

Einreichungsschema für Abweichungen

Antworten, wonach gefragt wurde — nicht das, was Sie behoben haben

Bezug im Buch: Abschnitt 4.9 (mit 3.11, 4.8 und 4.10); Norm: Klausel 10.2 der ISO 45001:2018.

So nutzen Sie diese Vorlage

Ein Denkgerüst für den Blick, kein Formular zum Ablegen. Eine Abweichung ist eine Feststellung mit einer Einstufung, einer Frist und einem Verfahren. Häuser scheitern selten an der Abweichung selbst, sondern daran, dass sie einreichen, was sie behoben haben, statt dessen, wonach gefragt wurde. Das Schema hält die vier Teile bereit, die die Stelle erwartet; es ersetzt weder Ihre Ursachenanalyse noch die Vorgaben Ihrer Zertifizierungsstelle. Was Sie ohnehin intern erstellen (Abschnitt 3.11), reichen Sie ein.

Die vier Teile, nach denen die Stelle fragt

Teil	Was hineingehört	Der typische Fehler
1 Korrektur	Was sofort getan wurde, um den Zustand zu beheben	Sie wird eingereicht und für alles Übrige gehalten
2 Ursachenanalyse	Warum es dazu kam — zwei bis fünf Sätze, mit den Beteiligten	Fehlt ganz oder besteht aus einer Wiederholung des Sachverhalts
3 Korrekturmaßnahme	Was die Ursache beseitigt, mit Termin und Verantwortlichem	Ist identisch mit der Korrektur oder lautet «Unterweisung»
4 Nachweis und Umfang	Beleg der Umsetzung plus Aussage zu gleichartigen Fällen	Der zweite Halbsatz fehlt — er wird am häufigsten vergessen

Die Aussage «wir haben geprüft, ob dasselbe in anderen Bereichen besteht, und in zwei Fällen dasselbe gefunden und behoben» verwandelt eine Abweichung in einen Beleg dafür, dass das System arbeitet. Die Prüfung gleichartiger Fälle verlangt die Norm ausdrücklich (10.2).

Einstufung — und was von der Zertifizierungsentscheidung abhängt

Einstufung	Was sie bedeutet	Was sie auslöst
Schwerwiegende Abweichung	Eine Anforderung ist nicht erfüllt, das System versagt an dieser Stelle oder es bestehen erhebliche Zweifel an der Wirksamkeit	Umsetzung muss vor der Zertifizierungsentscheidung nachgewiesen werden; häufig ein Nachaudit
Geringfügige Abweichung	Eine Anforderung ist teilweise nicht erfüllt; ein Einzelfall ohne Systemversagen	Plan und Nachweis in gesetzter Frist; Prüfung meist im nächsten Audit
Beobachtung / Hinweis	Kein Verstoß, aber eine Stelle, die sich zur Abweichung entwickeln kann	Keine Pflicht — sie steht im Bericht und kündigt an
Verbesserungspotenzial	Eine Anregung ohne normativen Bezug	Keine Pflicht; nicht mit einer Anforderung verwechseln

- **Zertifizierungsentscheidung.** Ob eine Überprüfung der Beseitigung anhand von Unterlagen genügt oder ein Nachaudit nötig ist, entscheidet die Stelle nach Art der Abweichung. Der Entscheider, der nicht am Audit beteiligt war, entscheidet erst, wenn die schwerwiegenden Abweichungen geprüft und akzeptiert sind und für geringfügige ein akzeptierter Plan vorliegt (Abschnitt 4.10).
- **Wenn die Maßnahme Zeit braucht.** Ein Plan mit belastbarem Termin innerhalb der Frist genügt, wo die richtige Maßnahme länger braucht. Ausnahme: schwerwiegende Abweichungen im Erstzertifizierungsverfahren — dort ist die Beseitigung vor der Entscheidung nachzuweisen; eine wirksame Übergangsmaßnahme wird umgesetzt und nachgewiesen, die endgültige verbindlich mit Termin zugesagt.
- **Im laufenden Zyklus.** Bleibt eine schwerwiegende Abweichung ungelöst, kann die Stelle das Zertifikat aussetzen oder zurückziehen; während einer Aussetzung darf es nicht verwendet werden.

- **Haupt- und Nebenabweichung.** Die Einstufung hängt nicht an der Größe des Sachverhalts, sondern daran, ob das System an dieser Stelle versagt. Mehrere geringfügige Befunde begründen eine schwerwiegende Nichtkonformität nur bei nachgewiesenem systemischem Versagen, nicht durch bloßes Zählen.

Die Frist — setzt die Stelle, nicht das Buch

Der Band nennt keine Zahl von Tagen: Die Frist setzt die Stelle (im Beispiel unten war der vierzigste Tag kein Maßstab). Gesichert sind nur die Regeln:

- Die Uhr läuft ab dem letzten Audittag, nicht ab Eingang des Berichts.
- Die Frist hat in der Regel zwei Stufen: Einreichung des Plans, Nachweis der Umsetzung. Wer die erste verpasst, verliert die zweite gleich mit.
- Eine begründete Verlängerung ist möglich und muss vor Ablauf beantragt werden — danach nicht mehr.
- Einspruch, Klarstellung oder Beschwerde stehen offen, entbinden aber nicht: Die Bearbeitung läuft parallel weiter.

