



---

<b>Auftraggeber:</b>	Rudolf-Steiner-Schule Bochum
<b>Adresse:</b>	Hauptstraße 238; 44892 Bochum
<b>Ansprechpartner:</b>	Angelika Scharpey, Christiane Schulte-Stumpf
<b>Fon:</b>	0234/230834 – 0176 64374161
<b>E-Mail:</b>	<a href="mailto:angelika_scharpey@gmx.de">angelika_scharpey@gmx.de</a> ; <a href="mailto:Hans-Christiane.Stumpf@t-online.de">Hans-Christiane.Stumpf@t-online.de</a>
<b>Auditoren:</b>	Prof. Dr. Stefan Ackermann Leitender Auditor, Christine Brandt, lernende Auditorin
<b>Fon:</b>	089 820 30 887 – 0172 8171128
<b>Fax:</b>	089 820 30 888
<b>Email:</b>	<a href="mailto:Dr.Stefan.Ackermann@socialcert-gmbh.de">Dr.Stefan.Ackermann@socialcert-gmbh.de</a> ;
<b>Begutachtung:</b>	Produktzertifizierung auf Grundlage der DIN EN ISO/IEC 17065
<b>Begutachtungszeitraum:</b>	10.06.2020
<b>Berichtsnummer:</b>	AV-PZ-AP-2007 – 011 / AG 20113 / RZ 2020

Beschreibung der Anforderung	Auditfeststellung**)	Beleg/Nachweis
<b>A) Allgemeine Anforderungen</b>	<b>1</b>	
<b>1. Notwendigkeit der Evaluation</b>	<b>1</b>	
<b>In dem Abschnitt der Notwendigkeit der Evaluation legt die Organisation dar, wozu und warum sie möchte, dass ihre Dienstleistung oder Ihr Produkt evaluiert wird</b>		
1.1. Liegt eine Dienstleistungs- oder Produktbeschreibung des Trägers vor, die alle relevanten Merkmale ihrer Dienstleistung oder ihres Produktes enthält?	1	Handbuch zur Produktzertifizierung des Schulabschlussportfolios (HbP)
1.2. Bewertet und evaluiert die Organisation ihre Dienstleistung / Ihr Produkt?	1	HbP 3
1.3. Bezieht sich die Organisation bei ihrer Evaluation auf sämtliche in ihrer Produkt- bzw. Dienstleistungsbeschreibung geltend gemachten Qualitätsmerkmale? (Qualitätsziele).	1	HbP 4 +5
1.4. Beziehen sich diese Aspekte auf Struktur-, Prozess-, Ergebnis- und Beziehungsqualität?	1	HbP 5
1.5. Beziehen sich diese auf die Ausführungen der Leistungsbeschreibung?	1	HbP 5
1.6. Stimmen die geltend gemachten, versprochenen Merkmale mit der tatsächlich feststellbaren und realen Dienstleistungserbringung überein?	1	Siehe Auditbericht AB_PZ_RZ_RSS_Bochum_Schulabschlussportfolio_2020
1.7. Wer trägt die Verantwortung für die Evaluation? Ist die Leitung des Trägers letztverantwortlich? Wenn die Verantwortung übertragen wurde, liegen hierfür plausible Delegationen vor?	1	Sichergestellt über WAB Waldorfabschlussbeauftragte Alle beteiligten Lehrkräfte sind eingearbeitet
1.8. Erfolgt die Evaluation intern oder extern?	1	intern
1.9. Entspricht die Evaluation den folgenden Gütekriterien sozialwissenschaftlichen Handelns?	1	Ja
a) Objektivität: Auf welche Art und Weise ist sichergestellt, dass unabhängig von der evaluierenden Person verschiedene Personen mit den gleichen Methoden zum gleichen Ergebnis kommen?	1	HbP 6
b) Reliabilität: Auf welche Art und Weise ist sichergestellt, dass unabhängig von den spezifischen Bedingungen zum Zeitpunkt der Bewertung zuverlässige Ergebnisse gewonnen werden können?	1	HbP 6

