

# Betriebskonzept



## HOPE Christliches Sozialwerk, Baden

HOPE  
Christliches Sozialwerk  
Stadtturmstrasse 16  
5400 Baden

056 221 84 64  
IBAN: CH22 0900 0000 5001 8771 9  
hope@hope-baden.ch  
www.hope-baden.ch

## Inhaltsverzeichnis

|            |  |          |
|------------|--|----------|
| <b>1.</b>  | <b>Einführung</b> .....                              | <b>3</b> |
| <b>2.</b>  | <b>Organisation und Auftrag</b> .....                | <b>3</b> |
| 2.1        | Mission .....  | 3        |
| 2.2        | Organigramm .....                                    | 3        |
| 2.3        | Geschichtliche Entwicklung.....                      | 3        |
| <b>3.</b>  | <b>Zielgruppen</b> .....                             | <b>4</b> |
| <b>4.</b>  | <b>Aufgaben, Zielsetzung und Methoden</b> .....      | <b>4</b> |
| <b>5.</b>  | <b>Angebot, die 4 B</b> .....                        | <b>5</b> |
| 5.1        | Begegnen .....                                       | 5        |
| 5.2        | Betreuen .....                                       | 6        |
| 5.3        | Beschäftigen.....                                    | 6        |
| 5.4        | Beherbergen.....                                     | 6        |
| <b>6.</b>  | <b>Räumlichkeiten</b> .....                          | <b>7</b> |
| <b>7.</b>  | <b>Personal</b> .....                                | <b>7</b> |
| <b>8.</b>  | <b>Finanzierung</b> .....                            | <b>7</b> |
| <b>9.</b>  | <b>Qualitätssicherung</b> .....                      | <b>8</b> |
| 9.1        | Zertifizierungen und Kontrollinstrumente .....       | 8        |
| 9.2        | Qualitätssicherung.....                              | 8        |
| <b>10.</b> | <b>Vernetzung</b> .....                              | <b>8</b> |
| 10.1       | Vernetzung für Leistungen .....                      | 8        |
| 10.2       | Vernetzung für Ressourcen.....                       | 9        |
| 10.3       | Mitgliedschaften.....                                | 9        |
| <b>11.</b> | <b>Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation</b> ..... | <b>9</b> |
| <b>12.</b> | <b>Innovation und Dienstleistung</b> .....           | <b>9</b> |

## 1. Einführung

Das Betriebskonzept dient der Institution HOPE Christliches Sozialwerk als Basis für den Auf- und Ausbau der Institution. Es bildet die Entscheidungsgrundlage für die langfristige Ausrichtung von Investitionen und Projekten.

Das Leitbild und die Strategie bilden die Grundlage des Betriebskonzeptes. Für die Arbeitsbereiche bestehen ergänzende Fachkonzepte. Das Betriebskonzept wird laufend auf seine Aktualität hin überprüft und angepasst, spätestens jedoch nach vier Jahren. Weiterführende Informationen sind in den Prozessen und im Handbuch des QMS beschrieben.

