Die Vorbereitung auf Stufe 2

Nicht proben, sondern nachsehen: einer Buchung von gestern folgen, zur Anreisezeit am Tresen stehen und fragen, ob der schnellste Weg der richtige ist.

Kategorie: Prüf-Checkliste mit Beobachtungsbogen. Bezug im Buch: Abschnitt 4.4 (Das Prinzip, Regeln eins bis sieben; Was die Norm sagt; Der Rahmen); Norm: Klauseln 7.3, 7.5.3, 8.1, 9.1 und 10.2 sowie Anhang A (Fassung 2022) der ISO/IEC 27001:2022 mit Änderung 1:2024 und ISO/IEC 17021-1 mit ISO/IEC 27006-1, in den eigenen Worten des Buches. Rechtsstand des Bandes: 28. September 2026.

Haus / Standort		**Beobachter/in**	
Datum und Uhrzeit		**Dauer der Beobachtung**	
Land (DE / AT / CH)		**Zeitfenster (Auditplan)**	

So nutzen Sie diese Vorlage

1. Nehmen Sie eine Anreise von gestern und verfolgen Sie jede Spur, die sie hinterlassen hat: im System, auf Papier, im Drucker, in der Ablage, im Postfach, beim Dienstleister (Abschnitt 1). Das dauert zwei Stunden und verlangt keine Vorkenntnisse.
2. Stehen Sie zur Anreisezeit seitlich neben dem Tresen und schreiben Sie mit, ohne zu sprechen: zwanzig Minuten für den Anfang, zweieinhalb Stunden waren es im Fall (Abschnitt 2). Gehen Sie ebenso zu den Zeitfenstern, um die das Haus den Auditor bittet: Anreise am Nachmittag, Schichtwechsel der Nacht.
3. Fragen Sie bei jeder Abweichung: Weicht eine einzelne Person ab, ist es eine Frage der Person; weichen alle ab, ist es eine Frage des Verfahrens. Ändern Sie dann Verfahren oder Ausstattung, nicht die Ermahnung.
4. Fragen Sie, was den schnellsten Weg zum richtigen machen würde: Datenschutzbehälter unter den Tresen, abschließbare Schublade im Tresen, Lizenzen für die Spitze. Die Kosten fallen beim Haus an, nicht bei der Mitarbeiterin zwischen Verfahren und Schlange.
5. Behandeln Sie das Ergebnis nicht als Versagen der Mitarbeiterin, und nehmen Sie auf, was besser ist als das Verfahren (Abschnitt 4).
6. Wiederholen Sie monatlich eine Viertelstunde am Tresen zur Anreisezeit mit einer Notiz von drei Zeilen; zählen Sie die Anmeldungen unter fremder Kennung aus dem Systemprotokoll.

Spalte «Im Buch»: verlangt = von Norm, Gesetz oder Regelwerk verlangt, wie der Band es in eigenen Worten wiedergibt (Fundstelle in Klammern); Methode dieses Bandes = Vorgehen des Bandes, keine Anforderung. Die zweite Stufe prüft nicht das Verfahren, sondern seine Wirksamkeit, und Wirksamkeit zeigt sich dort, wo unter Druck gearbeitet wird.

1 Der Weg einer Buchung

Station	Welche Spur entsteht, und wo liegt sie? (System, Papier, Drucker, Ablage, Postfach, Dienstleister)	Abweichung vom Verfahren	Person oder alle?
Anfrage			☐ Person ☐ alle
Bestätigung			☐ Person ☐ alle
Anreise			☐ Person ☐ alle
Aufenthalt			☐ Person ☐ alle
Rechnung			☐ Person ☐ alle
Abreise			☐ Person ☐ alle
Aufbewahrung und Vernichtung			☐ Person ☐ alle

Grund: Der Auditor nimmt eine Buchung und geht ihr nach, von der Anfrage bis zur Aufbewahrung und Vernichtung der entstandenen Unterlagen; dabei berührt er ohne Absicht ein Dutzend Maßnahmen. Die Übung findet in jedem Haus Dinge, die in keinem Verfahren stehen. Im Buch: Methode dieses Bandes.