\*)  
 1 = Anforderung erfüllt  
 2 = Anforderung erfüllt mit Empfehlung zur Weiterentwicklung  
 3 = Anforderung nicht erfüllt – Nebenabweichung  
 4 = Anforderung nicht erfüllt – Hauptabweichung

c) Validität: Auf welche Art und Weise ist gewährleistet, dass tatsächlich bewertet ist, was zu bewerten vorgegeben wird?	1	HbP 7
d) Angemessenheit: Auf welche Art und Weise ist sichergestellt, dass die Evaluation ihren Gegenstand vollständig und in seiner gesamten Komplexität erfasst?	1	HbP 7
1.10. Erfolgt die Evaluation systematisch? Auf welche Art und Weise ist sie geplant und findet wiederholt statt?	1	HbP 5
1.11. Liegt ein Evaluationsplan vor und geht aus diesem hervor, in welchen zeitlichen Abständen evaluiert wird?	1	HbP 5
1.12. Auf welche Art und Weise stellt der Träger sicher, dass bei unerwarteten Veränderungen wesentlicher Voraussetzungen für die Leistungserbringung gegebenenfalls auch unabhängig vom Evaluationsplan die Realisierung der Dienstleistung ganz oder in betroffenen Teilen neu bewertet wird? (Zum Beispiel Wegfall von finanziellen Mitteln, Ausscheiden wichtiger Personen oder erhebliche Programmänderungen)	1	HbP 5
1.13. Wie stellt die Organisation sicher, dass die Evaluation von qualifizierten Personen durchgeführt wird?	1	HbP 5, Sichergestellt Bericht des WAB 2020 ergänzt Sh+Sy
1.14. Auf welche Art und Weise ist deren Weisungsunabhängigkeit sichergestellt?	1	HbP 5
1.15. Wie ist sichergestellt, dass die Evaluationsergebnisse keine negativen Folgen für die evaluierenden Personen haben?	1	HbP 5 Feedbackverfahren
1.16. Auf welche Art und Weise ist gewährleistet, dass der Träger die für die Planung und Durchführung der Evaluation notwendigen zeitlichen finanziellen und personellen Ressourcen zur Verfügung stellt?	1	HbP 7
1.17. Auf welche Art und Weise fließen die Erfahrungen der Evaluatoren sowie die Ergebnisse externer Überprüfungen in die Weiterentwicklung der Dienstleistung bzw. des Produktes ein?	1	WAB HbP 5 Feedbackverfahren
1.18. Auf welche Art und Weise erfasst die Evaluation genau denjenigen Anteil beobachteter Wirkungen und Veränderungen, der tatsächlich auf das Produkt bzw. die Dienstleistung der Insertion zurückzuführen ist?	1	HbP 4
<b>2. Dokumentation</b>		
2.1. Liegt eine Dokumentation des Evaluationskonzepts vor? Enthält dieses:	1	HbP
✓ Ziele	1	1
✓ Kriterien	1	3

