

Übersicht

KA QM-Handbuch NEU

Kapitelnr.	Kapitelbezeichnung	Unterkapitel	Dokumentbezeichnung
1. Einführung, Inkraftsetzung, Anwendungsbereich			
	0	Inhaltsverzeichnis	Inhaltsverzeichnis
1.1.	Einführung		1.1. Einführung
1.2.	Einführung	Inkraftsetzung	1.2. Inkraftsetzung
1.3.	Einführung	Anwendungsbereich	1.3. Anwendungsbereich
2. Über die KA			
2.1.	Über die KA	KA-Geschichte	2.1. KA-Geschichte
2.2.	Über die KA	Leitbild	2.2. Leitbild der KA
2.3.	Über die KA	Strategische Positionierung	2.3. Strategische Positionierung
2.4.	Über die KA	Organigramm KA	2.4. Organigramm KA
2.4.	Organigramm KA	Dokumente	Leitfaden Anträge f. Vorstandsbestätigung
2.4.	Organigramm KA	Dokumente	Organigramm Diözese
2.4.	Organigramm KA	Dokumente	Organigramm R1
2.4.	Organigramm KA	Dokumente	Organigramm R2
2.4.	Organigramm KA	Dokumente	Vereinbarung Spesenabrechnung KA-Präsidium
2.4.	Organigramm KA	Dokumente	Ehren- und Hauptamtliche auf Diözesanebene
2.5.	Über die KA	Statut KA	2.5. Statut KA
2.6.	Über die KA	Definition Ehrenamt	2.6. Definition Ehrenamt
3. QM-System allgemein			
3.1.	QM-System allgemein	Allgemeine Anforderungen	3.1. Allgemeine Anforderungen
3.2.	QM-System allgemein	Qualitätspolitik KA	3.2. Qualitätspolitik KA
3.3.	QM-System allgemein	Verpflichtung der Leitung	3.3. Verpflichtung der Leitung
3.4.	QM-System allgemein	Nominierung QM-Beauftragte	3.4. Nominierung QM-Beauftragte
3.4.	Nominierung QM-Beauftragte	Dokumente	Nominierung QB
3.5.	QM-System allgemein	Prozessübersicht	3.5. Prozessübersicht
3.6.	QM-System allgemein	Prozessmessung und Überwachung	3.6. Prozessmessung und Überwachung
3.7.	QM-System allgemein	Dokumentenübersicht	3.7. Dokumentenübersicht

3.8.	QM-System allgemein	Prozesslandkarte	3.8. Prozesslandkarte
3.8.	Prozesslandkarte	Dokumente	Prozesslandkarte Geschäftsprozesse
3.8.	Prozesslandkarte	Dokumente	Prozesslandkarte Prozesse allgemein

[4. Führungsprozesse](#)

4.1.	Führungsprozesse	Strategische Planung	4.1. Strategische Planung
4.1.	Strategische Planung	Vorgehensweise Strategieerstellung	4.1.1. Vorgehensweise Strategieerstellung
4.1.	Strategische Planung	Zweck Strategie	4.1.2. Zweck Strategie
4.1.	Strategische Planung	Strategie Information	4.1.3. Strategie Information
4.1.	Strategische Planung	SWOT Information	4.1.4. SWOT Information
4.1.	Strategische Planung	SWOT Auswertung	4.1.5. SWOT Auswertung
4.1.	Strategische Planung	SWOT Formular	4.1.6. SWOT Formular
4.2.	Führungsprozesse	Budgetplanung	4.2. Budgetplanung
4.3.	Führungsprozesse	Controlling	4.3. Controlling
4.4.	Führungsprozesse	Managementreview	4.4. Managementreview
4.4.	Managementreview	Dokumente	MMR Vorlage
4.5.	Führungsprozesse	Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten	4.5. Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten
4.6.	Führungsprozesse	Führungskreislauf	4.6. Führungskreislauf
4.7.	Führungsprozesse	Chancen- und Risikomanagement	4.7. Chancen- und Risikomanagement
4.7.1.	Chancen- und Risikomanagement	Risikolandschaft	4.7.1. Risikolandschaft

[5. Mitarbeiter/innen](#)