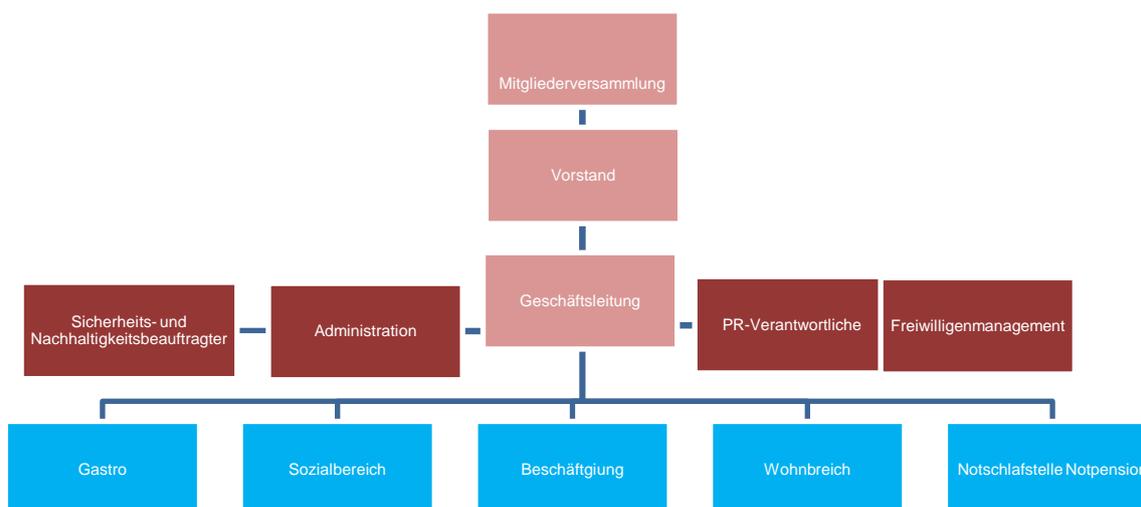
## 2. Organisation und Auftrag

Der gemeinnützige Verein HOPE Christliches Sozialwerk in Baden setzt sich seit 1983 für sozial benachteiligte Menschen der Region ein.

### 2.1 Mission

Menschen der Region Baden erfahren im HOPE Christlichen Sozialwerk in herausfordernden Lebenssituationen massgeschneiderte, individuelle und unbürokratische Hilfestellungen und erleben sich als wertgeschätzte, von Gott geliebte und willkommene Personen der Gesellschaft. Sie werden ermutigt und begleitet im Rahmen ihrer Möglichkeiten, Entwicklungsschritte umzusetzen.

### 2.2 Organigramm



### 2.3 Geschichtliche Entwicklung



### 3. Zielgruppen

Das Angebot ist öffentlich. Es richtet sich hauptsächlich an erwachsene Personen, die sich in einer Krise oder schwierigen Lebenssituation befinden, gesellschaftlich kaum integriert sind oder Mühe haben in der Alltagsbewältigung. Oft sind es Betroffene, die an einer psychischen Krankheit oder einer Suchterkrankung leiden.

### 4. Aufgaben, Zielsetzung und Methoden

Das christliche Menschenbild geht vom Leitgedanken aus, dass der Mensch als handelndes Individuum im Rahmen seiner Fähigkeiten Entscheidungen treffen kann. Er ist lern- und entwicklungsfähig. Aufgabe der begleitenden Fachpersonen ist Hilfe anzubieten zur Selbsthilfe.

Grundlegendes Ziel ist in allen Aufgaben die Erhaltung oder Verbesserung der Lebensqualität. Die Angebote wirken stabilisierend und präventiv.

Die im Leitbild definierten Aufgabenbereiche der 4 B Begegnen, Betreuen, Beschäftigen und Beherbergen werden auf den drei Handlungsebenen Persönlichkeit, Organisation und Struktur verfolgt. Aufgaben, Ziele und Methoden werden gemäss Nora van Riet und Harry Wouters (Case Management, 2002) dargestellt. Weiterführende Informationen sind in den Prozessen und im Handbuch des QMS beschrieben.

| Handlungsebenen   | Aufgaben   | Methoden   |
|---|--|--|
| <b>Persönliche Ebene</b><br>Individuum                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertrauen aufbauen</li> <li>• Angebote und Taktiken zur Lebensbewältigung aufzeigen</li> <li>• Defizite aufzeigen und ausgleichen helfen</li> <li>• Selbstorganisation ermöglichen</li> <li>• Ressourcen fördern</li> <li>• Wissen vermitteln</li> <li>• Kompetenzen fördern</li> <li>• Soziale Netze stärken</li> <li>• Tagesstruktur ermöglichen</li> </ul>   | Unverbindliche und verbindliche Angebote <ul style="list-style-type: none"> <li>• zur Deckung der Grundbedürfnisse wie Essen, Schlafen</li> <li>• in Beschäftigung und Bildung</li> <li>• für Gespräche</li> <li>• für partizipative Projekte</li> <li>• zur Gemeinschaft</li> </ul> |
| <b>Organisatorische Ebene</b><br>Institutionen, Ämter und Netzwerke | <ul style="list-style-type: none"> <li>• In Krisen intervenieren</li> <li>• Problemlage und Bedürfnisse erfassen</li> <li>• Qualität der Netzwerke erfassen</li> <li>• Erstellen eines Dienstleistungsplanes</li> <li>• Fördern der Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit durch Information</li> <li>• Vermitteln zwischen Hilfsangeboten und Klient/in</li> <li>• Koordinieren und vernetzen der helfenden Gruppen/Institutionen</li> <li>• Überwachen des Prozesses</li> <li>• Beurteilen und optimieren des Prozesses.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verhandeln <u>mit Klient/in</u> und Umfeld</li> <li>• Gespräche führen</li> <li>• Prozessbeobachtungen aufzeichnen und kommunizieren</li> <li>• Klient/in begleiten</li> </ul>  |
| <b>Strukturelle Ebene</b><br>Politik und Gesellschaft               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesellschaftliche Problemlagen und deren Verschiebung wahrnehmen und kommunizieren</li> <li>• Präventive Massnahmen aufzeigen/umsetzen</li> <li>• Gesellschaft sensibilisieren, informieren, Lobbying</li> <li>• Bedürfnisse Randständiger und/oder fehlende Angebote oder Strukturen kommunizieren</li> <li>• Netzwerke aufbauen</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Öffentlichkeitsarbeit initiieren</li> <li>• Gespräche führen</li> <li>• Vorträge in Schulen halten</li> <li>• Präventionsprojekte umsetzen</li> <li>• Projekt-/Konzeptarbeit leisten</li> <li>• Leistungsausweis erstellen</li> </ul>       |

