

Arbeitsmaterial zu Abschnitt 2.11

Kommunikation und offener Dialog: Gäste, Nachbarn, Behörden

Den Weg einer Mitteilung von außen einrichten: eine einzige Liste, ohne Pflichtfeld Zimmernummer.

Leitfrage Wenn heute Abend ein Nachbar an Ihrer Rezeption anruft und sich über den Geruch aus Ihrer Küche beschwert: Wo steht das morgen früh, und wer liest es? Und kann jede Ihrer Schichten einem Fremden sagen, wo Ihre Umwelterklärung zu finden ist?

Dieses Blatt gibt den Werkzeugteil des Abschnitts in bearbeitbarer Form wieder: die Fragen in ihrer Reihenfolge, den Hinweis, was verlangt ist, von wem es verlangt ist und was nur Methode ist, und die Zahlen der Modellrechnung zum Ersetzen durch die eigenen. Die Begründung jedes Schritts steht im Buch. Das Blatt ersetzt weder die Norm noch eine Beratung im Einzelfall.

Das Werkzeug des Abschnitts

Tabelle 2 — Fünf Stationen einer Mitteilung von außen

Station	Wer und bis wann	Was festgehalten wird
Eingang	wer die Nachricht annimmt; noch in der Schicht	Datum, Absender, Kanal, Wortlaut oder Kopie
Zuordnung	Leitung des Umweltmanagements oder Vertretung; am nächsten Werktag	Abteilung; Bestätigung an den Absender binnen drei Werktagen
Ursache	Abteilungsleitung; binnen einer Woche	Befund: Ursache, Sofortmaßnahme, Kosten
Antwort	Direktion an Nachbarn und Ämter, Rezeption an Gäste; binnen vierzehn Tagen	Schreiben mit Datum; Zusagen eigens vermerkt
Bewertung	oberste Leitung; in der Managementbewertung	ganze Liste mit offenen Zeilen und Antworten

Praktische Anwendung: den Weg einer Mitteilung von außen in sieben Schritten einrichten

- 1. Die Eingänge zählen.** Tresen, Telefon, E-Mail, Briefpost: Wer liest bei Ihnen was, in welcher Schicht?
- 2. Eine einzige Liste anlegen.** Datum, Absender, Kanal, Wortlaut oder Kopie, Abteilung, Antwort, Stand. Ohne Pflichtfeld Zimmernummer.
- 3. Der Rezeption eine Faustregel geben.** Ein Blatt am Tresen: Nicht-Gäste, Ämter, sechs Stichwörter. Eintrag noch in der Schicht.
- 4. Zuordnung und Vertretung benennen.** Wer liest die Liste an jedem Werktag, und wer vertritt diese Person? Ämter gehen am selben Tag an die Direktion.
- 5. Fristen festlegen.** Bestätigung binnen drei Werktagen, Befund der Abteilung binnen einer Woche, Antwort in der Sache binnen vierzehn Tagen.
- 6. Die Umwelterklärung von außen suchen.** Lassen Sie einen Fremden auf der Website suchen und an der Rezeption fragen. Gleichen Sie die Adresse im Formular ab.
- 7. Die Liste in die Managementbewertung bringen.** Ganz, mit den offenen Zeilen. «Keine Beschwerden» schreiben Sie nur, wenn die Liste es belegt.

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Gibt es eine einzige Liste für Mitteilungen von außen, für alle Kanäle?			
Kann die Rezeption eine Nachricht eintragen, deren Absender keine Zimmernummer hat?			
Weiß jede Schicht, welche Nachrichten in diese Liste gehören?			
Liest die Abteilung, die die Ursache suchen soll, die Nachricht im Wortlaut?			
Ist benannt, wer Nachbarn und Behörden antwortet und wer diese Person vertritt?			
Hat jede Mitteilung der letzten zwölf Monate eine Antwort in der Sache mit Datum?			
Findet ein Fremder unsere Umwelterklärung auf der Website und an der Rezeption?			
Stimmt die Adresse der Umwelterklärung im Formular an die zuständige Stelle?			

Häufige Fehler

Beantwortet für erledigt halten. Die Ursache bleibt, und der Nachbar bleibt auch.

Drei Kanäle, drei Ablagen. Niemand sieht, dass dieselbe Sache zum dritten Mal kommt.

Beschwerden an die Zimmernummer binden. Nachbarn und Ämter kommen dann nicht vor.

Einmal im Jahr nach Umweltbeschwerden fragen. Die Antwort lautet «keine».

Der Abteilung eine Zusammenfassung geben. Uhrzeit und Wochentag stehen im Brief.

