Arbeitsmaterial zu Abschnitt 3.10

Feststellungen schreiben, die eine Familie liest

Feststellungen schreiben, die eine Familie liest: Kriterium, Nachweis und Schluss, dazu eine Stärke, die stimmt.

> **Leitfrage** *Wenn in Ihrem Auditbericht steht, eine Liste sei schlampig geführt: Wer am Familientisch liest dann einen Satz über die Liste, und wer einen Satz über sich selbst? Und könnte jemand anderes mit diesem Satz in der Hand an dieselbe Stelle gehen und sehen, was gesehen wurde?*

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 Anleitung oder 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 — Die Feststellung zur Allergenliste in ihren Teilen

Teil	Frage, die er beantwortet	Im Bericht aus Wildhaus
Kriterium	Woran wurde geprüft?	Ablaufblatt Küche, Festlegung 4: Allergenliste am Tag jeder Änderung nachführen
Nachweis	Was wurde wo und wann gesehen?	Samstag 11.40 Uhr, Servicestation: Liste 2. Dezember, Karte 19. Dezember, 2 von 16 Gerichten fehlen; Tagesmenüzettel: 3 von 6 Tagen ohne Eintrag
Schlussfolgerung	Was ergibt der Vergleich, wie weit reicht er?	Festlegung an zwei Gerichten und drei Tagen nicht erfüllt; Information der Gäste nicht festgestellt
Art	Was folgt für das Haus?	Nichtkonformität; Bearbeitung nach 10.2 (Band 9a, 2.14)
Adressat	Wen spricht der Satz an?	den Ablauf von der Kartenänderung zur Liste, keinen Namen

Praktische Anwendung: Feststellungen für einen Familienbetrieb in sieben Schritten schreiben

1. Zuerst das Kriterium hinschreiben. Nennen Sie die Festlegung, den Normabschnitt oder die Pflicht, gegen die Sie geprüft haben. Findet sich keine, wird der Satz eine Frage an die Leitung.

2. Den Nachweis mit Ort, Datum und Dokument notieren. Schreiben Sie an Ort und Stelle in den Notizblock, mit Uhrzeit. Was Sie am Abend aus dem Gedächtnis schreiben, ist ein Eindruck.

3. Jeden Satz auf Charakterwörter prüfen. Streichen Sie «schlampig», «nachlässig», «vorbildlich», «herzlich» und setzen Sie die Zahl dafür ein. Bleibt keine Zahl, bleibt kein Befund.

4. Den Ablauf ansprechen, nicht die Person. Schreiben Sie, welcher Schritt eine Festlegung verfehlt. Wer ihn macht, weiss die Familie ohnehin; im Satz steht es nicht.

5. Den Schluss auf das Gesehene begrenzen. Zwei Gerichte tragen einen Satz über zwei Gerichte. Schreiben Sie dazu, was Sie nicht geprüft haben.

6. Eine Stärke suchen, die stimmt. Mit Kriterium und Nachweis, wie jede andere Feststellung. Eine Stärke zum Trost ist schlimmer als keine.

7. Die Tatsachen erst mit dem Bereich, dann mit der Leitung besprechen. Getrennt, nicht am Familientisch. Der Bereich bestätigt oder widerlegt die Tatsachen; zustimmen muss er dem Schluss nicht.

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Nennt jede Feststellung in unserem letzten Bericht ihr Kriterium?			
Könnte ein Dritter jeden Nachweis an Ort, Tag und Dokument wiederfinden?			
Ist der Bericht frei von Wörtern über Sorgfalt oder Charakter?			
Richtet sich jede Feststellung an einen Ablauf und nennt keinen Namen?			
Sagt jede Schlussfolgerung, wie weit sie reicht?			
Hat jede Stärke ein Kriterium und einen Nachweis?			
Stehen Fragen an die Leitung getrennt von den Feststellungen?			
Hat der Bereich die Tatsachen gehört, bevor die Leitung den Bericht las?			

Häufige Fehler

Ein Charakterwort statt einer Zahl schreiben. Der Betroffene verteidigt seine Ehre, und die Liste bleibt, wie sie ist.

Den Namen in den Satz setzen. Aus dem Befund wird ein Auftrag unter Verwandten, und der Ablauf dahinter bleibt unsichtbar.

Den eigenen Geschmack zum Kriterium machen. Zu viele Ordner gibt es nur, wenn das Haus eine Zahl festgelegt hat.

