Organisation und Durchführung von Schulungsmaßnahmen
VA 4.3.2-01 Planung, Organisation und Durchführung von Veranstaltungen
VA 4.3.2-02 Planung, Organisation und Durchführung von Bundesverbandstagen
VA 4.3.2-03 Planung, Organisation und Durchführung von Landesverbandstagen
VA 4.3.2-04 Planung, Organisation und Durchführung von Innungsversammlungen
VA 4.3.3-01 Beteiligung an Messen und Ausstellungen
VA 4.3.4-01 Verlag, Redaktion und Vertrieb des Magazins
VA 4.3.4-02 Verlag, Redaktion und Vertrieb von Fachzeitschriften
VA 4.3.5-01 Erstellen von Infobroschüren und Faltblättern
VA 4.3.9-01 Kundenberatung
VA 4.3.13-01 Versuchsdurchführung und Betrieb von Demonstrationsanlagen
VA 4.3.14-01 Einführung eines neuen BSM
AA 2.1.5-04 Erstellen von Rundschreiben
AA 4.1.1-01 Planung, Organisation und Durchführung von Pressekonferenzen
AA 4.1.1-02 Erstellen von Presseinfos
AA 4.2.2-01 Entwickeln und Prüfen von Software
AA 4.3.8-01 Erstellen von Arbeitsblättern
AA 4.3.10-01 Erhebung von Messergebnissen nach der 1. BImSchV
AA 4.3.11-01 Feststoffauswertung
A 1.2-01 Verzeichnis der Rechtsvorschriften-Basisliste
F: C 4.3.6-01 Gutachterliche Stellungnahmen
A 4.3.12-01 Übersicht sonstiger Mess- und Prüfgeräte
Leitsätze und Empfehlungen zur Fort- und Weiterbildung
Kompetenznachweis „KomPASS“

5. QM/UM-Systembewertung

5.1 Umgang mit Fehlern

In diesem Abschnitt sind Verfahren beschrieben, die beim Auftreten von Fehlern anzuwenden sind. Hierdurch wird sichergestellt, daß fehlerhafte Dienstleistungen korrigiert werden.

Um systematische Fehler in Dienstleistungen erkennen zu können, ist ein Auswertungssystem vorgesehen, das eine Verbesserung der Dienstleistungen sicherstellt. Jeder Kunde und jeder Mitarbeiter hat das Recht bzw. die Pflicht, fehlerhafte Dienstleistungen an die zuständige Stelle zu melden. Die Abläufe sind in der VA 5.1-01 näher geregelt.

5.2 Interne Audits

Interne Audits dienen einerseits zur Sicherstellung der dauerhaften Wirksamkeit des Managementsystems und seiner Abläufe, andererseits zur Anpassung des Managementsystems an neue Forderungen bzw. zur Einleitung von notwendigen korrigierenden Maßnahmen.

Interne Audits laufen nach zwei unterschiedlichen Verfahren ab:

5.2.1 Einzelauditverfahren

- In Innungen / Prüfständen, Verkaufseinrichtungen, LIV, Bildungsstätten und im ZIV wird ein Einzelauditverfahren angewendet. Das heißt, jede der oben genannten Stellen wird mit seinen Mitarbeitern und Einrichtungen separat begutachtet. Das dafür gültige Verfahren, sowie die Zuständigkeiten sind in der VA 5.2.1-01 festgelegt. Dieses Verfahren kann ebenfalls bei neu bestellten Kehrbezirksinhabern und im Ausnahmefall auch im Einzelbetrieb angewendet werden.

5.2.2 Gruppenauditverfahren in Einzelbetrieben

- Einzelbetriebe werden in Auditgruppen zusammengefasst. Die Auditierung erfolgt in einem vorher ausgewählten Einzelbetrieb der Gruppe. Die Befragung richtet sich an alle teilnehmenden Einzelbetriebe. Die Gruppe erhält einen gemeinsamen Auditbericht, in dem der Auditor auf jeden Einzelbetrieb eingeht. Abschließend wird die Gruppe insgesamt beurteilt. Auswahlverfahren, Planung und Durchführung bis hin zur Nachbereitung sind in der VA 5.2.2-01 beschrieben.

5.2.3 Auswahl und Schulung von internen Auditoren

Auditoren sind für die sach- und fachgerechte Durchführung der Audits zuständig. Sie überprüfen einerseits das System, andererseits stellen sie für die auditierte Stelle eine Beraterfunktion dar. Alle vom Auditor während des Audits erkannten Abweichungen sind vertraulich zu behandeln. Dies setzt sowohl eine fundierte Ausbildung, als auch die Eignung der Personen zum Internen Auditor voraus. Die notwendige Grundqualifikation erhält der Interne Auditor für Qualität und Umwelt im Schornsteinfegerhandwerk in einem Ausbildungslehrgang mit abschließender Prüfung. Außerdem nimmt er an der jährlichen Schulungsmaßnahme des ZIV teil.