Die Umwelterklärung hochladen und vergessen. Nach dem nächsten Umbau der Website führt die gemeldete Adresse ins Leere.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Liste führen: 30 Mitteilungen im Jahr zu 20 Minuten	10 Stunden	jährlich; Rezeption und Direktion	
Einweisung der Rezeption: 6 Personen zu 30 Minuten	3 Stunden	einmalig; danach bei jedem Eintritt	
Rösten am Nachmittag: 9 Stunden je Woche, 50 Wochen, zu € 24	€ 10.800	jährlich, solange die Abluft in die Gasse führt	
Angebot Abluftführung über Dach	€ 18.600	einmalig; rund 1,7 Jahre des Postens darüber	
Probe von außen: zweimal im Jahr 30 Minuten	1 Stunde	jährlich; Website, Rezeption, Formular	

Was verlangt ist und was nur Methode ist

Tabelle 4 — Was verlangt ist, und was nur Methode ist

Verlangt (Verordnung)	Was es im Hotel belegt	Nur Handbuch oder Methode
Prozesse für interne und externe Kommunikation: worüber, wann, mit wem, wie (A.7.4.1)	Blatt am Tresen; eine Liste für alle Kanäle	Handbuch: Kanäle, Zeitabstände und Themen festlegen. Methode: fünf Stationen
Reaktion auf relevante Äußerungen; Nachweis, soweit angemessen (A.7.4.1)	Antwortschreiben mit Datum, bei der Zeile abgelegt	Handbuch: feste Verfahren für Beschwerden. Methode: drei Werkstage, vierzehn Tage
Nachweisbarer offener Dialog mit Öffentlichkeit, Behörden und anderen interessierten Parteien über die Umweltauswirkungen (B.7)	Zeilen zu Nachbar, Stadtamt und Gästen, jede mit Antwort	Handbuch: Website, soziale Medien, Broschüren als Beispiele
Relevante Äußerungen einschließlich Beschwerden in der Managementbewertung (A.9.3)	Liste als Anlage zum Protokoll	Handbuch: Bewertung mindestens einmal im Jahr; Frage nach den gegebenen Antworten
Öffentlicher Zugang zur Umwelterklärung; Angabe im Formular (Art. 6 Abs. 3; Anhang IV Teil E; Anhang VI)	Verweis auf jeder Seite der Website; Exemplar an der Rezeption; richtige Adresse im Formular	Handbuch: Link der zuständigen Stelle melden. Methode: Probe von außen

Der Rahmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Tabelle 5 — DACH-Anker: öffentlicher Zugang und Recht der Nachbarn

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Einsicht in das Register	laut Wiedergabe: jeder, nach Maßgabe des Umweltinformationsgesetzes (§ 32 Abs. 4 UAG)	laut Wiedergabe: öffentlich zugänglich (§ 15 Abs. 3 UMG)	Gegenstück zum Register nicht gefunden (Abschnitt 1.5)
Veröffentlichung der Umwelterklärung	Artikel 6 Absatz 3 der Verordnung; keine eigene Frist im Umweltauditgesetz, seit 21. Oktober 2026 aber frei zugänglich und einfach auffindbar zu veröffentlichen (§ 33 Abs. 1 Satz 1 Nr. 3 UAG)	§ 18 UMG: unaufgefordert in geeigneter Weise binnen drei Monaten; bei EMAS zusätzlich Art. 6 Abs. 3: binnen eines Monats nach Registrierung oder Verlängerung; zuständige Stelle nachweislich informieren	entfällt ohne Registrierung über einen Mitgliedstaat
Geruch und Lärm: öffentliches Recht	Bundes-Immissionsschutzgesetz; zum Lärm Abschnitt 1.6; zum Geruch einer Küchenabluft nicht ermittelt	Gewerbeordnung 1994, Recht der Betriebsanlagen (Abschnitt 1.6)	Umweltschutzgesetz mit Luftreinhalte-Verordnung und Lärmschutz-Verordnung
Geruch und Lärm: Nachbarrecht	Bürgerliches Gesetzbuch	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch	Zivilgesetzbuch

Stand der Tabelle: 5. Oktober 2026. Die laufende Fassung aller DACH-Anker des Bandes, mit der geltenden Angabe und der Quelle jeder Änderung, führt die Plattform in der Datei «Band7a_Rechtsanker_DACH_laufend». Quelle: Francesco Dore, Das Steuer und die Lupe, Band 7a — EMAS: Das Haus im Register, Abschnitt 2.11. Edizioni Effedore 2026. © 2026 Francesco Dore. Zur Verwendung im eigenen Betrieb frei bearbeitbar. buecher.effedore.com