

ARBEITSMATERIAL 2.13

Die dokumentierte Information ordnen

Abschnitt 2.13 · Dokumentierte Information

Modellfall im Buch: Winterthur

LEITFRAGE

Wenn ein Kunde morgen sechs Nachweise Ihres Systems verlangt: Legen Sie ihm sechs Blätter vor, oder drei Ordner, in denen er selbst suchen soll? Und wissen Sie, welche Teilnehmerlisten vom letzten Herbst noch in Ihrem Haus liegen, bei wem und wozu?

Dieses Blatt gibt das Arbeitsmaterial des Abschnitts in bearbeitbarer Form wieder. Die Texte stammen aus dem Buch; die leeren Spalten sind für die Angaben des eigenen Hauses bestimmt.

Das Werkzeug: Die schlanke Ablage in Winterthur

Information	Wo sie liegt	Wer zuständig ist
Anwendungsbereich, Zweck und Werte, Politik	ein Ordner auf dem gemeinsamen Laufwerk, schreibgeschützt	Direktorin, Freigabe mit Datum
Themen mit Kriterien und Bewertung	eine Tabelle, jährlich überprüft	Qualitätsverantwortlicher
Ziele mit Stand	eine Seite, monatlich nachgeführt	Bankettleiterin, Küchenchef
Ablaufplan und Bankettformular	Reservationssoftware	Bankettleitung
Kompetenznachweise	Personaldossiers, für Aushilfen eine Liste	Personalabteilung, Bankettleitung
Lehren je Veranstaltung	Notiz im Bankettformular nach dem Anlass	Bankettleitung
Teilnehmerlisten	Reservationssoftware, Zugriff beschränkt, Löschfrist	Bankettleitung, Rezeption

Praktische Anwendung: die dokumentierte Information in sieben Schritten ordnen

- 1. Die Pflichtliste aufschreiben.** Die Stellen, an denen die Norm dokumentierte Information verlangt, kommen in eine Liste mit je einer Zeile. Neben jeder Zeile steht, was das Haus dafür heute hat und wo es liegt.
- 2. Die eigenen Papiere zählen.** Was wird im Betrieb tatsächlich verwendet: Bankettformular, Ablaufplan, Dienstplan, Lieferscheine, eigene Tabellen? Jedes Papier bekommt eine Zeile mit Ort und Nutzer.
- 3. Die dritte Stufe streichen.** Formulare und Verfahren, die niemand braucht, um richtig zu handeln oder es zu zeigen, werden entfernt. Was gestrichen wird, wird nicht archiviert, sondern vernichtet.
- 4. Jede Information an ihrem Entstehungsort lassen.** Das System verweist auf die Reservationssoftware, die Personaldossiers und die Tabelle der Küche, statt sie zu kopieren. Private Ablagen werden auf das gemeinsame Laufwerk verlegt.
- 5. Gültige Fassungen kennzeichnen.** Jede Vorgabe trägt Datum und Freigabe. Die Politik gibt es in einer Fassung, aus der Website und Bankettmappe übernommen werden.

- 6. Zugriff und Löschung für Personendaten festlegen.** Wer sieht Teilnehmerlisten, wie lange werden sie aufbewahrt, wer löscht sie? Gesundheitsangaben gehören nicht an eine Pinnwand und nicht in ein Archiv ohne Ende.
- 7. Das Verzeichnis einmal im Jahr prüfen.** Stimmen Orte, Zuständigkeiten und Fristen noch? Abgelaufene Nachweise von Lieferanten werden ersetzt oder gestrichen.

Umsetzung im eigenen Haus

Schritt	Verantwortlich	Termin	Erledigt
1. Die Pflichtliste aufschreiben			
2. Die eigenen Papiere zählen			
3. Die dritte Stufe streichen			
4. Jede Information an ihrem Entstehungsort lassen			
5. Gültige Fassungen kennzeichnen			
6. Zugriff und Löschung für Personendaten festlegen			
7. Das Verzeichnis einmal im Jahr prüfen			

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Gibt es ein Verzeichnis, das sagt, welche dokumentierte Information das System hat und wo sie liegt?			
Ist jede von der Norm verlangte Information darin mit einer Zuständigkeit versehen?			
Gibt es von der Politik genau eine gültige, datierte und unterzeichnete Fassung?			
Liegen Nachweise dort, wo sie entstehen, und nicht in Kopien daneben?			
Werden Formulare, die niemand ausfüllt, gestrichen?			
Ist geregelt, wer Teilnehmerlisten sieht und wann sie gelöscht werden?			
Prüfen wir die Gültigkeit der Nachweise unserer Lieferanten?			
Könnten wir einem Kunden die verlangten Nachweise binnen eines Tages schicken?			