✓ Operationalisierungen	1	5
✓ Plan	1	5
✓ Design	1	5
✓ Aufbau	1	5
✓ Durchführung	1	5
✓ Instrumente und	1	5
✓ Ergebnisse der Evaluationen?	1	5 WAB
2.2. Auf welche Art und Weise sind die Rückflüsse dieser Ergebnisse in die Organisation und die Qualifikationsnachweise der evaluierenden Personen dokumentiert?	1	WAB
2.3. Wie und in welcher Form liegen Evaluationsberichte vor?	3	Bericht des WAB 2020 ergänzt Sh+Sy <b>aktuell konnten die Erfahrungen aus dem Schuljahr 2019/2020 in Bezug auf das Schulabschlussportfolio für die kognitiven Fächer terminlich bedingt noch nicht ausgewertet werden</b>
<b>B) Konkrete Evaluationsplanung</b>		
<b>3. Gegenstand der Evaluation (Ziele)</b>		
3.1. Sind Ziele oder Gegenstände für die Evaluation klar und eindeutig definiert, sodass klar wird, was überhaupt evaluiert werden soll?	1	HbP 1
3.2. Auf welche Art und Weise sind diese Ziele aus der Produktbeschreibung abgeleitet und decken die dort genannten Qualitätsziele vollständig ab?	1	HbP 2
3.3. Auf welche Art und Weise handelt es sich um strukturelle, Prozess-, Beziehungs- oder Ergebnisziele? Wie weit beziehen sie sich auf die Qualitätsziele der Organisation? Beispiele sind etwa Ausstattungen, konkretes Verhalten, Kompetenzen von Mitarbeitern, Techniken oder Methoden, Vorgehensweisen, Abläufe, Wirkungen, Zufriedenheit, Haltungen, Art und Weise des Handelns.	1	HbP 4
3.4. Sind die Ziele so formuliert, dass sie sich nicht ausschließen, konkret, überprüfbar und eindeutig voneinander abgrenzbar sind?	1	HbP 3 Sowie alle Handbögen für die kognitiven Fächer
3.5. Auf welche Art und Weise betrifft die Evaluation den Grad der Zielerreichung (Wirkungsanalyse, Ergebnis- oder Erfolgsevaluation)?	1	HbP 5

3.6. Auf welche Art und Weise betrifft die Evaluation die Vollständigkeit und Richtigkeit bzw. Mängel bei der Umsetzung der Ziele in der Praxis (Kontrolle der Durchführung)?	1	HbP 5
3.7. Auf welche Art und Weise prüft die Evaluation das Erreichen der intendierten Zielgruppe sowie Fehlentwicklungen?	1	HbP 5
3.8. Ist die Evaluation so angelegt, dass sie auch unerwartete Nebenwirkungen und Misserfolge erfassen und nicht maßnahmebedingte Einflüsse bzw. Störgrößen oder evaluationsbedingte Wirkungen unterscheiden kann?	1	HbP 5

<b>4. Indikatorenauswahl (Bewertungskriterien)</b>		
4.1 Werden für alle Ziele Indikatoren angegeben, anhand derer man das Ausmaß der Zielerreichung beobachten, wahrnehmen oder überprüfen kann?	1	HbP 7
4.2 Auf welche Art und Weise treffen diese Indikatoren tatsächlich die Ziele, sind also valide?	1	HbP 7
4.3 Auf welche Art und Weise sind diese Indikatoren in angemessenem Rahmen: - theoretisch begründet, - abgewogen - nachvollziehbar, - stabil und - überschaubar?	1	HbP 7
4.4 Werden die Grenzen bzw. Unschärfen der Indikatoren mit dargestellt, wenn dies sinnvoll ist?	1	HbP 7
4.5 Auf welche Art und Weise ist sichergestellt, dass bei uneindeutigen Indikatoren mehrere Indikatoren für dasselbe Ziel angewandt werden?	1	HbP 7
4.6 Auf welche Art und Weise sind die Indikatoren so formuliert, dass sie Erscheinungen erfassen können, empirisch zugänglich sind, relevant in Bezug auf die Ziele und Merkmale sowie eindeutig?	1	HbP 7 – Anlehnung an DQR / EQR
4.7 Ist die notwendige Komplexitätsreduktion durch die Indikatorenbildung zulässig und kontrollierbar?	1	HbP 7
4.8 Auf welche Art und Weise wurden die Indikatoren im Konsens mit den Betroffenen ausgewählt?	1	HbP 7 Die Handbögen können weiterentwickelt werden.