Leere Zeilen nicht nachzählen. Ruhetage sehen auf einer Liste aus wie Lücken.

Eine Stärke zum Trost erfinden. Die Familie merkt es, und sie glaubt dann auch den Nichtkonformitäten weniger.

Den Entwurf am Familientisch vorlesen. Mutter und Sohn hören dann ein Urteil übereinander, bevor einer von beiden die Tatsachen prüfen konnte.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Kreuzaudit: 8 Std. × CHF 55	CHF 440	Auditorin; Gegenseitigkeit statt Rechnung	
Erster Entwurf am Stammtisch: 3 Std. × CHF 55	CHF 165	Stunden aller drei zusammen; ohne Ergebnis	
Feststellungen neu geschrieben: 2 Std. × CHF 55	CHF 110	einmalig	

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Tatsachen mit Küche und Gastgeberin: 3 Personen × 1 Std. × CHF 55	CHF 165	getrennt: Küche eine Stunde, Gastgeberin eine halbe, je zu zweit	
Allergenliste nachführen, Weg von der Kartenänderung zur Küche: 3 Std. × CHF 55	CHF 165	Küche und Büro	
Schilder für Kuchen und Tagesmenü	CHF 60	Material	

Die Rechnung kommt auf CHF 1.105, alle Stunden mit demselben Stundenwert der Annahme bewertet. Die unnötigste Zeile ist der Abend am Stammtisch: CHF 165 für ein Gespräch, das nichts geändert hat ausser der Stimmung zwischen Mutter und Sohn. Die zwei Stunden für das Neuschreiben haben weniger gekostet. Was eine falsche Allergenauskunft an einem Gast kosten kann, beziffert das Buch nicht.

Was verlangt ist und was nur Anleitung ist

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

Verlangt	Was es im kleinen Haus belegt	Nur Leitfaden oder Methode
Konformität mit eigenen Anforderungen und Norm prüfen (9.2)	Ablaufblatt mit acht Festlegungen als Kriterien im Auditplan	Methode: Kriterium in jeder Feststellung nennen
Kriterien und Umfang je Audit (9.2.2)	Auditplan: Mittagsservice, Frühstück, Unterlagen	Methode: Reichweite in jedem Schluss nennen
Objektivität und Unparteilichkeit (9.2.2)	Kreuzaudit mit dem Gasthaus im Nachbardorf	ISO 19011:2026: Integrität, sachliche Darstellung
Ergebnisse an die zuständige Leitung (9.2.2)	Bericht an die Gastgeberin mit vier Feststellungen	Methode: Tatsachen zuerst mit dem Bereich klären
Nichtkonformitäten bearbeiten (10.2)	Blatt je Nichtkonformität im Register	Handbuch der ISO für kleine Unternehmen: Schwächen berichten

Der Rahmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Tabelle 5 — DACH-Anker: wenn eine Feststellung Recht oder Personen berührt

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Allergene bei offener Ware	schriftlich, oder mündlich mit Aufzeichnung der Zutaten und sichtbarem Hinweis (§ 4 LMIDV)	schriftlich, oder mündlich durch geschulte Person (BGBl. II Nr. 175/2014)	Hinweis auf mündliche Auskunft; schriftliche Fassung für das Personal oder stets fachkundige Person (Art. 5 LIV)
Umfang der schriftlichen Hygieneregeln	der Art und Grösse angemessen (Art. 5 Abs. 2 g VO 852/2004)	wie Deutschland	Leitlinie GVG: sehr kleine Betriebe regeln weniger schriftlich, ausser bei Risikogruppen
Allergie eines Gastes im Nachweis	Gesundheitsdaten: Art. 6 und Art. 9 DSGVO	wie Deutschland	besonders schützenswerte Personendaten nach DSG
Namen im Bericht	nur im erforderlichen Umfang	wie Deutschland	DSG
Entscheidung über einen Rechtsverstoss	Behörde; die Auditorin bewertet Nachweise gegen Kriterien	ebenso	ebenso, kantonaler Vollzug

Stand der Tabelle: 24. 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 «Band9b_Rechtsanker_DACH_laufend».

Quelle: Francesco Dore, Das Steuer und die Lupe, Band 9b — Kleine Betriebe: Prüfen, wo jeder alles macht, Abschnitt 3.10. Edizioni Effedore 2026. © 2026 Francesco Dore. Zur Verwendung im eigenen Betrieb frei bearbeitbar. buecher.effedore.com