

ARBEITSMATERIAL 3.10

Eine Feststellung schreiben

Abschnitt 3.10 · Feststellungen: Kriterium, Nachweis, Schlussfolgerung

Modellfall im Buch: Regensburg

LEITFRAGE

Wenn in Ihrem Auditbericht steht, die Abfalltrennung sei mangelhaft: Könnte morgen jemand anderes an dieselbe Stelle gehen und sehen, was Ihr Auditor gesehen hat? Und woran erkennt Ihre Bankettleitung in dem Satz, welche Regel verfehlt ist und was nur die Meinung dessen ist, der geprüft hat?

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: Drei Teile einer Feststellung, am Satz über die Barrierefreiheit

Teil	Frage, die er beantwortet	Im Bericht aus Regensburg
Kriterium	Woran wurde geprüft?	Ablaufplan Bankett, Festlegung 3: Auftraggeber fragen, ob Gäste etwas brauchen, um teilnehmen zu können; Antwort ins Formular
Nachweis	Was wurde wo und wann gesehen?	14 Bankettformulare September, Donnerstag im Bankettbüro: Feld in 9 beantwortet, in 5 leer; Vorlage im Wochenendbüro ohne das Feld
Schlussfolgerung	Was ergibt der Vergleich, und wie weit reicht er?	Festlegung bei 5 von 14 Banketten nicht belegt, alle mit alter Vorlage; andere Monate nicht geprüft
Art	Was folgt für das Haus?	Nichtkonformität; Bearbeitung durch das Bankett (Band 8a, 2.12)

Praktische Anwendung: eine Feststellung in sieben Schritten schreiben

- 1. Das Kriterium zuerst aufschreiben.** Nennen Sie die Anforderung, gegen die Sie prüfen: Normabschnitt, Festlegung des Hauses, Pflicht aus dem Rechtskataster oder Zusage im Vertrag. Findet sich keine, ist es keine Feststellung.
- 2. Den Nachweis so notieren, dass ein Dritter ihn findet.** Ort, Datum, Uhrzeit, Dokument, Nummer des Fotos, Funktion der befragten Person. Schreiben Sie es an Ort und Stelle auf, nicht am Abend aus dem Gedächtnis.
- 3. Eine zweite Quelle suchen.** Halten Sie die Liste gegen den Dienstplan, die Aussage gegen die Beobachtung, die Unterschriften gegen die Abrechnung. Was sich nicht prüfen lässt, wird ein Hinweis für das nächste Audit.
- 4. Den Schluss auf die Reichweite des Nachweises begrenzen.** Eine Tonne trägt einen Satz über eine Tonne. Schreiben Sie dazu, was Sie nicht gesehen haben.
- 5. Die Art bestimmen.** Nichtkonformität, Beobachtung oder Stärke. Verwenden Sie Stufen wie «schwer» nur, wenn Ihr Haus festgelegt hat, was sie bedeuten.
- 6. Funktion statt Namen schreiben.** Die Feststellung richtet sich an einen Ablauf. Wer an Bar zwei stand, gehört nicht hinein.
- 7. Die Tatsachen vor dem Bericht durchsprechen.** Der Verantwortliche des Bereichs bestätigt oder widerlegt, was Sie gesehen haben. Zustimmung muss er der Schlussfolgerung nicht.

Umsetzung im eigenen Haus

Schritt	Verantwortlich	Termin	Erledigt
1. Das Kriterium zuerst aufschreiben			
2. Den Nachweis so notieren, dass ein Dritter ihn findet			
3. Eine zweite Quelle suchen			
4. Den Schluss auf die Reichweite des Nachweises begrenzen			
5. Die Art bestimmen			
6. Funktion statt Namen schreiben			
7. Die Tatsachen vor dem Bericht durchsprechen			

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Nennt jede Feststellung in unserem letzten Auditbericht ihr Kriterium?			
Könnte ein Dritter jeden Nachweis an Ort, Tag und Dokument wiederfinden?			
Stützt sich jede Nichtkonformität auf mindestens eine prüfbare Quelle, möglichst auf zwei?			
Sagt jede Schlussfolgerung, wie weit sie reicht und was nicht geprüft wurde?			
Haben auch die Stärken Kriterium und Nachweis?			
Stehen Hinweise und Fragen an die Leitung getrennt von den Feststellungen?			
Kommen im Bericht Funktionen vor und keine Namen?			
Hat der Bereich die Tatsachen gehört, bevor der Bericht an die Leitung ging?			