<b>5. Operationalisierung der Indikatoren</b>		
5.1 Ist für jeden oben genannten Indikatoren angegeben, wie er erfasst bzw. messbar gemacht wird?	1	HbP 7
5.2 Auf welche Art und Weise erfolgt bewusst und sachgemäß?	1	HbP 7
5.3 Auf welche Art und Weise ist die Wahl der Beobachtungs- bzw. Messmethode dem jeweiligen Indikator angemessen?	1	HbP 7
5.4 Auf welche Art und Weise wird bedacht, dass Störeinflüsse oder Gegenstände, die die Beobachtung bzw. Messung verzerren können, ausgeschlossen werden?	1	HbP 7
5.5 Auf welche Art und Weise ist sichergestellt, dass die Beobachtungs- bzw. Messmethoden zuverlässig und eindeutig sind?	1	HbP 7
<b>6. Darlegung des Untersuchungsdesigns</b>		
6.1 Ist die Anlage der Untersuchung in einem Vorgehensplan dargelegt?	1	HbP 5
6.2 Ist sichergestellt, dass das Untersuchungsdesign folgende Aspekte berücksichtigt?	1	HbP 5
✓ die Untersuchungsgruppe bzw. -gegenstand	1	HbP 5 – Vollerhebungen - freiwillig
✓ den Untersuchungsort und den Zeitpunkt der Untersuchung	1	HbP 5
✓ ggf. Stichprobe, Strichprobenbildung, Untersuchungssample	1	HbP 5
✓ ggf. Vergleichsgruppen	1	HbP 5
✓ die Anlage der Untersuchung (z.B. Longitudinalstudie, Querschnitt usw.)	1	HbP 5
✓ Pretests, Kontrollhebungen	1	HbP 5
✓ die Wahl und den Einsatz der Untersuchungsinstrumente	1	HbP 5
6.3 Auf welche Art und Weise gewährleistet die Evaluation, dass diese Festlegungen zum Untersuchungsdesigns keinen verzerrenden Einfluss auf die Ergebnisse haben?	1	HbP 5
6.4 Steht das Untersuchungsdesigns in einem angemessenen Verhältnis zu den Indikatoren und gewählten Operationalisierungen?	1	HbP 5

6.5 Auf welche Art und Weise wird die Durchgängigkeit von Zielen bis zu den Erhebungsinstrumenten nachvollziehbar dargestellt?	1	HbP 5
6.6 Sind die Evaluatoren und das Untersuchungs-Design in der Lage, Störfaktoren zu erkennen und zu vermeiden?	1	HbP 5 Ja über WAB
6.7 Enthält das Untersuchungsdesign Angaben über die Personen, die die Untersuchung durchführen? Liegen Nachweise für deren Qualifikation vor? <sup>1</sup>	1	HbP 5 – Alle Kolleginnen sind eingearbeitet. Bericht des WAB 2020 ergänzt Sh+Sy
<b>7. Konstruktion der Erhebungsinstrumente</b>		
7.1 Auf welche Art und Weise ist sichergestellt, dass die Evaluation mithilfe von objektivierbaren bzw. standardisierten Erhebungsinstrumenten erfolgt? (Fragebögen oder Frage-Leitfäden, Beobachtungsraster oder Checklisten)	1	HbP 5 Und alle Handbögen
7.2 Auf welche Art und Weise trifft die Wahl der Erhebungsinstrumente die Ziele und Zwecke der Untersuchung?	1	HbP 5
7.3 Sind die Erhebungsinstrumente angemessen und treffen sie die gewählten Indikatoren und Operationalisierungen?	1	HbP 5
7.4 Entsprechen alle Instrumente den Merkmalen sozialwissenschaftlicher Gütekriterien wie Objektivität, Reliabilität, Validität und der intersubjektiven Nachprüfbarkeit?	1	HbP 5
7.5 Ist sichergestellt, dass die Instrumente neutral formuliert sind und auch Negativergebnisse zulassen können?	1	HbP 5
7.6 Entsprechen die Skalierungen den Fragestellungen?	1	HbP 5
7.7 Auf welche Art und Weise wird bei mehrstufigen Untersuchungen darauf geachtet, dass erhobene Daten zu früheren Fragestellungen spätere Antworten bzw. Beobachtungen nicht beeinflussen?	1	HbP 5
7.8 Auf welche Art und Weise wird vermieden, die evaluierten Personen misszuverstehen, zu verwirren oder zu verwechseln?	1	HbP 5

1 Anmerkung 1: Dabei können auch mehrere verschiedene Personengruppen sinnvoll sein, wenn eine entsprechende Multi-Perspektivität erforderlich erscheint.