Letzter Audittag

Frist Stufe 1: Plan

Vorwarnung (zwei Wochen davor)

Einstufung (je Abweichung)

Frist Stufe 2: Nachweis

Verlängerung beantragt am

Die Fristen aus dem Abschlussgespräch gehören am selben Tag in den Kalender, mit einer Vorwarnung zwei Wochen davor (Abschnitt 4.9, operative Synthese).

Merkzettel für den Kalender — der Zeitplan nach dem Audit

Zeitpunkt	Was geschieht	Wer im Haus	Datum
Letzter Audittag	Feststellungen im Abschlussgespräch, Fristen genannt; Wortlaut mitschreiben	Direktion, Fachkraft, Bereichsleitungen	
Tag 1 bis 3	Sofortmaßnahmen und Korrekturen, wo unmittelbare Gefahr besteht	Bereiche	
Erste Woche	Ursachenanalyse mit den Beteiligten je Abweichung	Bereich, Fachkraft, Betroffene	
Zweite Woche	Korrekturmaßnahmen festlegen, Termine und Verantwortliche	Leitung, wo Mittel nötig sind	
Vor Fristablauf	Einreichung der vier Teile bei der Stelle	Fachkraft	
Nach Rückmeldung	Ergänzungen oder Annahme; bei schwerwiegender ggf. Nachaudit	Fachkraft	
Nach Annahme	Wirksamkeitsprüfung im eigenen Verfahren — unabhängig von der Stelle, durch eine andere Person als die umsetzende	Interner Auditor	

Die Stelle prüft die Umsetzung, nicht die dauerhafte Wirkung; die bleibt Sache des Hauses. Eine extern geschlossene und intern nie nachgeprüfte Abweichung kehrt im nächsten Zyklus als Wiederholung zurück. Extern festgestellte Punkte gehören als fester Punkt in die Leitungsrunde, mit Frist und Verantwortlichem.

Der Einreichungsbogen — eine Seite je Abweichung

Wer mehr schreibt, erschwert der Stelle die Prüfung; wer weniger schreibt, bekommt Rückfragen. Eine knappe, vollständige Einreichung wird schneller angenommen als eine ausführliche, in der ein Teil fehlt. Nennen Sie keine Namen von Personen als Ursache.

Abweichung Nr.

Einstufung

Klausel

Frist (Stufe 1)

Bezug — Nummer der Abweichung, Klausel, Wortlaut der Feststellung (zwei Zeilen)

Korrektur — Was sofort getan wurde, mit Datum (zwei bis drei Sätze)

Ursachenanalyse — Warum es dazu kam, mit Beteiligten (zwei bis fünf Sätze)

Korrekturmaßnahme — Was die Ursache beseitigt, Stufe der Rangfolge, Termin, Verantwortlicher (drei bis fünf Sätze)

Gleichartige Fälle — Wo geprüft, was gefunden, was daraus folgte (zwei bis drei Sätze)

Nachweise — Anlagen, benannt und datiert (Liste)

Wirksamkeitsprüfung — Wann und durch wen sie erfolgt (ein Satz)

Hilfsblatt: die Ursache in einer Stunde

Der Teil, der am häufigsten fehlt, dauert eine Stunde, wenn man ihn richtig anlegt — in einer Besprechung mit drei Personen. Fragen Sie den Betrieb, nicht die Person: «Was müsste anders sein, damit es geht?» Kreuzen Sie an, was zutrifft; meistens trifft mehr als eines zu.

	Frage	Was sie aufdeckt	Notiz
☐	Stand die Anforderung in einem Verfahren des Hauses?	Die häufigste Ursache: Sie stand nirgends	
☐	Stand sie in einem Kalender?	Die zweithäufigste: Sie hatte keinen Termin	
☐	War jemand namentlich dafür zuständig?	Die dritthäufigste: Sie gehörte niemandem	
☐	Wurde sie mit etwas anderem verwechselt?	Der Klassiker: Bewertung der Einhaltung und internes Audit	
☐	Gab es sie einmal und ist sie eingeschlafen?	Dann liegt die Ursache in der Nachverfolgung	
☐	Fehlten Mittel, Zeit oder Befugnis?	Dann liegt sie bei der Leitung, nicht im Bereich	

Was dabei nicht herauskommen darf, ist ein Name. Eine Ursachenanalyse, die auf eine Person zeigt, ist im externen Verfahren so wenig brauchbar wie im internen.

Wenn die richtige Maßnahme länger braucht als die Frist

Übergangsmaßnahme (wirkt sofort, befristet bis)

Endgültige Maßnahme mit Termin über die Frist hinaus

Wer entscheidet (Ebene mit Budget)

Eingehalten werden muss der Termin für die Einreichung; danach zählt die Einhaltung des selbst gesetzten Umsetzungstermins, den die Stelle im nächsten Audit prüft.

