



---

## **Bewertungskonzept**

23.04.2025

---

**Sensability**

Differenzierungsprojekt TP 1



## Inhaltsverzeichnis

1	Entwicklungsperspektiven	4
2	Qualität	4
2.1	Total Quality Management (TQM)	4
2.2	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	5
3	TQM-Prinzipien	5
3.1	Qualitätsmanagement-Zyklus	5
3.2	Lernende & wachsende Organisation	6
3.3	Verbesserung Kundenorientierung	7
3.4	Einbezug Mitarbeitende	7
3.5	Dienstleistungsentwicklung	8
3.6	Qualitätsdimensionen und Kriterien	8
4	Dienstleistungen	8
4.1	Formate	8
4.1.1	Sensibilisierung	9
4.1.2	Lernen	9
4.1.3	Verhalten	10
4.1.4	Resultate (Beratung, Prozessbegleitung, Konzepte)	10
4.2	Kernthemen der Inklusion / Aufbau logik DL	11
4.2.1	Menschen mit Behinderungen	11
4.2.2	UN-BRK	12
4.2.3	Partizipation	12
4.2.4	Diversität & Inklusion	12
4.2.5	Motivation / Nutzen	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
4.3	Methoden: Vermittlung, Lernen, Wahrnehmung, Verortung, Umsetzung	13
4.3.1	Erfahrungsbasiertes Lernen Kolb	13
4.3.2	SySt Glaubenspolaritäten-Aufstellung (GPA)	13
4.3.3	Ganzheitliches Systemkonzept (GSK)	14
4.4	Ausarbeitung (inklusive)	15
4.4.1	Vollständige Kursbeschreibung	15
4.4.2	Ausschreibung	15
4.4.3	Kursmaterial	15
4.4.4	Brücken Akquisition	16
4.4.5	Zertifikat	16
5	Feedback	16
5.1	Feedback Kolb/GPA/Kirkpartrick	16



6	Evaluation	17
7	Verbesserung	17



## 1 Entwicklungsperspektiven

Seit 2015 bietet Sensability verschiedene Dienstleistungen an, mit dem Ziel, die UN-BRK in der Praxis umzusetzen und damit Bedingungen zu schaffen in dem Menschen mit Behinderungen gleichberechtigt mit anderen an allen Bereichen der Gesellschaft teilhaben können. Als «Organisation of Persons with Disabilities (OPD)» vertreten wir die Ansicht, dass die Themen Inklusion und Partizipation von Menschen mit Behinderungen durch diese selbst vermittelt werden müssen.

Uns ist es ein grosses Anliegen unsere Dienstleistungen nun im Rahmen der generellen Weiterentwicklung von Sensability anzupassen. Die Entwicklung soll einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess beinhalten und umfassend sein. Alle Bereiche eines Total Quality Management (TQM) sollen berücksichtigt werden.

Aus der bisherigen Erfahrung sollen folgende Punkte berücksichtigt werden:

- Die fundierte Weiterentwicklung der Dienstleistungen soll sich auf Theorien und Methoden stützen, die Praxis- oder Erlebnisorientiert sind.
- Sie müssen die unterschiedliche Herkunft und den unterschiedlichen Bildungsstand von unseren Teilnehmenden ebenso berücksichtigen wie die Voraussetzungen unserer Gruppen- und Kursleitenden.
- Die Methoden müssen zudem geeignet sein komplexe Inhalte wie zum Beispiel Inklusion und Partizipation zu vermitteln.

Das vorliegende Konzept setzt den Rahmen für die Bewertung der bisherigen Dienstleistungen indem der Sollzustand beschrieben wird. In einem weiteren Schritt werden die bisher durchgeführten DL erhoben und für ausgewählte DL die Differenz zwischen Ist- und Sollzustand herausgearbeitet.

Ausführliche Grundlagen, Literaturangaben und weiterführende Quellen zu den einzelnen Kapitel finden sich im Dokument «Grundlagen DL-Angebote Sensability».

## 2 Qualität

Unser Bewertungskonzept richtet sich nach den Überlegungen des Total Quality Management (TQM) und dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP).

### 2.1 Total Quality Management (TQM)

Folgende Prinzipien aus dem TQM werden berücksichtigt:

- Qualität orientiert sich am *Kunden*,
- Qualität wird durch *Mitarbeiter\*innen* aller Bereiche und Ebenen erzielt,
- Qualität umfasst viele *Dimensionen*, die durch Kriterien operationalisiert werden müssen,
- Qualität ist kein Ziel, sondern ein *Prozess*, der nie zu Ende geht,
- Qualität bezieht sich auf Produkte und Dienstleistungen, vor allem aber auf die *Prozesse* zur Erzeugung derselben.