Anmerkung 2: Qualifikationen können sich auch durch Funktionen in und für die Organisation ergeben und durch die Funktionsbezeichnung beschrieben sein, wenn die für diese Funktion notwendigen Qualifikationen festliegen.

7.9 Werden Suggestivfragen, belastete Formulierungen oder sonstige Erhebungsartefakte vermieden?	1	HbP 5
7.10 Auf welche Weise wird sichergestellt, dass die Erhebungsinstrumente praktikabel, verständlich, widerspruchsfrei eindeutig und der Zielgruppe angemessen sind?	1	HbP 5 Bericht des WAB 2020 ergänzt Sh+Sy Handbögen können weiterentwickelt werden aus den Erfahrungen des Sj 2019/20
7.11 Wurde die eingesetzten Instrumente getestet und validiert? Wenn ja wo und wie?	1	HbP 5 Für kognitive Fächer ein ganzes Schuljahr

<b>C) Durchführung der Evaluation</b>		
<b>8. Durchführung der Erhebungen</b>		
<b>Ist gewährleistet, dass die Erhebungen in Situationen durchgeführt werden, in denen die Daten oder Wahrnehmungen zuverlässig und stichhaltig mit möglichst geringen Verzerrungen erhoben werden können?</b>		HbP 8 Bericht des WAB 2020 ergänzt Sh+Sy
8.1 Erfolgen die Untersuchungen kontrolliert?	1	HbP 8
8.1.1 Werden die Untersuchungsdaten frei von jeder Interpretation unmittelbar nach der Erhebung dokumentiert?		
8.1.2 Auf welche Art und Weise ist sichergestellt, dass spätere Nachträge und Zusätze kenntlich gemacht sind?		
8.1.3 Auf welche Art und Weise werden analytische Ideen, Interpretationslinien oder Deutungsmuster gesondert dokumentiert?		
8.1.4 Ist es möglich, Gefühle und Erlebnisse der evaluierenden Personen zu dokumentieren?		
8.1.5 Auf welche Art und Weise geht aus der Dokumentation hervor, dass die Erhebungen nach Plan und Evaluationsdesign durchgeführt wurden?		Bericht des WAB 2020 ergänzt Sh+Sy
8.1.6 Wurden Abweichungen beschrieben, begründet und bewertet?		
8.2 Wird ein Protokoll über die in die Evaluation einbezogenen Personen (Zielgruppen der Evaluation) angefertigt?	1	HbP 8 Bericht des WAB 2020 ergänzt Sh+Sy



8.3 Auf welche Art und Weise werden diese Angaben im Laufe der Untersuchung mit den realen Personen verglichen und Abweichungen vermerkt?	1	HbP 8
8.4 Wie wird dabei der Datenschutz gewährleistet?	1	HbP 8
8.5 Auf welche Art und Weise wird die Anonymität aller in die Evaluation einbezogenen Personen begründet?	1	HbP 8 – nicht relevant - freiwillig
8.6 Wie wird sichergestellt, dass keiner an einer Evaluation teilnehmenden Person daraus ein Nachteil erwächst?	1	HbP 8 Bericht des WAB 2020 ergänzt Sh+Sy
8.7 Sind die evaluierenden Personen in die Ziele, das Design und die Handhabung der Erhebungsinstrumente eingewiesen worden?  8.7.1 Liegt hierüber ein Nachweis vor? 8.7.2 Sind die evaluierenden Personen auf die Wichtigkeit ihrer Unvoreingenommenheit und Unbefangenheit hingewiesen worden? 8.7.3 Sind dabei Zweifel aufgetaucht? 8.7.4 Wie wurde darauf reagiert?	1	HbP 8  Bericht des WAB 2020 ergänzt Sh+Sy  nein
8.8 Wie gewährleistet der Träger, dass die evaluierenden Personen in ihrem Auftreten, ihrer Frage bzw. Gesprächstechnik, ihrer nonverbalen Kommunikation, ihren Interventionen, ihren persönlichen Haltungen und in ihrem Dokumentationsverhalten vor und während der Untersuchung die Objektivität, Zuverlässigkeit und Wahrhaftigkeit sicherstellen?	1	Einarbeitung
8.9 Auf welche Art und Weise überprüfen die Verantwortlichen der Evaluation mit geeigneten Methoden diese Kompetenz?	1	Bericht des WAB 2020 ergänzt Sh+Sy
8.10 Wie werden Möglichkeiten von Erhebungsfehlern reduziert?  8.10.1 Ist gewährleistet, dass mehrere Personen unabhängig voneinander die Erhebungen durchführen können? 8.10.2 Wie geht die Organisation mit personenbedingten Verzerrungen um? 8.10.3 Nimmt die Organisation davon Stichproben, insbesondere wenn ein begründeter Verdacht auftaucht?	1	Bericht des WAB 2020 ergänzt Sh+Sy  Oberstufenkonferenzen

