



Leistungen des Qualitätsmanagements im Österreichischen Verband



Benefits of quality management in the Austrian Association



- Entstehung und Entwicklung
 - Inhalte des Programms
 - Umsetzung
 - Probleme
 - Nutzen
-
- Origination and development
 - Contents of the program
 - Implementation
 - Problems
 - Benefits







Neuorganisation 2009



Mitgliedschaft im Verband bedeutet Profibetrieb?

Bezahlen des Mitgliedsbeitrages = Mitgliedschaft

ZIEL: nur Profibetriebe als Mitglieder

Reorganisation 2009

Membership in the assoziation means professional company?

To pay the membership fee was enough to be a member.

GOAL: only professional companies can be members



Qualitätssicherung

Fragen:

- Was ist Qualität im naturnahen Badegewässerbau?
- Wie kommunizieren wir dies den Mitgliedern?
- Wie kann die Umsetzung überprüft werden?

Quality Management

Questions:

- What means quality in natural bathing waters construction?
- How to communicate this quality standard?
- How can we control this quality standard?



Qualität



WANN FUNKTIONIERT EIN SCHWIMMTEICH
ODER NATURPOOL ?

Quality

WHICH PARAMETERS DEFINE THE
FUNCTIONALITY OF NATURAL BATHING
WATERS?



Qualität



WENN DER KUNDE ZUFRIEDEN IST

Quality

WHEN THE COSTUMER IS HAPPY





Richtlinien



- Kundeninformation
- Technische Umsetzung bzw. Ausführung
- Rechtliche Parameter und Notwendigkeiten
- Nachbetreuung der Kunden

Guidelines

- Customer information
- Technical implementation
- Juridical parameters and requirements
- Aftercare of customers



Kundeninformation



- Unterscheidung der Kategorien
- Vor- und Nachteile naturnaher Badegewässer
- Pflegeaufwand
- Errichtungs-, Wartungs- und laufende Kosten

Customer Information

- Differences between the categories
- Advantages and disadvantages of NBW
- Maintenance effort
- Construction and maintenance costs



Kundeninformation



- Mündliche und schriftliche Aufklärung
- Angebot mit Mengen und Qualitätsangabe
- Skizze mit Maßangaben, Bezugspunkt und Höhenkote

Customer Information

- Oral and written explanations
- Offer with quantity and quality of all materials
- Sketch with measurements, reference point and level mark



Ausführung

- Qualität der Teichbaumaterialien auch in Bezug auf Nachhaltigkeit
- Technische Umsetzung (normgerecht +)
- Baustellenorganisation, Umgang mit Kunden

Implementation

- Quality of materials also referring to sustainability
- Technical realisation (Austrian standards plus)
- Construction site organisation, relationship with clients





Rechtliche Belange



- Angebotslegung
- Auftragsbestätigung
- Hinweispflichten
- Übergabe mit allen erforderlichen Dokumenten

Legal matters

- Form of the offer
- Order confirmation
- Reference requirements
- Handover with all necessary reports and documents



Kundennachbetreuung

- Pflegeangebote
- Pflegeprodukte und Pflegegeräte
- Hilfestellung bei Problemen

Follow up assistance of customers

- Offers for maintenance work
- Products and equipment for maintenance work
- Support if there are problems



Kommunikation mit den Mitgliedern



Wie können die Mitglieder zur Mitarbeit motiviert werden?

Wie kommt das Wissen zu den Mitgliedern?

Communication with members

How can members be motivated to participate?

How to transfer the knowledge to members?



Motivation

- Vorteile und positive Auswirkungen der Qualitätssicherung kommunizieren
- Ausarbeiten und zur Verfügung stellen von Arbeitsunterlagen
- Möglichkeiten für Austausch und Vernetzung bieten

Motivation

- Communicate benefits of quality assurance
- Prepare and provide working papers
- Offer possibilities for networking and exchange



Wissenstransfer



- Verpflichtende Grundschulung für alle Betriebe
- Fortbildungen mit „Sternderl-System“: volle Seminare und Veranstaltungen
- Innerbetriebliche Schulungen für MitarbeiterInnen

Knowledge transfer

- Obligatory basic training for all member companies
- Advanced training courses with „goody system“
- In-house training program for the whole staff



Fortbildungen

- Vorträge bei der Sommerakademie (2 Tage)
- Vorträge bei der Jahreshauptversammlung (2,5 Tage)
- Ca. 10 Seminare/Jahr (1-2 tändig)
- Ausbildung zum zertifizierten ST- und NP-bauer

Advanced trainings

- Lectures during the summer academy (2 days)
- Presentations during the general meeting (2,5 d)
- Approximately 10 seminars/year (1-2 days)
- Education for certificated SP and NP builder



Tutorenprogramm



Neuen Mitgliedern wird für mindestens ein Jahr verpflichtend ein Tutor zur Verfügung gestellt, der bei allen Belangen beratend und unterstützend zur Verfügung steht.