## 5. Angebot, die 4 B

Die Angebote der 4 B Begegnen, Betreuen, Beschäftigen und Beherbergen werden im Rahmen der aktuellen Strategie den Bedürfnissen der Nutzer/innen entsprechend kontinuierlich weiterentwickelt. Sie zeichnen sich aus durch

- Präventiven Charakter
- Unabhängigkeit, Neutralität
- Freiwilligkeit
- Kontinuität
- Niederschwelligkeit
- Flexibilität
- Hilfe ohne Gegenleistung

Die 4 B fassen unsere Angebote zusammen:

| Begegnen   | Betreuen  | Beschäftigen  | Beherbergen  |
|--|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Restaurant</li> <li>• Treffpunkte</li> <li>• Aufsuchende Gassenarbeit</li> <li>• Kunstgalerie</li> <li>• Freizeitgestaltung</li> <li>• Lebensmittelabgabe</li> <li>• Coiffeuse, Kleider Waschen, Duschen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sozialbegleitung</li> <li>• Sozialberatung</li> <li>• Besuchsdienst</li> <li>• Gefängnisseelsorge</li> <li>• Umzugsbegleitung</li> <li>• Beratungsstelle für Wohnungssuchende</li> <li>• Wohnbegleitung</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Freiwillige Mitarbeit</li> <li>• Kartenwerkstatt</li> <li>• Arbeit statt Gefängnis</li> <li>• Tagesstruktur</li> <li>• Gartenarbeit</li> <li>• Produkteherstellung und -verkauf</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wohnzentrum</li> <li>• Wohnexternat</li> <li>• Notpension</li> <li>• Notschlafstelle</li> </ul> |

### 5.1 Begegnen

Das öffentliche Restaurant gibt Möglichkeiten zu unverbindlicher Kontaktaufnahme, Information, gesunder Ernährung und Einüben von Gesellschaftsformen. Daraus können Teilnahme an regelmässigen Treffpunkten und Angeboten erfolgen.

Die Treffpunkte und Freizeitangebote sprechen Menschen mit unterschiedlichsten Bedürfnissen an und bieten Möglichkeiten zu Gemeinschaft, Partizipation, Bildung, Freizeitgestaltung und Vertrauensaufbau. Ziel ist die gesellschaftliche Integration mittels Stärkung der Identität und Sozial- und Selbstkompetenzen.

Die aufsuchende Gassenarbeit im Auftrag der Stadt Baden richtet sich an Menschen auf der Gasse, die wenig integriert sind. Es sind meist Menschen mit Suchtproblematiken und psychischen Beeinträchtigungen. Ziel dieser Arbeit ist es, Verwahrlosungstendenzen entgegenzuwirken und Taktiken zur Lebensbewältigung und Integration zu fördern. Durch Aufbau von Vertrauensbeziehungen können Beratungsprozesse zur Veränderung der Situation angestossen werden.

Eine Coiffeuse steht ein Mal pro Monat zur Verfügung, um auch Menschen mit kleinem Budget eine gute äussere Erscheinung zu ermöglichen.

## 5.2 Betreuen

Die Sozialberatung unterstützt Menschen unbürokratisch in Krisensituationen oder in der Alltagsbewältigung. Das Klientel wird ermutigt, konkrete Schritte in die Tat umzusetzen, indem eine Vertrauensbasis aufgebaut wird, die Problemkreise besprochen werden, gemeinsam Lösungen gesucht und sie in der Umsetzung begleitet werden. Bei Bedarf werden sie unterstützt und begleitet bei Kontakten zu Behörden und Arbeitsstellen, sowie bei der Arbeits- und Wohnungssuche sowie bei Umzügen.