8.11 Wie gewährleistet die Organisation Unabhängigkeit und Objektivität der evaluierenden Personen?	1	Bericht des WAB 2020 ergänzt Sh+Sy
8.12 Ist geregelt, wie lange Evaluationsdaten nachprüfbar sein müssen und wie lange sie aufzubewahren sind? Ist dies überprüfbar? Unterliegen diese den aktuellen Datenschutzbestimmungen?	1	Nachweise 10 Jahre, für die kognitiven Fächer sind die SchülerInnen verantwortlich, diese aufzubewahren. Hierfür ist eine Schatzkiste angeboten.
<b>9. Auswertung und Interpretation</b>		
<b>Auf welche Art und Weise ist sichergestellt, dass die Evaluationserhebungen systematisch ausgewertet werden? Wie wird gewährleistet, dass diese Ergebnisse im Hinblick auf die Evaluationsziele interpretiert werden?</b>		Bericht des WAB 2020 ergänzt Sh+Sy
9.1 Wie wird sichergestellt, dass sämtliche erhobenen Daten der Auswertung berücksichtigt und einbezogen werden?	1	HbP 8+9
9.2 Wie werden abweichende oder Minderheitsergebnisse dargelegt?	1	HbP 8+9
9.3 Wie wird vermerkt oder begründet, dass bestimmte Daten nicht ausgewertet werden?	1	HbP 8+9
9.4 Wie gewährleistet die Organisation bei quantitativen Auswertungen die Regeln und Methoden der Statistik?	1	HbP 8+9
9.5 Wie wird sichergestellt, dass qualitative Auswertungen nach den Regeln der Text und Dokumentenanalyse vorgehen?	1	HbP 8+9
9.6 Wie werden die Daten optisch aufbereitet?	1	HbP 8+9
9.7 Wie berücksichtigt die Organisation alternative Interpretationsmöglichkeiten und gewährleistet solche grundsätzlich bzw. schließt sie nachvollziehbar aus?	1	HbP 8+9
9.8 Auf welche Art und Weise ist sichergestellt, dass die Interpretation theoriegeleitet, also hypothetisch stattfindet?	1	HbP 8+9
9.9 Wie werden Kontext, Absicht und dieser Zusammenhang offengelegt?	1	HbP 8+9
9.10 Wie wird sichergestellt, dass diese Interpretationen nur als gültig anerkannt werden, wenn sie von mehreren voneinander unabhängigen Daten gestützt werden?	1	HbP 8+9

9.11 Wie wird sichergestellt das gezielt nach Falsifikationsmöglichkeiten gesucht wurde?	1	HbP 8+9 Bericht des WAB 2020 ergänzt Sh+Sy
9.12 Wie gewährleistet die Organisation, dass Widersprüche zwischen Daten aufgeklärt werden können?	1	HbP 8+9 Bericht des WAB 2020 ergänzt Sh+Sy
9.13 Wie gewährleistet die Organisation, dass Auswertung und Interpretation unparteiisch und unvoreingenommen erfolgen?	1	HbP 8+9 Transparenzversprechen
9.14 Wie werden alle Schritte der Interpretation nachvollziehbar belegt?	1	HbP 8+9
9.15 Wie wird sichergestellt, dass Fakten, Interpretationen der Daten, Kommentare und Vorschläge klar getrennt und nachvollziehbar auseinander hervorgehen?	1	HbP 8+9 Prozesssteuerung