Neu bestellte Auditoren sollen mindestens an drei Audits als "Hospitant" teilgenommen haben. Führt ein Auditor länger als ein Jahr kein Audit durch und nimmt er nicht innerhalb zwei Jahren an einer Schulungsmaßnahme des ZIV teil, erlischt seine Qualifikation.
Bei der Auswahl von Auditoren ist darauf zu achten, dass er im gleichen Kehrbezirk nicht als Sachverständiger für Kehrbezirksüberprüfungen und als Auditor tätig ist. Den Innungen wird empfohlen, grundsätzlich Sachverständige für Kehrbezirksüberprüfungen nicht als Auditoren ausbilden zu lassen. Die Ausbildung zum internen Auditor im Schornsteinfegerhandwerk bedarf der Zustimmung der zuständigen OE ZIV, LIV oder Innung.

5.2.4 Planung und Durchführung Interner Audits

Die Interne Auditierung einer OE erfolgt immer von der nächst höheren.

OE	**wird auditiert von**
Einzelbetriebe	Auditoren der Innung
Innungen	Auditoren des LIV
Prüfstände Innung	Auditoren des LIV
Prüfstände LIV	Auditoren des ZIV
Verkaufseinrichtungen	Auditoren des ZIV
LIV’s	Auditoren des ZIV
Bildungsstätten	Auditoren des ZIV
ZIV	QUB des ZIV + externer Berater

Interne Audits für ZIV, LIV’s, Innungen, Prüfstände, Verkaufseinrichtungen und Bildungsstätten werden nach einem festgelegten Auditplan durchgeführt. Dieser wird in Absprache mit den oben genannten OE erstellt. Der genaue Ablauf ist in der VA 5.2.1-01 beschrieben.

Die Auditplanung für Einzelbetriebe/ Gruppen wird von der OE Innung eigenständig durchgeführt. Der genaue Ablauf ist in der VA 5.2.2-01 beschrieben.
Bei neu bestellten BSM wird im Geschäftsjahr nach Ablauf des Probejahres ein Audit durchgeführt. Kann der BSM nicht im vorgenannten Zeitraum an einem Gruppenaudit teilnehmen, ist ein Einzelaudit durchzuführen. Der Ablauf erfolgt gemäß VA 5.2.1-01 bzw. VA 5.2.2-01.

Die Anzahl der Stichprobengröße, der Ablauf und die Zuständigkeiten sind aus der folgenden Tabelle ersichtlich.

Externe und interne Systemüberwachung in Zahlen

OE	Selbstbewertung	Int. Audit	Zert. Audit
ZIV	jährlich	jährlich 100 % ⇨ 1	jährlich 100 % ⇨ 1
LIV	jährlich 100 % ⇨ 16	jährlich 100 % ⇨ 16	jährlich 33 % ⇨ 6/5/5
Bildungsstätten	jährlich 100 % ⇨ 10	jährlich 100 % ⇨ 10	jährlich 33 % ⇨ 4/3/3
Innungen (+ Prüfstände)	jährlich 100 % ⇨ 49	jährlich 100 % ⇨ 49	jährlich 33 % ⇨ 17/16/16 jährl. Bewertung der Int. Audits ⇨ 2667
teilnehmende Verkaufseinrichtungen	jährlich 100 %	jährlich 100 %	jährlich 33 %
Einzelbetrieb	jährlich 100 % ⇨ 8000	jährlich 33 % ⇨ 2667	1,0 % ⇨ 80
neue Betriebe	jährlich 100 % (im Geschäftsjahr nach bestandenem Probejahr)	jährlich 100 % ⇨ ca. 2 - 5 % (innerhalb des Geschäftsjahres nach Probejahr)	Gesamtstichprobe 2772 ⇨ 34 %

Tabelle 1

5.2.5 Dokumentation

Für jedes durchgeführte Audit ist vom Auditor ein entsprechender Auditbericht mit Darstellung eventueller Abweichungen/Verbesserungen zu erstellen. Dazu sind die in der VA 5.2.1-01 und VA 5.2.2-01 aufgeführten Formblätter und Checklisten zu verwenden.

5.2.6 Korrekturmaßnahmen - Verbesserungen

Abweichungen werden vom Auditor mit der auditierten Stelle abgestimmt und ein Termin zur Umsetzung festgelegt. Die Abstellung wird dem Auditor von der auditierten Stelle bzw. Gruppe mitgeteilt. Dieser überprüft die Erledigung und quittiert dies den auditierten OE bzw. Einzelbetrieben. Zur Auswertung der Audits erhält der zuständige QUB alle Auditunterlagen.

5.2.7 Konsequenzen

Wenn trotz mehrmaliger Aufforderung, die beim Audit festgestellten gravierenden Abweichungen nicht systemgerecht behoben wurden, ist ein Gespräch mit dem Leiter der zuständigen OE zu führen. Wird hierbei deutlich, dass keine Bereitschaft zur Systemanpassung erkennbar ist, muss dem Zertifikatsinhaber das Zertifikat entzogen werden.

Im Fall von Auditgruppen kann vom jeweils zuständigen QUB eine Auflösung der Gruppe mit nachfolgenden Einzelaudits veranlasst werden. Wird dabei festgestellt, dass gravierende Abweichungen nicht systemgerecht behoben wurden, wird dem betreffenden Einzelbetrieb das Zertifikat entzogen.