2 Am Tresen zur Anreisezeit

Frage	Antwort	Grund (aus dem Band)	Im Buch
Wird der Ausweis angesehen, werden die verlangten Angaben aufgenommen und wird er zurückgegeben, ohne Kopie, Scan oder Foto und ohne Ablage «für alle Fälle»? Gibt es eine Mappe mit Kopien?		Das Melderecht verlangt bestimmte Angaben, keine Kopie; die Kopie erzeugt ein zweites Archiv, für das das Haus vollständig haftet.	verlangt (Melderecht des Landes; Datenminimierung der Datenschutz-Grundverordnung); Ablauf «ansehen, aufnehmen, zurückgeben»: Methode
Wo eine Kopie ausnahmsweise nötig ist: Ist die Erforderlichkeit geprüft, die Zustimmung eingeholt, die Kopie dauerhaft als Kopie gekennzeichnet, in die Akte des Vorgangs gelegt und mit ihm vernichtet?		Die Zustimmung allein macht die Kopie nicht zulässig; Erhebung, Aufbewahrung und Dauer beurteilen sich zusätzlich nach dem Datenschutzrecht.	verlangt (DE: § 20 Abs. 2 Personalausweisgesetz, § 18 Passgesetz); Ablauf: Methode
Unterschreibt der Gast das Gästeblatt selbst und nicht die Person, die ihn gebracht hat? Gilt in Deutschland die Unterschriftspflicht nur noch für Gäste ohne deutsche Staatsangehörigkeit (bei Reisegruppen über zehn Personen unterschreibt der Reiseleiter)?		Dreißig Unterschriften in einem Zug sind keine Vereinfachung, sondern dreißig fehlende Nachweise.	verlangt (AT: Meldegesetz 1991; DE: Bundesmeldegesetz; CH: kantonale Regelungen)

Frage	Antwort	Grund (aus dem Band)	Im Buch
Welche Felder enthält der Ausdruck, den der Reiseleiter bekommt? Nur die Zimmerverteilung, oder auch Nummern von Reisedokumenten?		Ein Reiseleiter braucht die Zimmerverteilung; der Ausdruck war ein Bericht, der alle Felder enthielt, weil jemand ihn einmal so eingerichtet hatte.	Datenminimierung: verlangt (Datenschutz-Grundverordnung; CH: Verhältnismäßigkeit); drei zugeschnittene Berichte: Methode
Werden Namen und Zimmernummern laut genannt? Wie weit stehen die Wartenden zurück?		Wer an vierter Stelle steht, erfährt, wer in Zimmer 412 wohnt; das ist eine Frage der Gestaltung, nicht der Ermahnung.	Methode dieses Bandes
Ist der Bildschirm von der Halle aus lesbar, und löst die Sperre beim Verlassen des Platzes durch einen Tastendruck aus, statt nach fünf Minuten von selbst?		Die Mitarbeiterin war eineinhalb Minuten weg, die Sperre greift erst nach fünf Minuten, und der Bildschirm war von der Halle aus lesbar.	Maßnahmen zur Bildschirm- und Arbeitsplatzdisziplin: Anhang A (Fassung 2022); Lösung: Methode
Wie viele Personen arbeiten in der Spitze am Tresen, und wie viele Lizenzen oder Kennungen gibt es? Melden sich Kolleginnen unter fremder Kennung an (Systemprotokoll)?		Drei Lizenzen, vier Personen: eine Entscheidung des Einkaufs, die am Tresen ankommt; solange sie nicht zurückgenommen wird, bleibt jede Schulung zur Nachvollziehbarkeit wirkungslos.	Vergabe und Verwaltung von Zugangsdaten: Anhang A (Fassung 2022); Zählung: Methode
Wohin kommen Anreiseliste und Gästeblätter bei Dienstschluss: abschließbare Schublade im Tresen oder Schrank zwei Türen weiter? Liegt etwas in einem offenen Fach?		Gästeblätter in einem offenen Fach und Ausweiskopien in einer Mappe sind dokumentierte Information ohne Lenkung.	verlangt (Klausel 7.5.3: Schutz vor unbefugtem Zugriff, Aufbewahrung und Beseitigung gelenkt)
Wo steht der Behälter für Ausdrucke oder der Aktenvernichter: unter dem Tresen oder im Backoffice?		Jede Maßnahme, die Wege kostet, wird in der Spitze umgangen, und zwar von zuverlässigen Menschen; der schnellste Weg muss der richtige sein.	Umgang mit Ausdrucken: Anhang A (Fassung 2022); Entwurfsgrundsatz: Methode
Gelten die Aufbewahrungsfristen des Landes, oder wird der längste Wert auf alles angewandt?		Wer alles zehn Jahre behält, verstößt in Deutschland gegen eine ausdrückliche Vernichtungspflicht; Handels- und Steuerrecht betreffen die Belege, nicht die Meldeunterlagen.	verlangt (siehe Tabelle in Abschnitt 5)
Gruppengeschäft: Ist die melderechtliche Pflicht beim Haus geblieben, und enthält die Liste des Reiseveranstalters nicht mehr Daten, als das Haus für Anmeldung und Aufenthalt braucht?		Die Pflicht lässt sich nicht an den Veranstalter abtreten; die Ordnung beider Punkte beseitigt einen der häufigsten Befunde im Gruppengeschäft.	verlangt (Melderecht des Landes); Prüfung: Methode