In der Gefängnisseelsorge werden Gespräche für Gefangene angeboten und während des Urlaubs und nach Bedarf auch nach dem Austritt begleitet. Die Wohnangebote können einen ersten Aufenthalt nach Verbüssen der Strafe ermöglichen.

Für Wohnungslose gibt es im Begegnungszentrum Dusche, Waschmaschine und Secondhand-Kleider. Personen mit einer eigenen Wohnung können durch die Wohnbegleitung betreut werden. Die Beratungsstelle für Wohnungssuchende unterstützt bei der Suche nach Wohnungen und Schlafplätzen.

## 5.3 Beschäftigen

Im Begegnungszentrum HOPE arbeiten Freiwillige und Bewohnende verbindlich oder unverbindlich mit. Verbindliche Einsatzbereiche sind die Küche, die Lebensmittelausgabe, in der Betreuung und Begleitung, in der Gassenarbeit, Administration und in der Mithilfe bei Treffpunkten. Unverbindliche Angebote sind im Werkbereich, Garten und bei Renovationen. Auch können sich Besuchende das Mittagessen spontan durch Mitarbeit verdienen. Weitere Angebote bestehen für Bewohnende des Wohnzentrums in der obligatorischen Tagesstruktur in den Bereichen Werken, Gartenpflege, Kochen, Reinigung, Gastro, Reparaturen und Verkaufsprodukte.

Ziel ist, dass sich Menschen ihren Fähigkeiten gemäss sinnvoll betätigen können, ihre Sozialkompetenzen entwickeln, Selbstvertrauen gewinnen und lernen, eine Tagesstruktur einzuhalten. Diese Fähigkeiten fördern die soziale Integration. HOPE profitiert durch die Freiwilligenarbeit, die viele Angebote und den Verkauf der im HOPE hergestellten Produkte ermöglichen.

## 5.4 Beherbergen

Die Beherbergungsangebote bauen aufeinander auf und sind in beide Richtungen, je nach Entwicklung der Bewohnenden, durchlässig. Die Notschlafstelle, die im Auftrag des Vereins Notschlafstelle Aargau geführt wird, ist eine unbürokratische Anlaufstelle und bedingt nur minimale Finanzierung. Die Notpension bietet nach Regelung der Finanzierung mit Sozialämtern und Beiständen langfristige Übernachtungsmöglichkeiten ohne Tagesstruktur. Im Wohnzentrum werden Übergangswohnplätze mit betreuter Tagesstruktur und einer Nacht- und Wochenendbetreuung über einen Pikettdienst, angeboten.

Bei höheren Wohn- und Sozialkompetenzen, bietet das Wohnexternat langfristige WG und Einzimmerwohnungen für begleitetes Wohnen an.

Ziel aller Wohnangebote ist, den Folgen der Obdachlosigkeit wie Krankheit, Illegalität und Verwahrlosung durch Wohnangebote vorzubeugen und in langfristige, der Situation angepasste Wohnlösungen hineinzuführen. Vertiefte Informationen über Wohnangebote sind im «Gesamtkonzept Wohnen» enthalten.



## 6. Räumlichkeiten

HOPE bietet Orte für die niederschwellige soziale Arbeit, an denen soziale Kontakte mit den Gästen stattfinden können und sich Menschen der Zielgruppe auf freiwilliger Basis und ohne amtliche Kontrolle treffen und Vertrauen fassen können.

Unser Begegnungszentrum befindet sich an der Stadtturmstr. 16 in Baden.

- Das Restaurant im Parterre bietet Platz für bis 45 Personen.
- In der Küche werden die Menüs für das Restaurant zubereitet.
- Im Keller befindet sich Räume zur Arbeitsvorbereitung und Lagerung.
- Eine Dusche und Waschgelegenheit befinden sich inkl. Kleiderschrank im Keller.
- Büroräumlichkeiten stehen für administrative Aufgaben im Parterre und 1. Stock zur Verfügung.
- Im 2., 3. und 4. Stock bestehen 12 Zimmer, je eine Küche und sanitäre Anlagen für Menschen mit und ohne Betreuung.
- Im Externen Wohnen sind ausserhalb der Räumlichkeiten des HOPE mehrere Wohnungen gemietet.
- In einem gemieteten Gebäude an der Oberen Halde 23 in Baden mit 10 Zimmern wird die Notpension und Notschlafstelle betrieben.
- An der Limmat wird ein Pflanzblätz von der SBB gemietet.

Weiter finden Einsätze auf der Gasse, in privaten Räumen, in Heimen, Spitälern, Kliniken und Gefängnissen statt.