<b>10. Bewertung der Evaluationsergebnisse</b>		
<b>Wie gewährleistet die Organisation, dass sie die Evaluationsergebnisse mit den Merkmalen der Produktbeschreibung bewusst bewertet und deren Konformität bestätigt?</b>		Bericht des WAB 2020 ergänzt Sh+Sy
10.1 Wie ist sichergestellt, dass sich die Aussagen der Evaluation (Interpretation) direkt auf die Merkmale der Produktbeschreibung (Qualitätsziele) beziehen und somit klare Aussagen über den Grad der Zielerreichung zulassen?	1	HbP 8 & S12
10.2 Finden die Bewertungen nachvollziehbar und objektiv statt?	1	HbP 8 & S12
10.3 Werden nicht erreichte Ziele klar benannt?	1	HbP 8 & S12
10.4 Sind Abwägungen und Einschätzungen begründet?	1	HbP 8 & S12
10.5 Liegen plausible Urteilsgrundlagen für diese Einschätzungen vor?	1	HbP 8 & S12
10.6 Ist vorgesehen, dass die Bewertung der Daten mit praktischen Vorschlägen verbunden werden kann?	1	HbP 8 & S12
10.7 Werden betroffene Mitarbeitende in die Interpretation und Bewertung der Evaluationsergebnisse mit einbezogen?	1	HbP 8 & S12

<b>D) Rückfluss in die Produkt- und Organisationsentwicklung</b>		
<b>11. Feedback-Verfahren</b>		<b>Bericht des WAB 2020 ergänzt Sh+Sy</b>
11.1 Wie weist die Organisation nach, dass und wie sie die Evaluationsergebnisse zurückgemeldet?	1	HbP 8 & S12
11.2 Welches geregelte Feedbackverfahren liegt vor, dass alle von den Ergebnissen betroffenen Mitarbeitenden und Stellen in und außerhalb der Organisation einbezogen sind?	1	HbP 8 & S12
11.3 Wie ist sichergestellt, dass das Feedback zeitnah erfolgt?	1	HbP 8 & S12
11.4 Wie wird gewährleistet, dass die rückgemeldeten Ergebnisse vollständig und richtig sind?	1	HbP 8 & S12
11.5 Liegt eine klare unverbindliche Regelung für die Verantwortung für Rückmeldungen, Beratung, Beschlüsse und Einleitung von Maßnahmen vor?	1	HbP 8 & S12
11.6 Liegt eine Dokumentation der Feedbacks sowie der ergriffenen Maßnahmen vor?	1	HbP 8 & S12

<b>Um das Zertifikat zu erhalten kann die Organisation auf zweierlei Weise reagieren:</b>		
a) sie muss entweder ihre Produktbeschreibung in Bezug auf die nicht erreichten Ziele verändern und dabei sicherstellen, dass entsprechende Änderungen auch in allen Kunden und Interessenten erreichenden Unterlagen vorgenommen werden, oder		
b) sie muss Maßnahmen treffen, von denen plausibel erwartet werden kann, dass sie den Grad der Zielerreichung in Bezug auf die bisher nicht erreichten Produktmerkmale verbessern; solche Maßnahmen müssen in den nächsten Evaluationsdurchgang einbezogen und gesondert bewertet werden.		
<b>12. Umgang mit Beschwerden</b>		
12.1 Wie wird mit Beschwerden an das zertifizierte Produkt- bzw. die erbrachte Dienstleistung von dritten umgegangen?	1	Bericht des WAB 2020 ergänzt Sh+Sy
12.2 Wurde über Beschwerden, die die Dienstleistungserbringung gefährden, die Zertifizierungsstelle informiert?	1	Keine