Tutor program

New members have to work with a tutor provided by the association for at least one year. The tutor helps with all concerns.



Überprüfung



Alle errichteten Anlagen müssen gemeldet werden.

Einfaches Prozedere für Teichmeldungen: per Formular im internen Bereich der Homepage.

Wurde keine Anlage errichtet, ist eine Leermeldung abzugeben.

Controlling

All constructed SP/NP have to be registered.

Easy handling for registration: online formular



Teichmeldungen



- Teichtyp
- Adresse (neu)
- Fertigstellungsjahr
- Größe in m²

SP/NP registration

- Type
- Address (new point)
- Year of completion
- Size of the NBW in m²



Zertifizierbar/nicht zertifizierbar



Die Anlage wurde

- geplant und errichtet
- errichtet
- vollsanziert

Die Anlage wurde

- nur geplant
- Selbstbau
- teilsanziert

Certifiable/non certifiable

The system is

- planned and built
- built
- fully renovated

The system is

- only planned
- built by customer
- partly renovated



Ordentliches Mitglied

Aus den gemeldeten Anlagen wird eine herausgenommen und begutachtet.

Kosten: € 270,00

Full member

From all registered systems one is chosen and reviewed.

Costs: € 270,00



Zertifiziertes Mitglied

Alle gemeldeten Anlagen werden zertifiziert

Kosten: € 270,00/Anlage für die ersten 4, dann
€ 220,00 für jede weitere Anlage

Certified member

All registered systems are reviewed.

Costs: € 270,00 for the first 4 systems
€ 220,00 for any further one









Begutachtung

Erfolgt durch unabhängige Prüfer des ASC, meist

Dr. Heinz Jaksch

Dr. Andreas Fuchs

Evaluation

Is done by independent inspectors from ASC, often

Dr. Heinz Jaksch

Dr. Andreas Fuchs



Prüflisten

- erfüllt/in Ordnung
- leichter Mangel
- schwerer Mangel

Checklists

- all requirements met
- insignificant defect
- significant defect



Einstufung



Anhand der Prüfliste wird kontrolliert wie die Leistungen einzustufen sind. Dazu gibt es klar geregelte Vorgaben des VÖSN.

Die Begutachtung unterliegt nicht der Willkür des Prüfers.

Labour evaluation

With the checklist the performance is evaluated. For this purpose exist clearly regulated guidelines by VÖSN.

The labour evaluation is not subject to the arbitrariness of the controller.

Leichter Mangel, z.B.

- Teichrand leicht mangelhaft
- Kundeninformation nicht ausreichend
- Skimmer ist nicht in der Nutzzone montiert

Insignificant defect, eg.

- pond edge insignificant defective
- customer information is not complete
- skimmer is not installed in the bathing area



Leichter Mangel

- ist zeitgerecht auszubessern
- Fertigstellung ist zu melden
- Zertifikat wird dem Kunden zugesandt

Insignificant defect

- has to be repaired in a timely manner
- completion has to be reported
- certificate will be send to customer

Schwerer Mangel

- fehlender Tierausstieg
- falsche Substratwahl
- zu kleine Pflanzzonen im ST I-III
- zu breite Uferzonen mit Schüttgütern

Significant defect

- no animal exit
- wrong substrate choice
- too small plant areas in SP I-III
- too wide bank areas with gravel



Schwererer Mangel

Ist teilweise nicht mehr oder nur mit großem Aufwand auszubessern oder zu beheben.

z.B. keine Beratung, fehlende Füllwasseranalyse

Significant defect

To make corrections is not possible anymore or only with great effort.

eg no customer information, no filling water analysis



Empfehlung

Mit **E** gekennzeichnete Punkte im Zertifizierungsprotokoll bedeuten, dass es sich um keinen zu listenden Mangel handelt, dies jedoch künftig Ursache für Probleme sein kann.

Advice

Points marked with **E** mean there is no defect now but possibly they will be the reason for problems in future times.



Positive Zertifizierung

Bei 100 % Umsetzung bzw. bis 2 leichte Mängel wird die Anlage positiv zertifiziert und der Kunde erhält ein Zertifikat als Bestätigung.

Positive certification

If 100 % are correct or if there are only 2 insignificant defects the system is positive certificated and the customer gets the certification paper.