Vor dem Absenden

- ☐ Alle vier Teile sind enthalten — insbesondere die Ursachenanalyse und die Aussage zu gleichartigen Fällen.
- ☐ Die Ursachenanalyse beantwortet «warum» und wiederholt nicht den Sachverhalt; sie nennt keine Person.
- ☐ Die Korrekturmaßnahme ist nicht mit der Korrektur identisch und lautet nicht nur «Unterweisung».
- ☐ Eine Seite je Abweichung; Anlagen benannt und datiert; Einreichung vor Fristablauf.
- ☐ Wortlaut der Feststellung an die betroffene Bereichsleitung gegeben (nicht nur eine Zusammenfassung).

Wer im Haus was erfahren sollte

Wer	Was er erfahren sollte
Betroffene Bereichsleitung	Wortlaut, Klausel, Ursache, Maßnahme, Termin
Übrige Bereichsleitungen	Sachverhalt und Frage nach gleichartigen Fällen
Leitungsrunde	Alle Feststellungen, Fristen, Mittelbedarf
Vertretung der Beschäftigten; Belegschaft des Bereichs	Feststellungen und Maßnahmen; was gefunden wurde und was sich ändert
Beschäftigte, die befragt wurden	Dass ihre Auskunft zu etwas geführt hat — zwei Sätze, sobald der Bericht vorliegt

Beispiel aus dem Band (Abschnitt 4.9, Haus in Schwerin)

Beispiel

Vier-Sterne-Haus, 140 Zimmer, Stage-2-Audit mit vier Feststellungen (drei geringfügige, eine schwerwiegende): Die Bewertung der Einhaltung hat nie stattgefunden. Die erste Einreichung (nur die nachgeholte Bewertung) wurde zurückgewiesen; die zweite folgte dem Bogen. Die Angaben stammen aus dem Band; Anlagen, Fristen und Wirksamkeitsprüfung nennt der Band nicht.

Feld	Beispiel (aus dem Band)
Bezug	Schwerwiegend: Bewertung der Einhaltung hat nie stattgefunden (Klausel: vom Haus einzutragen)
Korrektur	Bewertung der Einhaltung durchgeführt: je Rechtsgebiet eine Aussage, mit Datum, mit Ergebnis, mit den zwei Punkten, die dabei auffielen (in drei Wochen)
Ursachenanalyse	Die Bewertung der Einhaltung stand in keinem Verfahren, in keinem Kalender und bei niemandem als Aufgabe; sie wurde für einen Teil des internen Audits gehalten.
Korrekturmaßnahme	Eigener Termin zweimal jährlich im Jahreskalender, der Fachkraft namentlich zugeordnet, eigenes Ergebnisdokument, fester Tagesordnungspunkt der Managementbewertung.
Gleichartige Fälle	Geprüft, welche anderen Anforderungen der Norm in keinem Verfahren und keinem Kalender stehen: zwei weitere gefunden (Notfallübung, Überprüfung der Kompetenzanforderungen), beide in denselben Kalender aufgenommen.
Nachweise / Wirksamkeitsprüfung	(vom Haus: Anlagen benannt und datiert; wann und durch wen geprüft wird)

Beispiel: erste und zweite Einreichung

	Erste Einreichung	Zweite Einreichung
Inhalt	Die durchgeführte Bewertung	Vier Teile nach Vorgabe
Ursachenanalyse	fehlte	drei Sätze, mit Beteiligten
Korrekturmaßnahme	identisch mit der Korrektur	Kalender, Zuordnung, Ergebnisdokument, Tagesordnung
Gleichartige Fälle	nicht geprüft	zwei weitere gefunden und aufgenommen
Umfang	ein Bericht mit Anlagen	eine Seite mit Anlagen
Ergebnis	zurückgewiesen	angenommen (zwei Monate Verzögerung der Entscheidung durch die erste Runde)

Was eingereicht wurde und was verlangt war — ein Prüfstein: «Wir haben die Bewertung der Einhaltung durchgeführt» beantwortet nicht, warum sie vier Jahre lang nicht stattgefunden hat; «Der Mitarbeiter wurde unterwiesen» nicht, warum die Unterweisung gefehlt hat oder nicht gewirkt hat; «Der Fluchtweg wurde geräumt» nicht, warum dort gelagert wurde und wo das sonst noch geschieht.

Was diese Vorlage nicht ist

Dieses Schema ersetzt weder die Norm noch eine Rechtsberatung, kein Audit und keine Ursachenanalyse des konkreten Falls, und es nimmt das Urteil der Zertifizierungsstelle nicht vorweg. Fristen, Einstufungen, Form und Verfahren legt die Zertifizierungsstelle in ihrem Regelwerk fest; die Vorlage nennt keine Fristen. Verbindlich ist die jeweils gültige Fassung von Gesetz und Norm. Maßgeblich ist die geltende ISO 45001:2018 (national EN ISO 45001:2023, mit Amd 1:2024); ein Entwurf (ISO/DIS 45001) ist nicht bindend.