- Qualität setzt aktives Handeln voraus und muss erarbeitet werden. Vgl. (TQM Training & Consulting)

Im Folgenden geht es darum, die Prinzipien von Qualität zu bestimmen (Kapitel 3) und Qualitätsdimensionen und Kriterien zur Operationalisierung festzulegen (Kapitel 4).

## 2.2 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

Die Methode KVP steht für die laufende Verbesserung von Produkten, Prozessen und Abläufen in Organisationen. Diese Methode kann durch Modelle zum individuellen Lernen dann ideal ergänzt werden, wenn strukturelle Ähnlichkeiten bestehen. Das favorisierte Evaluationsmodell von Kirkpatrick untersucht zudem in ähnlicher Struktur, inwieweit Trainings geeignet sind, einen angestrebten Zweck zu erfüllen. (Langheiter, 2018)

Zwischen den Modellen Kolb, KVP und Kirkpatrick lassen sich vergleichbare Elemente finden. Dieser Vergleich zeigt gewisse Ähnlichkeiten auf, die für die Entwicklung eines KVP nutzbringend berücksichtigt werden können. Wir postulieren jedoch keine direkte Übereinstimmung.

<b>Kolb – das lernende Individuum</b>	<b>KVP – die lernende Organisation</b>	<b>Kirkpatrick - Controlling des Lernens</b>
Konkrete Erfahrung	do – Kurs – Durchführung	Reaktion – Zufriedenheit
Reflexives Beobachten	check – Feedback – Prüfen	Lernen – Lernerfolg
Abstrakte Konzeptualisierung	act – Evaluation – Verbessern	Verhalten – Umsetzung
Aktiv Experimentieren	plan – Optionen – Ziele	Resultate – Nutzen

Abbildung 1

## 3 TQM-Prinzipien

Mit dem ausgearbeiteten KVP stellen wir ein Mittel zur Verfügung den Prozess zur Qualitätsverbesserung systematisch anzugehen.

### 3.1 Qualitätsmanagement-Zyklus

TQM-Prinzip: Qualität ist kein Ziel, sondern ein *Prozess*, der nie zu Ende geht

Unser Qualitätsmanagement-Zyklus (QM-Zyklus) wurde im Rahmen eines OE-Prozesses ausgearbeitet mit dem Ziel, den Prozess zur Qualitätsverbesserung systematisch anzugehen. Er ist auf die dauernde Verbesserung unserer DL mit der Ausrichtung auf die Bedürfnisse unserer Kundschaft ausgerichtet. Zudem nimmt er unser Selbstverständnis einer lernenden und wachsenden Organisation auf.

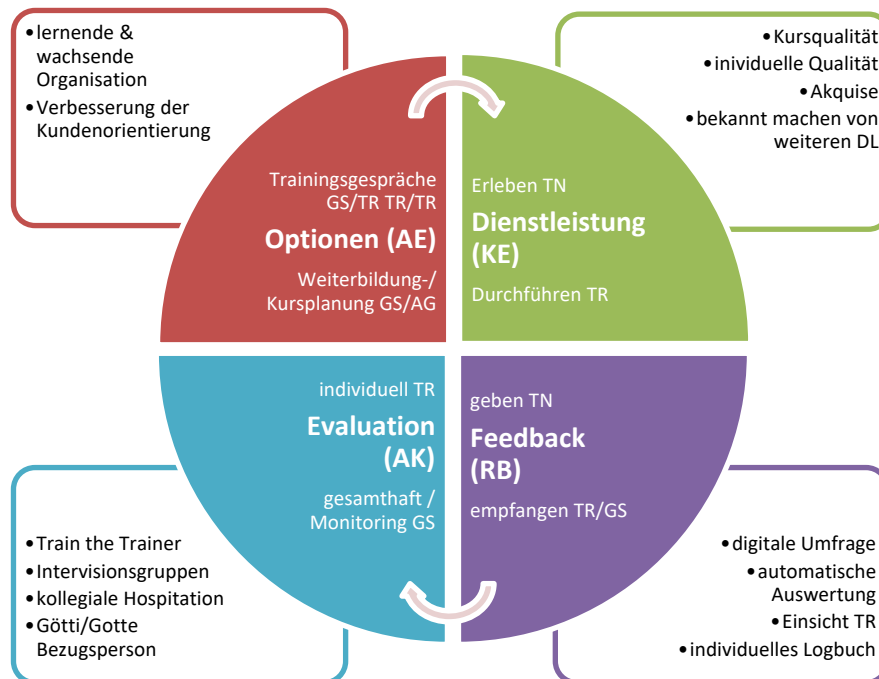


Abbildung 2

QM-Zyklus angelehnt an Kolb: konkrete Erfahrung (KE), reflektierendes Beobachten (RB), abstrakte Konzeptualisierung (AK), aktives Experimentieren (AE).