5.1.	Mitarbeiter/innen	Mitarbeiter/innenauswahl	5.1. Mitarbeiter/innenauswahl
5.1.	Mitarbeiter/innenauswahl	Dokumente	Ablauf Hearing
5.1.	Mitarbeiter/innenauswahl	Dokumente	Ablauf Hearing Vorlage
5.1.	Mitarbeiter/innenauswahl	Dokumente	Auswertung Gespräche Vorlage
5.1.	Mitarbeiter/innenauswahl	Dokumente	Begutachtungsbogen Hearing A3
5.1.	Mitarbeiter/innenauswahl	Dokumente	Begutachtungsbogen Hearing A4
5.1.	Mitarbeiter/innenauswahl	Dokumente	Beobachtungsbogen Kriterien Var 1
5.1.	Mitarbeiter/innenauswahl	Dokumente	Beobachtungsbogen Kriterien Var 2
5.1.	Mitarbeiter/innenauswahl	Dokumente	Brief an Bewerber/innen
5.1.	Mitarbeiter/innenauswahl	Dokumente	Fragestellungen
5.2.	Mitarbeiter/innen	Einschulung neuer Mitarbeiter/innen	5.2. Einschulung neuer Mitarbeiter/innen
5.2.	Einschulung neuer Mitarbeiter/innen	Dokumente	Anlage und Änderung von Benutzern
5.2.	Einschulung neuer Mitarbeiter/innen	Dokumente	Anleitung Reiserechnungen

5.2.	Einschulung neuer Mitarbeiter/innen	Dokumente	Dienstreise ins Ausland
5.2.	Einschulung neuer Mitarbeiter/innen	Dokumente	Dienstreisemeldung
5.2.	Einschulung neuer Mitarbeiter/innen	Dokumente	Einführung neuer MA Checkliste
5.2.	Einschulung neuer Mitarbeiter/innen	Dokumente	Vorbereitung Arbeitsplatz
5.2.	Einschulung neuer Mitarbeiter/innen	Dokumente	Leitfaden Einführungsprozess
5.2.	Einschulung neuer Mitarbeiter/innen	Dokumente	Standards Einführungsprozess
5.2.	Einschulung neuer Mitarbeiter/innen	Dokumente	Reiserechnung für Ehrenamtliche
5.2.	Einschulung neuer Mitarbeiter/innen	Dokumente	Verpflichtungserklärung Datengeheimnis
5.2.	Einschulung neuer Mitarbeiter/innen	Dokumente	Rahmenordnung Gewalt und Missbrauch
5.2.	Einschulung neuer Mitarbeiter/innen	Dokumente	Kollektivvertrag
5.3.	Mitarbeiter/innen	MAG und Qualifizierung	5.3. MAG und Qualifizierung
5.3.	MAG und Qualifizierung	Dokumente	APB Ablauf
5.3.	MAG und Qualifizierung	Dokumente	Formular MAG Führungskraft
5.3.	MAG und Qualifizierung	Dokumente	Formular MAG Mitarbeiter/in
5.3.	MAG und Qualifizierung	Dokumente	Formular MAG Gesamtunterlagen
5.3.	MAG und Qualifizierung	Dokumente	Leitfaden MAG
5.3.	MAG und Qualifizierung	Dokumente	Schulungsplan
5.3.	MAG und Qualifizierung	Dokumente	Vorlagen Arbeitsplatzbeschreibungen
5.3.	MAG und Qualifizierung	Dokumente	KA-Jahresgespräch
5.3.	MAG und Qualifizierung	Dokumente	Formular KA-Jahresgespräch
5.3.	MAG und Qualifizierung	Dokumente	Weiterbildungsbedarf
5.3.	MAG und Qualifizierung	Dokumente	Weiterbildungsantrag
5.4.	Mitarbeiter/innen	Beendigung der Tätigkeit bei Hauptamtlichen	5.4. Beendigung der Tätigkeit bei Hauptamtlichen
5.4.	Beendigung der Tätigkeit bei Hauptamtlichen	Dokumente	Abschlussgespräch

6. Kommunikation

6.1.	Kommunikation	Interne Kommunikation	6.1. Interne Kommunikation
6.1.	Interne Kommunikation	Dokumente	Aufbewahrungsfristen
6.1.	Interne Kommunikation	Dokumente	Telefon-Notiz
6.1.	Interne Kommunikation	Dokumente	Beschlusstabelle
6.1.	Interne Kommunikation	Dokumente	Briefpapier KA
6.1.	Interne Kommunikation	Dokumente	Briefpapier Empfängerin KA
6.1.	Interne Kommunikation	Dokumente	Einladung
6.1.	Interne Kommunikation	Dokumente	Ersatzbeleg