Häufige Fehler

- **Ein Adjektiv statt eines Befunds schreiben.** «Mangelhaft» wird verteidigt, eine Tonne mit Uhrzeit wird geändert.
- **Am eigenen Geschmack messen.** Ohne Kriterium bleibt der Satz eine Meinung, auch wenn sie richtig ist.
- **Gehörtes ungeprüft weitergeben.** Ein Satz von der Kaffeemaschine wird im Bericht zum Gerücht mit Briefkopf.
- **Von einer Stunde auf das Haus schließen.** Die Schlussfolgerung reicht so weit wie der Nachweis, nicht weiter.
- **Die Person nennen statt des Ablaufs.** Der Bereich verteidigt dann einen Menschen und ändert nichts.
- **Loben ohne Nachweis.** Das Haus erfährt nicht, was es bewahren soll, und ändert es beim nächsten Sparplan.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Audit: zwei Tage, davon ein Abend von 21 bis 0.30 Uhr	19,5 Stunden	Leiter Empfang im Kreuzaudit	
Überarbeitung: 12 Sätze zu 25 Minuten	5 Stunden	einmalig, im Fall bis Mittwoch	
Durchsprache der Tatsachen: 3 Personen zu 1 Stunde	3 Stunden	Direktorin, Bankettleiterin, Auditor	
Summe Arbeitszeit: 27,5 Stunden zu € 38	€ 1.045	interner Stundensatz der Annahme	
Leerung einer fehlbefüllten Biotonne als Restmüll	€ 85	je Vorfall, Gebühr der Annahme	
Suche nach einer Feststellung ohne Ort: 2 Personen zu 3 Stunden	6 Stunden	Annahme; Bankett und Küche suchen, was gemeint war	

Stunden und Euro sind nur in der Zeile verbunden, die den Stundensatz nennt. Die fünf Stunden der Überarbeitung kosten weniger als eine Feststellung, nach der zwei Abteilungen suchen müssen. Gewicht bekommt die Biotonne nicht durch die Gebühr, sondern erst, wenn sich zeigt, ob sie wiederkehrt.

Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

Verlangt (Norm)	Was es im Hotel belegt	Nur Leitfaden oder Methode
Konformität mit eigenen Anforderungen und der Norm prüfen (9.2.1 a)	Auditplan mit fünf Festlegungen des Ablaufplans als Kriterien	Methode: Kriterium in jeder Feststellung wörtlich nennen
Prüfen, ob wirksam verwirklicht (9.2.1 b)	Beobachtungen am Freitagabend mit Uhrzeit und Foto	ISO 19011:2026: faktengestützter Ansatz
Ziele, Kriterien und Umfang je Audit festlegen (9.2.2)	Auditplan: Bankett, zwei Tage, eine Feier am Abend	Methode: Reichweite in jeder Schlussfolgerung nennen
Objektivität und Unparteilichkeit wahren (9.2.2)	Kreuzaudit Empfang und Bankett	A.21: nicht die eigene Arbeit prüfen
Ergebnisse an die zuständige Leitung berichten (9.2.2)	Bericht an die Direktorin mit neun Feststellungen	Methode: Nichtkonformität, Beobachtung, Stärke; Hinweise getrennt
Nichtkonformitäten bearbeiten und dokumentieren (10.2)	Blatt je Nichtkonformität mit der Nummer der Feststellung	ISO 19011: Auditnachweis, Auditfeststellung, Auditschlussfolgerung

DACH-Anker: wenn eine Feststellung Recht oder Personen berührt

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Speisereste getrennt sammeln	Bioabfälle getrennt; Dokumentation etwa mit Lichtbildern oder Wiegebelegen (§ 3 GewAbfV)	getrennte Bereitstellung biogener Abfälle (BGBl. Nr. 68/1992); Vorgaben der Gemeinde	kantonales und kommunales Abfallrecht

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Einweisung überlassener Kräfte	Unterweisung vor Aufnahme der Tätigkeit; bei Überlassung trifft sie den Entleiher (§ 12 ArbSchG)	Unterweisung vor Aufnahme der Tätigkeit, nachweislich, in verständlicher Sprache (§ 14 ASchG)	Information und Anleitung auch für Arbeitnehmer anderer Betriebe (Art. 6 Abs. 1 VUV)
Fotos als Nachweis	DSGVO, wenn Personen erkennbar sind	DSGVO, wenn Personen erkennbar sind	Datenschutzgesetz, revidiert, seit 1. September 2023
Namen im Bericht	DSGVO: nur so viele Daten wie nötig (Art. 5)	DSGVO: ebenso	Datenschutzgesetz
Entscheidung über einen Rechtsverstoß	Behörde oder Gericht; der Auditor hält fest, was er sah	ebenso	ebenso

Stand der Tabelle: 23. Oktober 2026, wie im Buch. Die laufende Fassung mit Änderungen nach diesem Stichtag steht in Band8b_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 8b «Ein Fest prüfen, solange es stattfindet», Abschnitt 3.10. Edizioni Effedore, 2026.