ZERTIFIKAT

für

Max MUSTERMANN

in 1111 Musterdorf

Der Schwimmteich hat im Rahmen der Begutachtung nach den Qualitätsstandards des Verbandes Österreichischer Schwimmteich- & Naturpoolbau und des ASC nachweislich die Richtlinien erfüllt und ist damit ein

**„Zertifizierter Schwimmteich
nach den Qualitätsstandards des VÖSN für
private Schwimmteiche und Naturpools“**

Feldkirchen, am 2. Oktober 2021

Ing. Franz Kubacek
Präsident des VÖSN

Martin Mikulitsch
Vorstand Bildung VÖSN

Dr. Heinz Jakusch
Biologisches Labor Wien-Ost



ZERTIFIKAT

für

Max MUSTERMANN

in 1111 Musterdorf

Der Naturpool hat im Rahmen der Begutachtung nach den Qualitätsstandards des Verbandes Österreichischer Schwimmteich- & Naturpoolbau und des ASC nachweislich die Richtlinien erfüllt und ist damit ein

**„Zertifizierter Naturpool
nach den Qualitätsstandards des VÖSN für
private Schwimmteiche und Naturpools“**

Feldkirchen, am 2. Oktober 2021

Ing. Franz Kubacek
Präsident des VÖSN

Martin Mikulitsch
Vorstand Bildung VÖSN

Dr. Heinz Jakusch
Biologisches Labor Wien-Ost







„Negative“ Zertifizierung



Bei mehr als 2 leichten und /oder einem oder mehreren schwereren Mängeln wird die Anlage nicht zertifiziert. Der Betrieb muss die Mängel in angemessener Frist beheben und eine Betriebsschulung durchführen.

„Negative“ certification

If there are more than 2 insignificant defects and/or one or more significant defects the system is not certified. The company has to rectify the defects in timely manner and has to take an in-house training.



„Negative“ Zertifizierung

Bei der Weigerung, Mängel zu beheben, wird der Ausschluss aus dem Verband durch den Vorstand beantragt.

Werden schwere Mängel behoben, im Folgejahr bei neuen Projekten aber weitere verursacht, wird ebenso vorgegangen.

„Negative“ certification

If the company refuses to rectify the defects the exclusion is proposed by the board.

If significant defects have been rectified but in the next saison defects are discovered again, it is the same procedre.



Anfängliche Probleme



- QS wurde von den Mitgliedern als zusätzlicher bürokratischer und finanzieller Aufwand empfunden
- Anlagen wurden nicht gemeldet
- Ausscheiden von Mitgliedern

Initial problems

- QA was perceived as financial and bureaucratic additional effort by the members
- Systems were not reported
- Departing members



Strategie und Unterstützung



Absolute Hilfestellung mit

- Zertifizierungsmappen
- Checklisten
- Tutor-Beistellung
- Fortbildungen

Strategy and support

Maximum assistance with

- maps of certification
- Checklists
- tutor-system
- Advanced training



The brochure cover features a photograph of a wooden building with a deck overlooking a pond with lily pads. A circular inset shows a person's legs sticking out of the water with the text 'Wir baden natürlich' and 'Naturlich-baden.at'. The main title 'Prüfmappe' is written in a large, white, cursive font across the pond. At the bottom, there is a dark blue banner with the text 'zur Schwimmteich- / Naturpoolzertifizierung' and 'gemäß den Qualitätsstandards des VÖSN'. The logo of the Verband Österreichischer Schwimmteich- & Naturpoolbau is also present in the bottom left corner of the banner.

Nicht gemeldete Anlagen

- vergessen
- schlampige Dokumentation
- vorsätzlich: 3 Anlagen korrekt gebaut und gemeldet, den Rest wird billig und nicht fachgerecht errichtet.

Not reported systems

- forgotten
- sloppy documentation
- deliberate: 3 systems are built correct and reported, the rest is built cheap and incorrect.



Nicht gemeldete Anlagen



Wie erfährt der Verband davon?

- Stammtisch- und Kamingespräche
- Sozial Media
- Beschwerden von Teichbesitzern

Not reported systems

How does the association hear about it?

- Informal talks
- Social media
- Complaints from customers



Nicht gemeldete Anlagen



Wie geht der Verband vor?

- Nachmeldung und Nachzertifizierung
- Rückstufung vom zertifizierten zum ordentlichen Mitglied, Entzug des Gütesiegels
- Ausschluss aus dem Verband

Not reported systems

How does the association reacts?

- Late registration and late certification
- Downgrading from certificated to full member, withdrawal of the quality seal
- Exclusion of the VÖSN



Verlust von Mitgliedern



Die meisten Mitglieder tragen das Programm mit 100%-igem Einsatz und Engagement.

Wer hier nicht mitmachen will (oder kann), muss nicht im Verband sein.