6.1.	Interne Kommunikation	Dokumente	Faxvorlage
6.1.	Interne Kommunikation	Dokumente	Formular Gesprächsprotokoll Kooperationen
6.1.	Interne Kommunikation	Dokumente	interne Verrechnung
6.1.	Interne Kommunikation	Dokumente	KA Kurzprotokoll
6.1.	Interne Kommunikation	Dokumente	KA Protokoll
6.1.	Interne Kommunikation	Dokumente	KA-Excel Vorlage
6.1.	Interne Kommunikation	Dokumente	KA-Vorlage Querformat
6.1.	Interne Kommunikation	Dokumente	KA-QM-Vorlage
6.1.	Interne Kommunikation	Dokumente	Powerpoint Diözese
6.1.	Interne Kommunikation	Dokumente	Reiserechnung EA
6.1.	Interne Kommunikation	Dokumente	Sofortprotokoll
6.1.	Interne Kommunikation	Dokumente	Standards KA
6.1.	Interne Kommunikation	Dokumente	Status Formular
6.1.	Interne Kommunikation	Dokumente	Vorabhebung Vorlage
6.1.	Interne Kommunikation	Dokumente	Vorlage PPT
6.2.	Kommunikation	Externe Kommunikation	6.2. Externe Kommunikation
6.2.	Externe Kommunikation	Prozess Pressemeldung	Prozess Pressemeldung
6.2.	Externe Kommunikation	Dokumente	Dokumente Prozessbereich
6.2.	Externe Kommunikation	Dokumente	Einverständniserklärung für Fotos
6.2.	Externe Kommunikation	Dokumente	Ordnerstruktur KA in BOOM
6.2.	Externe Kommunikation	Dokumente	Umfeldanalyse
6.3.	Kommunikation	Öffentlichkeitsarbeit	6.3. Öffentlichkeitsarbeit
6.3.	Öffentlichkeitsarbeit	Bildrechte	Bildrechte
6.4.	Datenschutz	Datenschutz	6.4. Datenschutz Einleitung
6.4.	Datenschutz	Zustimmungserklärung Datenverwendung	6.4.1. Zustimmungserklärung Datenverwendung
6.4.	Datenschutz	Dokumente	EU-Datenschutzgrundverordnung
6.4.	Datenschutz	Dokumente	Decretum Generale
6.4.	Datenschutz	Dokumente	Informationen gem. Art 13 DSGVO
6.4.	Datenschutz	Dokumente	Informationssicherheitsrichtlinie 2018
6.4.	Datenschutz	Dokumente	Erläuterungen zur Informationssicherheitsrichtlinie 201
6.4.	Datenschutz	Dokumente	Schulungsunterlage Datenschutz
6.4.	Datenschutz	Dokumente	Datenschutz-Infos für Pfarren
6.4.	Datenschutz	Dokumente	Einverständniserklärung Erstkommunion, Firmung

6.4.	Datenschutz	Dokumente	Einverständniserklärung Fotos Ministranten
6.4.	Datenschutz	Dokumente	Verpflichtungserklärung Datengeheimnis
6.4.	Datenschutz	Dokumente	Meldeformular Datenschutzverletzung
6.4.	Datenschutz	Dokumente	Teilnehmer/innenliste Freigabe Film, Fotos

