

# Kontext-Blatt: externe und interne Themen, interessierte Parteien

Eine Seite für Kapitel 4.1 und 4.2 – zum Ausfüllen, mit Beispielen aus vier Branchen. Wird einmal jährlich in der Managementbewertung überprüft.

**Tabelle 1 · Kontext (4.1) – Ihr Betrieb**

| Bereich               | Externe Themen | Interne Themen |
|-----------------------|----------------|----------------|
| Markt und Kunden      |                |                |
| Recht und Technik     |                |                |
| Personal und Wissen   |                |                |
| Lieferkette           |                |                |
| Finanzen und Standort |                |                |

**Tabelle 2 · Interessierte Parteien (4.2) – Ihr Betrieb**

| Partei                   | Was sie von uns erwartet | Relevant? Wo im System? |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
| Kunden                   |                          |                         |
| Mitarbeiter              |                          |                         |
| Lieferanten              |                          |                         |
| Gesetzgeber / Behörden   |                          |                         |
| Inhaber / Gesellschafter |                          |                         |
| Bank / Versicherung      |                          |                         |

| Partei                    | Was sie von uns erwartet | Relevant? Wo im System? |
|---------------------------|--------------------------|-------------------------|
| Nachbarn / Öffentlichkeit |                          |                         |
| ...                       |                          |                         |

## Beispiele aus vier Branchen

| Betrieb<br>(Übungsfirmen,<br>erfunden)                 | Externe Themen                                                                                           | Interne Themen                                                                               | Interessierte Parteien                                                                                               |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Schreinerei, 14<br>Mitarbeiter<br>(Produktion)         | Holzpreise, Online-<br>Möbelhandel,<br>Fachkräftemangel,<br>Bauordnung/Brandschutz                       | Alte CNC ohne Ersatzteile,<br>Wissen beim Meister, hohe<br>Stammkundenquote                  | Kunden: Maßhaltigkeit,<br>Termin · Architekten: Pläne,<br>Abnahme ·<br>Berufsgenossenschaft:<br>Arbeitsschutz        |
| IT-Systemhaus, 9<br>Mitarbeiter<br>(Dienstleistung)    | Cyberangriffe auf Kunden,<br>Herstellerzertifizierungen,<br>Cloud-Umstieg,<br>Datenschutzrecht           | Hotline unterbesetzt,<br>Dokumentation bei zwei<br>Technikern, hohe<br>Wartungsvertragsquote | Kunden: Reaktionszeit,<br>Datensicherheit · Hersteller:<br>Partnerstatus ·<br>Aufsichtsbehörde: DSGVO                |
| Fachhandel, 22<br>Mitarbeiter, 2<br>Standorte (Handel) | Lieferzeiten Elektronik,<br>Einzellieferant, Preisdruck<br>Online, Ausschreibungen<br>fordern Zertifikat | Lager ohne System, zwei<br>Standorte mit<br>verschiedenen Abläufen                           | Kunden: Verfügbarkeit,<br>Beratung · Lieferanten:<br>Abnahmemengen ·<br>Kommunen: Vergaberecht                       |
| Gebäudeservice,<br>38 Mitarbeiter<br>(Dienste)         | Mindestlohn, Tarif,<br>Nachunternehmerhaftung,<br>Ausschreibungen,<br>Personalmarkt                      | Hohe Fluktuation,<br>Einweisung uneinheitlich,<br>Objektleiter überlastet                    | Kunden: Objektkontrolle,<br>Zuverlässigkeit · Mitarbeiter:<br>Einweisung, Dienstplan ·<br>Zoll/Behörden: Mindestlohn |

**Test des Auditors:** Er nimmt eine Partei mit „relevant“ und fragt: „Wo kümmern Sie sich darum?“ Die Antwort ist ein Prozess, eine Kennzahl, ein Ziel oder ein Risiko – sonst streichen oder ergänzen.