Häufige Fehler

- **Ein Vorlagenpaket kaufen und ablegen.** Die Ordner beschreiben ein fremdes Haus, und im eigenen liest sie niemand.
- **Vorgaben vorlegen, wenn Nachweise verlangt sind.** Der Kunde fragt, was getan wurde, nicht, was getan werden soll.
- **Mehrere Fassungen umlaufen lassen.** Dann gilt keine, und jeder kann die passende zitieren.
- **Die beste Zahl auf einem einzelnen Rechner führen.** Sie ist ungesichert und verschwindet mit der Person.
- **Teilnehmerlisten aufbewahren, weil man sie hat.** Gesundheitsangaben bleiben ein Risiko, solange sie im Haus liegen.

- **Lieferantenpapiere einmal ablegen und vergessen.** Ein abgelaufenes Zertifikat belegt nichts mehr.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Jahresumsatz des Kunden, 22 Tagungen	CHF 310.000	Räume, Verpflegung, Technik, Zimmer	
Vorlagenpaket, bereits bezahlt	CHF 2.400	einmalig; zum grössten Teil nicht verwendet	
Bestandsaufnahme der drei Ordner und der Betriebspapiere	24 Stunden	einmalig, Qualitätsverantwortlicher	
Verzeichnis und Ablage auf dem gemeinsamen Laufwerk	32 Stunden	einmalig, Qualitätsverantwortlicher und Bankettleiterin	
Teilnehmerlisten: Zugriffsregel, Löschrfrist, Bereinigung der Altbestände	16 Stunden	einmalig, Bankettleitung und Rezeption	
Einweisung von 16 Bankettmitarbeitenden in die Ablage, je 30 Minuten	8 Stunden	einmalig	

Achtzig Stunden eigener Arbeit stehen gegen einen Kunden mit CHF 310.000 Umsatz im Jahr. Die Rechnung behauptet nicht, dass das Audit damit bestanden ist. Sie zeigt, was die schlanke Ablage einmalig kostet und dass sie danach weniger Pflege verlangt als drei Ordner, die niemand liest.

Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

Verlangt (Norm)	Was es im Hotel belegt	Nur Anhang oder Methode
Von der Norm verlangte und vom Haus bestimmte Information (7.5.1)	Verzeichnis mit Ort und Zuständigkeit	Methode: drei Stufen, die dritte weglassen
Kennzeichnung, Format, Prüfung und Freigabe (7.5.2)	Politik mit Datum und Unterschrift; Fassungsvermerk	Methode: eine Quelle für Website und Mappe
Verfügbar und geschützt; Zugriff, Aufbewahrung, Entsorgung (7.5.3)	Zugriffsregel und Löschrfrist für Teilnehmerlisten	Methode: Löschrtermin im Bankettformular
Externe Dokumente lenken (7.5.3)	Liste der Lieferantennachweise mit Ablaufdatum	Anhang B zur Lieferkette
Kompetenznachweis (7.2)	Dossiers, Liste der Einweisungen von Aushilfen	keine
Nachweise zu Leistung und Lehren (9.1)	Tabelle der Speisereste; Notiz nach jedem Anlass	A.20: Überwachung nicht belastend

DACH-Anker: Personendaten und Aufbewahrung

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Rechtsgrundlag e Datenschutz	Datenschutz-Grundverordnung	Datenschutz-Grundverordnung	Datenschutzgesetz, totalrevidiert, in Kraft seit 1. September 2023

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Angaben über die Gesundheit	besondere Kategorie (Art. 9 DSGVO)	besondere Kategorie (Art. 9 DSGVO)	besonders schützenswerte Personendaten (Art. 5 lit. c DSG)
Verzeichnis der Bearbeitungen	Art. 30 DSGVO; Ausnahme unter 250 Beschäftigten entfällt bei nicht nur gelegentlicher Verarbeitung	wie Deutschland	Art. 12 DSG; Ausnahme unter 250 Mitarbeitenden, ausser bei umfangreichen besonders schützenswerten Daten (Art. 24 DSV)
Verletzung der Datensicherheit	Meldung an die Aufsichtsbehörde unverzüglich und möglichst binnen 72 Stunden ab Kenntnis, ausser wenn voraussichtlich kein Risiko besteht für die Betroffenen; Gründe einer Verzögerung angeben; jede Verletzung dokumentieren, auch die Entscheidung, nicht zu melden (Art. 33 DSGVO)	wie Deutschland	Meldung an den EDÖB so rasch als möglich bei voraussichtlich hohem Risiko (Art. 24 DSG)
Aufbewahrung von Geschäftsunterlagen	Bücher 10, Buchungsbelege 8, Handelsbriefe 6 Jahre (HGB § 257, AO § 147)	7 Jahre (BAO, UGB § 212)	10 Jahre (Art. 958f OR)

Stand der Tabelle: 22. Oktober 2026, wie im Buch. Die laufende Fassung mit Änderungen nach diesem Stichtag steht in Band8a_Rechtsanker_DACH_laufend.xlsx. Die Tabelle ersetzt keine Prüfung der geltenden Fassung und keine Rechtsberatung im Einzelfall.

Quelle: Francesco Dore, Das Steuer und die Lupe, Band 8a «Das Fest und seine Spuren», Abschnitt 2.13. Edizioni Effedore, 2026.