7. Geschäftsprozesse

7.1.	Ausbildung		7.1. Ausbildung
7.1.	Ausbildung		7.1. VA Ausbildung
7.1.	Ausbildung	Dokumente	Mindeststandards
7.1.1.	Idee	Dokumente	Entwicklung Checkliste
7.1.1.	Idee	Dokumente	Entwicklungsworkshop
7.1.2.	Konzeption	Dokumente	Bewerbung Checkliste
7.1.2.	Konzeption	Dokumente	Finanzplan
7.1.2.	Konzeption	Dokumente	Handbuch Ausbildungen
7.1.3.	Abklärung	Dokumente	Abklärungen
7.1.3.	Abklärung	Dokumente	Living Paper WB
7.1.3.	Abklärung	Dokumente	Referenten/Referentinnenanfrage
7.1.3.	Abklärung	Dokumente	Referenten/Referentinnenanfrage WB
7.1.4.	Bewerbung	Dokumente	Anmeldeformular
7.1.4.	Bewerbung	Dokumente	Anmeldekarte
7.1.4.	Bewerbung	Dokumente	Ausbildungsfolder Checkliste
7.1.5.	Auswahl TN	Dokumente	Ausbildungsvereinbarung
7.1.5.	Auswahl TN	Dokumente	Fragebogen Auswahlgespräch
7.1.6.	Durchführung	Dokumente	Einpackliste Checkliste
7.1.6.	Durchführung	Dokumente	Mitzunehmen Checkliste
7.1.6.	Durchführung	Dokumente	Protokollvorlage
7.1.6.	Durchführung	Dokumente	Veranstaltungsplanung Ref
7.1.7.	Abschluss Ausbildung	Dokumente	Teilnahmebestätigung
7.1.7.	Abschluss Ausbildung	Dokumente	Zertifikat
7.1.8.	Abschlussarbeiten Abrechnung	Evaluierung Information	Evaluierung Information
7.1.8.	Abschlussarbeiten Abrechnung	Dokumente	Ausbildungsevaluierung
7.1.8.	Abschlussarbeiten Abrechnung	Dokumente	Weiterbildungsevaluierung
7.1.9.	Nachbesprechung	PDCA Kreislauf	PDCA Kreislauf
7.2.	Beratung		7.2. Beratung

7.2.	Beratung	
7.2.1.	Kontakt	Dokumente
7.2.2.	Terminvereinbarung	Erstgespräche
7.2.2.	Terminvereinbarung	Dokumente
7.2.2.	Terminvereinbarung	Dokumente
7.2.3.	Beratungsteams	Dokumente
7.2.3.	Beratungsteams	Dokumente
7.2.3.	Beratungsteams	Dokumente
7.2.4.	Neuorientierung und Abschluss	Dokumente
7.2.4.	Neuorientierung und Abschluss	Dokumente
7.2.4.	Neuorientierung und Abschluss	Dokumente
7.2.5.	Praktikum	Dokumente
7.3.	Gruppen	
7.3.	Gruppen	
7.3.1.	MG Gewinnung	Dokumente
7.3.2.	Aufnahme	Dokumente
7.3.3.	MG Service	Dokumente

7.2. VA Beratung
Journaldienst
Problemnummer
Tätigkeitsbericht Bezirksgericht
Tätigkeitsbericht
Telefon-Notiz
Datenschutzgrundverordnung Berater/innen
Datenschutzgrundverordnung Therapeuten
Elternberatung
Erstgespräch
Kinder-, Jugend- und Erziehungsberatung
Orientierungshilfe Kostenbeitrag
Freiwilliger Kostenbeitrag
Aufnahmeverfahren Berater/innen
Protokollvorlage Teamsitzung
Evaluation allgemein
Feedback Beratungsstellen
Kurzdokumentation Vordruck
Doku Praktikum Vorlage
Hospitationen Übersicht
Hospitationsleitfaden 1
Hospitationsleitfaden 2
Praktikumsleitfaden
Praktikumsvereinbarung
Verschwiegenheitserklärung
7.3. Gruppen
7.3. VA Gruppen
Tätigkeitsbeschreibung Checkliste
Checkliste für Übergabe
Gruppenanmeldung
Startmappe
Willkommensbrief
Jahresplanung