## 7. Personal

Ein mit reicher beruflicher Erfahrung ausgestatteter, ehrenamtlicher Vorstand führt den strategischen Bereich des Werkes.

Das Personal des Hilfswerks rekrutiert sich aus festangestellten Fachpersonen des Sozialwesens, der Gastronomie und der Administration. Es stehen zwei Ausbildungsplätze und ein Praktikumsplatz zur Verfügung. Ergänzendes Personal ist im Stundenlohn eingestellt. Zusätzlich arbeiten rund 70 Freiwillige mit, hauptsächlich im Bereich Begegnen und in der Notschlafstelle und Notpension. Ein Freiwilligenmanagement begleitet und fördert die Freiwilligen. Als vom Kanton anerkannter Betrieb sind ein bis zwei Zivildienstleistende eingesetzt. Menschen im Strafvollzug können mit gemeinnütziger Arbeit ihre Stunden abarbeiten.

HOPE als Arbeitgeber fördert langjähriges, hoch motiviertes, professionelles Engagement des Personals. Für jede Funktion besteht eine aktuelle Stellenbeschreibung. Die Mitarbeitenden werden kontinuierlich gefördert und mit Zielvereinbarungen und individuellen Entwicklungsgesprächen geführt. Die institutionelle und persönliche Weiterbildung sichert die professionelle Arbeit. Es finden bei Bedarf Supervision, Intervision oder Fallbesprechungen statt. Ein ausführliches Personalreglement gibt Rechtssicherheit. Weiterführende Informationen über Leistungen, Aufgaben, Funktionen, Führungsinstrumente, Führungsverständnis, Qualitätssicherung und Prozesse im Personalbereich sind im QMS definiert.

## 8. Finanzierung

HOPE Christliches Sozialwerk ist eine Nonprofitorganisation und wird in seiner vielfältigen Arbeit durch Leistungsvereinbarungen mit politischen Gemeinden der Region, Natural- und Geldspenden von Privaten, Kirchen und wirtschaftlichen Sponsoren sowie durch Erträge aus eigen erbrachten Leistungen finanziert. Dank Spenden können niederschwellige, soziale Angebote gemacht werden, für die es noch keine öffentlich finanzierten Gefässe gibt.

Leistungsverträge bestehen mit den Gemeinden Wettingen, Baden, Turgi, Ehrendingen, Obersiggenthal, Ennetbaden, Spreitenbach, Untersiggenthal und Würenlos.

Die Notschlafstelle wird durch den Verein Notschlafstelle Aargau finanziert, die seit September 2019 vom Kanton Aargau zu einem grossen Teil finanziert wird.

Um die Kontinuität der Arbeit sicherzustellen, strebt HOPE eine optimale Eigenfinanzierung an und bildet dazu notwendige Reserven. Ein Ausbau der Angebote erfolgt nur, wenn dieser Grundsatz nicht verletzt wird. Die Ausgaben erfolgen im Rahmen des Budgets, das durch die Mitarbeitenden und den Vorstand erarbeitet und durch die Generalversammlung genehmigt wird. Die Liquidität für Betriebskosten von mindestens drei Monaten wird sichergestellt. Die Rechnungslegung erfolgt auf dem Standard von SWISS GAAP FER 21 und wird durch eine professionelle Revisionsstelle geprüft. Die aktuelle Jahresrechnung kann dem Jahresbericht entnommen werden, welcher jährlich in der ersten Jahreshälfte erscheint.

## 9. Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung ist ein wichtiger Faktor, um Vertrauen zu fördern und zu erhalten:

### 9.1 Zertifizierungen und Kontrollinstrumente

- HOPE Christliches Sozialwerk hat den Ehrencodex der Stiftung Ehrencodex unterzeichnet und verpflichtet sich zu Transparenz in der Öffentlichkeitsarbeit, zu Lauterkeit in der Rechnungslegung und zu einem verantwortungsvollen Umgang mit Spenden. Das Zertifikat wird regelmässig überprüft durch die Stiftung Ehrencodex.
- Auch ist HOPE Christliches Sozialwerk SODK Ost-zertifiziert und verpflichtet sich, die vorgegebenen Anforderungen an soziale Institutionen zu erfüllen.
- Der Wohnbereich verfügt über eine kantonale Betriebsbewilligung.
- Der Gastrobereich wird durch das Lebensmittelinspektorat und vom Amt für Wirtschaft und Arbeit in Arbeitssicherheit überprüft.