3 Wirksamkeit und Nachweis

Frage	Antwort	Grund (aus dem Band)	Im Buch
Läuft es, wie geplant? Wenn es ständig nicht wie geplant läuft: Ist der Plan, also das Verfahren, geändert worden?		Was nicht wie geplant läuft, ist eine Abweichung; wenn es ständig nicht wie geplant läuft, war der Plan falsch.	verlangt (Klausel 8.1)
Misst das Haus die Einhaltung seiner Empfangsverfahren: was, mit welcher Methode, wann?		Wer sie nie misst, hat keine Grundlage für die Behauptung, sie würden eingehalten, und in der zweiten Stufe wird genau diese Behauptung geprüft.	verlangt (Klausel 9.1)
Wissen die Mitarbeitenden, warum nicht kopiert wird, und nicht nur, dass sie geschult wurden?		Alle zweiundzwanzig hatten teilgenommen, und die Mitarbeiterin kopierte trotzdem, weil niemand ihr je gesagt hatte, warum nicht.	verlangt (Klausel 7.3: Bewusstsein)
Wo im Haus werden Dokumente sonst abgelichtet: Personalabteilung, Veranstaltungsverkauf, Anmietung von Parkplätzen?		Die Frage nach gleichartigen Nichtkonformitäten anderswo entscheidet über die Qualität der Abhilfe.	verlangt (Klausel 10.2)
Woher stammt jede Abweichung: aus einer Zahl auf einer Rechnung, einem Grundriss oder einem Vertrag?		Ein erheblicher Teil dessen, was ein Auditor am Tresen findet, lässt sich dort billiger beheben als durch Schulung.	Methode dieses Bandes
Ist eine bauliche Grenze, die sich nicht in Monaten beheben lässt, in der Risikobeurteilung, die Ersatzmaßnahme im Verfahren und beides in der Managementbewertung festgehalten?		Der Auditor bekommt dann eine Antwort statt einer Verlegenheit.	Methode dieses Bandes

4 Was besser ist als das Verfahren

Frage	Antwort	Grund (aus dem Band)	Im Buch
Gibt es am Tresen etwas, das besser ist als das Verfahren und in keinem Dokument steht? Ist es ins Verfahren geschrieben?		Das Wissen entsteht am Tresen, bleibt am Tresen und geht mit der Person; ein Haus, das jede Abweichung tadelt, verliert diese Hälfte der zweiten Stufe.	Methode dieses Bandes