7.3.4.	Finanzen	Dokumente	Kassenbericht
7.3.4.	Finanzen	Dokumente	Subventionsabrechnung
7.3.4.	Finanzen	Dokumente	Subventionsantrag
7.3.4.	Finanzen	Dokumente	Subventionsbrief
7.3.5.	Ehrung	Dokumente	Motivation
7.3.5.	Ehrung	Dokumente	Urkunde kfb
7.3.6.	Verabschiedung	Dokumente	Dankebrief
7.4.	Mitglieder		7.4. Mitglieder
7.4.	Mitglieder		7.4. VA Mitglieder
7.4.1.	Mitgliedergewinnung	Dokumente	Infofolder Anmeldung
7.4.2.	Aufnahme	Dokumente	Willkommensbrief kfb
7.4.3.	Mitgliederservice	Dokumente	Evaluierungsbogen
7.4.4.	Ehrung	Dokumente	Urkunde kfb
7.5.	Projekte		7.5. Projekte
7.5.	Projekte		7.5. VA Projekte
7.5.1.	Projektidee	Abklärung Projektidee	Abklärung Projektidee
7.5.1.	Projektidee	Projektmanagement	Projektmanagement
7.5.1.	Projektidee	Zieldefinition	Zieldefinition
7.5.2.	Projektauftrag	Projektumfeldanalyse	Projektumfeldanalyse
7.5.2.	Projektauftrag	Rollen	Rollen
7.5.2.	Projektauftrag	Dokumente	Projektkosten
7.5.2.	Projektauftrag	Dokumente	Projektantrag
7.5.3.	Projektstart	Projektstart	Start
7.5.3.	Projektstart	Dokumente	Kommunikationshandbuch
7.5.3.	Projektstart	Dokumente	Protokollvorlage
7.5.3.	Projektstart	Sitzungsmanagement	Sitzungsmanagement
7.5.4.	Projektdurchführung	Dokumente	Zeit- und Meilensteinplan
7.5.5.	Projektcontrolling		Projektcontrolling
7.5.5.	Projektcontrolling	Dokumente	Projektstatus
7.5.6.	Projektelevaluierung		Projektelevaluierung
7.5.7.	Projektabschluss		Projektabschluss
7.5.7.	Projektabschluss	Dokumente	Projektabschlussbericht
7.6.	Unterlagen-Berichte		7.6. Unterlagen-Berichte

7.6.	Unterlagen-Berichte		7.6. VA Unterlagen
7.6.1.	Drucksorten	Dokumente	Checkliste Drucksorten allgemein
7.6.1.	Drucksorten	Dokumente	Arbeitsablauf Erstellung von Drucksorten
7.6.1.	Drucksorten	Dokumente	Unterlagenprüfung
7.6.2.	Veranstaltungsberichte	Dokumente	Checkliste Bericht Veranstaltungen
7.6.3.	Urheberrecht		Urheberrecht EB-Einrichtungen
7.6.3.	Urheberrecht		Urheberrecht (Pfarrinfo)
7.7.	Veranstaltungsorganisation		7.7. Veranstaltungsorganisation
7.7.	Veranstaltungsorganisation		7.7. VA Veranstaltungsorganisation
7.7.1.	Anforderungen	Dokumente	Teilnehmer/innenliste Freigabe Film, Fotos
7.7.1.	Anforderungen	Dokumente	Vereinbarung Fotograf/in
7.7.1.	Anforderungen	Dokumente	Krisenmanagement
7.7.1.	Anforderungen	Dokumente	Krisenhandbuch 2016
7.7.1.	Anforderungen	Dokumente	Handbuch Wir bewegen uns nachhaltig
7.7.2.	Weitergabe	Dokumente	Durchführung Veranstaltung
7.7.2.	Weitergabe	Dokumente	Einpackliste Wer/Was/Wo
7.7.2.	Weitergabe	Dokumente	Living Paper
7.7.2.	Weitergabe	Dokumente	Handbuch TIK Beispiel
7.7.3.	Vergabekriterien		Vergabekriterien
7.7.3.	Vergabekriterien	Dokumente	Veranstaltungsplanung Ref
7.7.4.	Referentinnenauswahl		7.7.4. Referentinnenauswahl
7.7.4.	Referentinnenauswahl	Dokumente	Referenten/Referentinnenanfrage
7.7.4.	Referentinnenauswahl	Dokumente	Abschlussgespräch Referent/in
7.7.5.	Werbemittelversand	Dokumente	Kursabrechnung
7.7.5.	Werbemittelversand	Dokumente	Aufwandsentschädigung Formular
7.7.5.	Werbemittelversand	Dokumente	Kostensätze kfb
7.7.5.	Werbemittelversand	Dokumente	Pauschale Reiseaufwandsentschädigung DSG
7.7.6.	Durchführung	Dokumente	Anmeldebestätigung
7.7.6.	Durchführung	Dokumente	Protokollvorlage
7.7.7.	Evaluierung	Evaluierung Information	Evaluierung Information
7.7.7.	Evaluierung	Evaluierungsfragen	Evaluierungsfragen Information
7.7.7.	Evaluierung	Dokumente	Statistikbogen
7.7.7.	Evaluierung	Dokumente	Evaluierungsbogen