### 9.2 Qualitätssicherung

- Das QMS Handbuch legt die Standards und Prozesse fest.
- Ein interner Sicherheitsbeauftragter überprüft in Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung die Umsetzung der Konzepte in Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz.
- HOPE will nachhaltig handeln und der interne Nachhaltigkeitsverantwortliche überprüft jährlich die internen Vorgaben.
- Datenschutz ist definiert, dokumentiert, wird geschult und umgesetzt.

## 10. Vernetzung

Vernetzung fördert ein klares Verständnis der eigenen Möglichkeiten und Grenzen. Gegenseitiger Respekt für die erbrachten Leistungen und Vermeiden von Konkurrenzdenken fördert die Zusammenarbeit.

### 10.1 Vernetzung für Leistungen

HOPE arbeitet vernetzt mit Institutionen und Ämtern im Umfeld und nimmt an Netzwerken und Fachaustausch regelmässig teil. Damit wird den Betroffenen eine grösstmögliche Auswahl an Dienstleistungen und weiterführenden Angeboten ermöglicht und HOPE kann sich auf die Kernaufgaben konzentrieren.

## 10.2 Vernetzung für Ressourcen

Durch gute Zusammenarbeit und Vernetzung z.B. mit Verbänden oder kirchlichen und politischen Organisationen können Ressourcen generiert werden. So zum Beispiel

- Freiwillige Mitarbeitende, freiwillige Dienste
- Fachwissen (z.B. Weiterbildung, Rechtsfragen)
- Politische Mitsprache an sozialen Themen, Lobbying
- Gönner, Spender
- Unterstützende bei neuen Projekten
- Kommunikationskanäle

## 10.3 Mitgliedschaften

Das HOPE Christliches Sozialwerk ist Mitglied bei

- CISA, Christliche Institutionen der Sozialen Arbeit
- AVUSA, aargauischer Verband Unternehmen mit sozialem Auftrag
- BENEVOL, Schweiz Verein für Fach- und Vermittlungsstellen für Freiwilligenarbeit
- SEA, Schweizerische Evangelische Allianz
- BENEVOL Freiwilligenmanagement Schweiz

## 11. Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation

Die Öffentlichkeitsarbeit hat zum Ziel, die Gesellschaft über Situationen von Menschen am Rande der Gesellschaft zu informieren (Lobby- und Präventionsarbeit), Spenden zu generieren, die weiterführende Aufgaben ermöglichen und Angebote bekannt zu machen.

Durch gezielte, wertschätzende und offene externe und interne Kommunikation

- wird das Vertrauen der Mitarbeitenden, Gäste, Bewohnenden, Kostenträger und der interessierten Öffentlichkeit in der Arbeit und Unternehmung gestärkt.
- werden Problemfelder erkannt und können aktiv bearbeitet werden.
- wird die vernetzte Zusammenarbeit und Unterstützung zwischen den Bereichen gefördert und entsprechend die Motivation der Mitarbeitenden.

Die Kommunikationsinstrumente, Abläufe und Methoden sind im QMS erfasst.

## 12. Innovation und Dienstleistung

Die kontinuierliche Anpassung, Verbesserung und Entwicklung der Dienstleistungen ist HOPE ein zentrales Anliegen. Entsprechend werden Leistungen gemessen, Bedürfnisse geprüft und es wird ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) geführt. Ansprechpersonen sind Gäste, Klientel, Personal, Freiwillige, Behörden, Kunden und Politiker und Politikerinnen.

Die Instrumente dazu sind:

- Umfragen (z.B. bei Bewohnern)
- Gespräche (z.B. Personalgespräche)
- Schriftliche Evaluationen (z.B. Freiwilligenarbeit)
- Statistiken (z.B. Leistungsstatistik)
- Übersichten, Listen (z.B. Liquiditätsübersicht)

- Zwischenstandvergleiche (z.B. Quartals- und Jahresrechnung)
- Nachweise, Rapporte (z.B. Fortbildungsnachweis)
- Zertifizierungen (z.B. Auditbericht)
- Behördliche Beurteilungen (z.B. Lebensmittelinspektorat)

Innovationen werden im Rahmen der Strategie und aufgrund vorgegebener Projektprozesse sorgfältig geplant und umgesetzt, indem alle notwendigen Faktoren, wie Berücksichtigung der finanziellen und personellen Ressourcen und Kommunikation, einbezogen werden.

Dieser Entwicklungsschritt ist im QMH und in den Prozessen ausführlicher beschrieben.