5 Melderecht und Aufbewahrung laut Buch

	Österreich	Deutschland	Schweiz
Anmeldung, Unterschrift	Meldegesetz 1991: Anmeldung binnen 24 Stunden nach dem Eintreffen; das Gästeblatt trägt die Unterschrift des Gastes	Bundesmeldegesetz: besonderer Meldeschein mit eigenhändiger Unterschrift seit 2025 nur von Gästen ohne deutsche Staatsangehörigkeit; elektronisch nur nach § 29 Abs. 5 BMG	kantonal geregelt, in Einzelheiten verschieden
Angaben aus dem Ausweis	bei Gästen aus dem Ausland Art, Nummer, Ausstellungsdatum und ausstellende Behörde des Reisedokuments: vier Angaben, keine Ablichtung	Vorlage eines gültigen Passes oder Passersatzes zur Überprüfung, nicht zur Aufbewahrung	Angaben erheben, keine Ausweiskopien anlegen
Aufbewahrung	Gästeverzeichnis sieben Jahre, den Behörden zugänglich; elektronisch nach § 19 Meldegesetz-Durchführungsverordnung	besondere Meldescheine ausländischer Gäste ein Jahr ab Abreise, Vernichtung binnen drei Monaten	kantonale Fristen

Datenschutzrechtlich schlägt in Deutschland und Österreich der Grundsatz der Datenminimierung der Datenschutz-Grundverordnung durch, in der Schweiz der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit des revidierten Datenschutzgesetzes. Häuser mit Betrieben in mehreren Schweizer Kantonen brauchen eine Übersicht, welche Angaben wo verlangt werden. Das zweistufige Verfahren und die Durchführung der zweiten Stufe am Ort der Tätigkeit folgen ISO/IEC 17021-1 in Verbindung mit ISO/IEC 27006-1. Rechtsstand des Bandes: 28. September 2026.

6 Häufige Fehler laut Abschnitt (der Fall in sieben Punkten)

Fehler	Was der Abschnitt dazu sagt
Die Ausweiskopie	Verlangt ist, dass die Identität von Gästen aus dem Ausland anhand eines gültigen Dokuments überprüft und bestimmte Angaben aufgezeichnet werden; aufzeichnen ist nicht ablichten.
Die Kopie ohne Zustimmung und ohne Kennzeichnung	Beide Fehler stammen aus einer Zeit, in der die Kopie als sichere Seite galt; die sichere Seite ist die andere.
Die Unterschrift des Reiseleiters	Das Gästeblatt ist vom Gast zu unterschreiben; gleichlautende Unterschriften fallen jeder Nachschau sofort auf.
Die Gruppenliste in fremder Hand	Ein universeller Bericht enthielt alle Felder; drei Berichte statt eines sind eine Stunde Arbeit im System.
Die Vertraulichkeit in der Halle	Namen und Zimmernummern laut zu nennen ist die schnellste Art, zu zweit einen Check-in abzuwickeln, und die einzige, die dem Gast an vierter Stelle verrät, wer in Zimmer 412 wohnt.
Die gemeinsame Kennung	Ein erheblicher Teil dessen, was ein Auditor am Tresen findet, hat seinen Ursprung in einer Beschaffungsentscheidung und lässt sich dort billiger beheben als durch Schulung.
Die Ablage	Zwei Türen sind am Feierabend eines Anreisetages eine Entfernung; die Ablage gehört in den Tresen.

Was diese Vorlage nicht ist

Diese Vorlage ist kein Rechtsrat und ersetzt weder die ISO/IEC 27001 noch das Melde- und Datenschutzrecht Ihres Landes oder Kantons; die Angaben zum Melderecht sind der Stand des Bandes zum Stichtag und im Einzelfall zu prüfen. Sie ist keine Probe der zweiten Stufe: Was die Stelle ansieht und wie sie es einstuft, bestimmt sie nach ihren Regeln. Ein ausgefüllter Bogen ist kein Nachweis, sondern zeigt, dass jemand zur Anreisezeit am Tresen gestanden hat; und was er findet, ist kein Versagen einer Mitarbeiterin.