7.7.7.	Evaluierung	Dokumente	Evaluierungsbogen Teilnehmende
7.7.7.	Evaluierung	Dokumente	Evaluierungsbogen Veranstalter
7.7.7.	Evaluierung	Dokumente	Rückmeldung Organisator/in SPR
7.7.7.	Evaluierung	Dokumente	Rückmeldung Referent/in SPR
7.7.7.	Evaluierung	Dokumente	Rückmeldung kfb Referentin
7.7.7.	Evaluierung	Dokumente	Evaluierungsbogen Eheseminare
7.7.7.	Evaluierung	Dokumente	Evaluierungsbogen Abenteuer Eheseminare
7.7.7.	Evaluierung	Dokumente	Feedbackbogen Ausstellung LebenErleben
7.8.	Reisen		7.8. Reisen
7.8.	Reisen		7.8. VA Reisen
7.8.1.	Abklärung Idee Bedarfsanalyse	Dokumente	Abklärung Reiseidee
7.8.1.	Abklärung Idee Bedarfsanalyse	Dokumente	Zieldefinition
7.8.1.	Abklärung Idee Bedarfsanalyse	Dokumente	Reisekosten
7.8.1.	Abklärung Idee Bedarfsanalyse	Dokumente	Kalkulationsblatt
7.8.2.	Beauftragung	Dokumente	Leitfaden Reisebegleitung
7.8.3.	Organisation	Dokumente	Reisekalkulation
7.8.4.	Anmeldung	Dokumente	Anmeldeformular
7.8.4.	Anmeldung	Dokumente	Anmeldeliste
7.8.5.	Entscheidung TN und Reise	Dokumente	Vorlage Anmeldebestätigung
7.8.5.	Entscheidung TN und Reise	Dokumente	Bussitzplan
7.8.5.	Entscheidung TN und Reise	Dokumente	Reiseabsage
7.8.5.	Entscheidung TN und Reise	Dokumente	Rückzahlung von Kursbeiträgen DSG
7.8.6.	Durchführung	Dokumente	Reise Checkliste FR
7.8.6.	Durchführung	Dokumente	Reise Checkliste Kurse DSG
7.8.6.	Durchführung	Dokumente	TN Brief Jubelpaarreise
7.8.6.	Durchführung	Dokumente	Notfall Protokoll
7.8.6.	Durchführung	Dokumente	Reise Rückmeldebogen
7.8.7.	Nacharbeit	Dokumente	Reise/Kursabrechnung
7.8.7.	Nacharbeit	Dokumente	Bargeldabrechnung

[8. Innovation](#)

[9. Ressourcen](#)

9.	Ressourcen	Dokumente	Handbuch Pro Schöpfung
9.	Ressourcen	Dokumente	Angebote Vereinbarkeit Beruf und Familie

9.	Ressourcen	Dokumente	Aufgaben Vertrauensperson
9.	Ressourcen	Dokumente	Benutzung Dienstauto
9.	Ressourcen	Dokumente	Krisenhandbuch
9.	Ressourcen	Dokumente	Krisenhandy
9.	Ressourcen	Dokumente	Kurzinfo Ecclesia
9.	Ressourcen	Dokumente	Notfallplan
9.	Ressourcen	Dokumente	Rahmenordnung Gewalt und Missbrauch
9.	Ressourcen	Dokumente	Räumung B2 und B4
9.	Ressourcen	Dokumente	Stabstellen Folder

10. Verbesserungsprozess

10.1.	Internes Audit	Internes Audit	10.1. Internes Audit
10.1.	Internes Audit	Dokumente	Audit Abweichungsbericht
10.1.	Internes Audit	Dokumente	Auditfragen
10.1.	Internes Audit	Dokumente	Interner Auditbericht
10.1.	Internes Audit	Dokumente	interne Auditoren/Auditorinnen
10.1.	Internes Audit	Dokumente	Übersichtsplan Prozesse internes Audit
10.1.	Internes Audit	Dokumente	Zeitplan internes Audit
10.2.	Verbesserungsprozess	Verbesserungsmaßnahmen	10.2. Verbesserungsmaßnahmen
10.2.	Verbesserungsmaßnahmen	Dokumente	Ablageliste Evaluierungen
10.3.	Verbesserungsprozess	Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen	10.3. Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen
10.3.	Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen	Dokumente	Lob- und Beschwerdebuch
10.4.	Externes Audit	Externes Audit	10.4. Externes Audit
10.4.	Externes Audit	Dokumente	Zeitplan externes Audit

11. Begriffe und Abkürzungen

12. Änderungsverzeichnis