5.2.8 Auswertung der Audits

Die für alle OE erstellten Auditberichte sind nach einem vom ZIV vorgegebenen Verfahren auszuwerten und den jeweils übergeordneten OE zuzuleiten. Eine Gesamtauswertung erfolgt durch den ZIV in Form einer Übersicht, aus der die Häufigkeit von Abweichungen ersichtlich ist. Die QUB's der Innungen sind angewiesen, den direkten Zusammenhang von Daten und Kehrbezirken bei der Erstellung von Auswertungen auszuschließen. Auf Einhaltung des Datenschutzes ist zu achten. Die Auswertung von Internen Audits erfolgt gemäß AA 5.2.8-01.

5.3 Selbstbewertungsverfahren

Alle teilnehmenden Ebenen des Schornsteinfegerhandwerks führen einmal jährlich eine Selbstbewertung durch. Die Ergebnisse der Internen Audits sowie der Selbstbewertungen sind die wichtigste Grundlage zur Bewertung und Verbesserung des Managementsystems. Für die ordnungsgemäße Durchführung ist der jeweils zuständige QUB verantwortlich. Eine detaillierte Beschreibung der Zuständigkeiten und der Abläufe sind in der VA 5.3-01 geregelt. Aus der Abbildung unter Punkt 5.2.4 ist das Zusammenwirken der einzelnen OE bei der Systembewertung und den daraus resultierenden Korrekturmaßnahmen dargestellt.

5.4 Bewertung durch die oberste Leitung (Management-Review)

Bewertungen des Managementsystems bezüglich seiner Eignung und Wirksamkeit werden in regelmäßigen Abständen von der obersten Leitung des ZIV (Vorstand) in Zusammenarbeit mit dem QUB des ZIV durchgeführt. Hierzu werden die auf allen Ebenen durchgeführten internen Qualitätsaudits, die Erhebungen des Schornsteinfegerhandwerks, Selbstbewertungen (bzw. die daraus resultierenden Zusammenfassungen) und die Ziele- und Aktivitätenpläne der einzelnen OE herangezogen. Die daraus resultierenden Schlussfolgerungen können sowohl zur Bestätigung, als auch zur Anpassung der Qualitäts- und Umweltpolitik führen.
Gleichwertige Bewertungen des QM/UM-Systems werden von allen anderen OE, durchgeführt. Die Ergebnisse werden dokumentiert.
Wichtigster Aspekt bei den Bewertungen ist das eigene System hinsichtlich den gestellten Anforderungen, sowie den eigenen Zielsetzungen zu überprüfen ggf. anzupassen, erreichte Ziele durch neue zu ersetzen und dadurch einen ständigen Verbesserungsprozess zu erreichen.

5.4.1 Erhebungen des Schornsteinfegerhandwerks

Das Schornsteinfegerhandwerk führt jährlich Erhebungen über:

- Mängel an Feuerungs- und Lüftungsanlagen
- CO-Messungen/Abgaswegüberprüfungen
- Messungen nach der 1. BImSchV an Öl- und Gasfeuerungsanlagen
- Messungen an Feuerstätten für feste Brennstoffe

durch.

Die Ergebnisse werden zusammengefasst und ausgewertet. Eine bundesweite Auswertung wird durch den ZIV vorgenommen. Die Innungen und LIV's erstellen mit dem Softwareprogramm des ZIV eine Auswertung und graphische Darstellung für ihren jeweiligen Zuständigkeitsbereich. Alle Vorgaben regelt die 1. BImSchV.

Neben diesen vom Gesetzgeber vorgeschriebenen "Plichterhebungen" hat sich das Handwerk aber auch zum Ziel gesetzt, durch Befragungen der Kunden und den daraus gewonnenen Erkenntnissen und resultierenden Maßnahmen die Dienstleistungsqualität des Berufsstandes stetig zu verbessern.

5.4.2 Ziele und Maßnahmen

Die Ergebnisse der Erhebungen werden jährlich vorgestellt und interpretiert. Hieraus ist zu erkennen, ob die Qualitäts- und Umweltpolitik verwirklicht wurde. Je nach Ergebnis werden neue Ziele gesetzt oder Maßnahmen eingeleitet, um dadurch einen Prozess der ständigen Verbesserung zu erreichen.

5.4.3 Anpassung der QM/UM-Dokumentation

Stellt sich bei der Bewertung heraus, dass Teilbereiche der Dokumentation (Managementhandbuch, VA, AA oder Mitgeltende Unterlagen) nicht den Anforderungen der Praxis entsprechen, so ist eine Anpassung vorzunehmen. Änderung und Verteilung erfolgt gemäß der VA 2.2-01.

5.5 Unterlagen

VA 2.2-01	Lenkung von Dokumenten, Daten und Aufzeichnungen
VA 5.1-01	Umgang mit Fehlern
VA 5.2.1-01	Einzelauditverfahren
VA 5.2.2-01	Gruppenauditverfahren in Einzelbetrieben
VA 5.3-01	Selbstbewertung - Durchführung und Auswertung
AA 5.2.8-01	Interne Audits – Auswertung