Loss of members

Most of members carry the program with 100% engagement.

If someone does not want or is not able to participate he/she does not have to be a member the VÖSN



Ausschluss von Mitgliedern



Der Vorstand will ALLE Teichbauer ins Boot holen und zum Bau hochwertiger Anlagen motivieren. Ein Ausschluss erfolgt meist erst nach einigen Jahren Bemühungen seitens des Vorstandes.

Exclusion of members

The board wants to keep ALL pond builders in the association and to motivate them to build high quality ponds and pools. The exclusion takes place some years after great efforts by the board.



Nutzen des Programms

Das Knowhow der Mitglieder ist stark gestiegen →
damit auch die Qualität der errichteten Anlagen.
Dies bringt Kundenvertrauen und Weiterempfehlung!

Benefits of the program

Knowhow of the members increased to a high level →
and therefore the quality of constructed systems.
This means customer confidence and recommendation.



Gütesiegel



Die Mitgliedschaft im VÖSN und vor allem das Gütesiegel des Verbandes ist eine wichtige Kaufentscheidung für Kunden geworden.

Quality seal



The membership in VÖSN and especially the quality seal from the association became a very important purchase decision for customers.



Marktsicherung

Nur zufriedene Kunden sichern den Markt.

Ein unzufriedener Kunde verhindert im Schnitt 10 neue naturnahe Badegewässer.

Market safeguarding

Only happy customers ensure the market.

One unhappy customer prevents app. 10 new NSP.



Qualitätssteigerung



2011, im ersten Jahr des Programms, waren bei 75% der Anlagen Mängel beim Teichrand festzustellen.

2021 sind es nur noch wenige Anlagen, wo leichte Mängel festgestellt werden.

Quality increase

2011, in the first year of the program, 75% of systems had defects in the pond edge.

2021 there are only a few systems with insignificant defects.



Nutzen des Programms

Durch fachlich richtig gebaute Anlagen reduzieren sich Kundenbeschwerden und damit auch die Folgekosten für etwaige Sanierungen und Nachbesserungen.

Benefits of the program

Correctly built systems reduce customer complaints and therefore following costs for reconstruction.



Nutzen des Programms



Kosteneinsparung durch vereinfachte und standardisierte Abläufe und damit Zeitersparnis in der Administration.

Benefits of the program

Cost saving through simplified and standardised processes and therefore time saving in administration.



Nutzen des Programms



Geschulte MitarbeiterInnen verstehen was sie tun und arbeiten daher motivierter und effizienter.

Benefits of the program

Trained staff know what they do. Therefore they work more motivated and more efficiently.



Nutzen des Programms



Die „vorgeschrieben“ rechtlichen Schritte wie Aufklärung, Auftragsannahme und vor allem die Übergabe bringen Rechtssicherheit und vermeiden oft hohe Kosten in Streitfällen.

Benefits of the program

The „required“ legal steps like customer information, order confirmation and especially the proper hand over bring legal security and avoid high costs in disputes.



Nutzen des Programms



Aus Konkurrenten und Mitbewerbern wurde ein freundschaftliches Team mit hohem Qualitätsbewusstsein. Ein offener Erfahrungsaustausch ermöglicht permanente Verbesserungen und Weiterentwicklung.

Benefits of the program

Competitors became friendly team members with high quality awareness. Open exchange of experience enables constant improvement and further development.



Mitgliederanzahl

Von ca. 40 Mitgliedern 2009 blieben 30 im Verband. Seither gibt es ein starkes jährliches Wachstum, weil der Nutzen der Mitgliedschaft höher ist als der Aufwand.

Number of members

From app. 40 members 2009 stayed 30 in the VÖSN. Since then there is a strong annual growth because the benefits are higher than the efforts.



Mitgliederanzahl

Zur Zeit gibt es über 100 Mitgliedsbetriebe.

Zu den Jahreshauptversammlungen kommen 140 Menschen.

Seminare und Ausbildungen sind meist ausgebucht.

Number of members

Currently there are more than 100 member companies.

App. 140 people attend the annual general meeting.

Advanced trainings and seminars are mostly fully booked.



Fazit

Qualitätssicherung zahlt sich aus!

Conclusion

Quality assurance makes sense!



Fazit

Nachahmen erwünscht!

Wir laden alle Verbände ein unser Programm zu begutachten und ähnliches zu entwickeln.

Conclusion

Imitation wanted!

We invite all associations to appraise our program and develop something similar.



Vielen Dank

für Euer Interesse und ich freue mich auf Eure

Thanks a lot

for listening! I´m looking forward to hear your



Fragen, Anregungen,
Meinungen

Questions, proposals,
opinions