Teilnehmende, Kursbesuchende, DL-Beziehende (TN); Trainer\*innen (TR); Geschäftsstelle (GS); Arbeitsgruppe (AG)

Ergänzend zu Kolb und TQM/KVP sehen wir das Evaluationsmodell von Kirkpatrick als ideale Ergänzung an (s. Abbildung 1).

### 3.2 Lernende & wachsende Organisation

TQM-Prinzip: Qualität setzt aktives Handeln voraus und muss erarbeitet werden.

Für die Entwicklung und die interne Anwendung des KVP für Sensability müssen Ressourcen bereit gestellt werden, während die Durchführung des KVP in den DL durch die DL-Kosten abgedeckt werden.

Zu den Entwicklungskosten und den internen Verbesserungsprozess sind gemäss Abbildung 2 beispielhaft folgende Punkte zu berücksichtigen:

- Feedback (digitale Umfrage, automatische Auswertung, Einsicht für Trainer\*innen, individuelles Logbuch)



- Evaluation: Train the Trainer, Interventionsgruppen, kollegiale Hospitation, Götti/Gotte Bezugsperson
- Verbesserung: Trainingsgespräche, Aus- und Weiterbildung, Kursplanung

Zudem müssen für den Prozess an sich folgende Ressourcen bereit stehen

- Prozessverantwortung: Verantwortliche Personen, zeitliche Ressourcen Leitende und Teilnehmende
- personenunabhängige Verankerung: Aufbau von geeigneten Prozessen

### 3.3 Verbesserung Kundenorientierung

TQM-Prinzip: Qualität orientiert sich am *Kunden*

Der Kundenorientierung kommt eine zentrale Bedeutung zu. Der QM-Zyklus wird auch aus dieser Sicht durchgeführt.

- Kundenanalyse: Identifizierung und Verständnis der Zielgruppe.
- Prozessanpassung: Anpassung interner Prozesse zur besseren Erfüllung von Kundenanforderungen.
- Mitarbeiterschulung: Schulungen zur Förderung einer kundenorientierten Kultur.
- Feedback-Integration: Kontinuierliche Sammlung und Analyse von Kundenfeedback zur Verbesserung der Produkte und Dienstleistungen.

### 3.4 Einbezug Mitarbeitende

TQM-Prinzip: Qualität wird durch *Mitarbeiter\*innen* aller Bereiche und Ebenen erzielt

Bereits bei Basisdienstleistungen wie dem Perspektivenwechsel (PW) tragen sowohl Kurs-, wie auch Gruppenleitenden (GL) zur DL-Qualität bei. Dieser Beitrag setzt sich durch alle anderen Dienstleistungen, in den Bereichen Sensibilisierung, Schulung und Beratung fort. Gemessen wird die DL-Qualität für Kunden, die individuell erlebte Qualität der Teilnehmenden (TN), wie auch begleitende Produkte wie zum Beispiel die Akquise und das Bekanntmachen weiterführender DL.

Damit die Mitarbeitenden den Qualitätsanspruch in Bezug auf den KVP mittragen können, brauchen sie Aus- und Weiterbildung in den Bereichen:

- Kursdurchführung: Inhalte und Methoden
- Akquise / Verkauf
- KVP

Die Inhalte sind im Rahmen der Aus- und Weiterbildung zu planen und umzusetzen. Weiterführende Fähigkeiten wie zum Beispiel didaktische, personale und Führungskompetenzen werden in einem Weiterbildungskonzept aufgenommen und in geeigneten Gefässen vermittelt. Für die Inhaltlichen Kompetenzen wird eine interne Wissensdatenbank aufgebaut.



### 3.5 Dienstleistungsentwicklung

TQM-Prinzip: Qualität bezieht sich auf Produkte und Dienstleistungen, vor allem aber auf die *Prozesse* zur Erzeugung derselben

Im Kapitel «Dienstleistungen» werden die Qualitätsdimensionen unserer DL aufgrund des jetzigen Wissensstandes dargestellt. Diese Dimensionen können mit dem QM-Zyklus als Prozess ergänzt werden.

- Unsere DL erfüllen vorgegebene Qualitätskriterien
- Bestehende DL werden daraufhin überprüft und überarbeitet
- Neue DL werden nach diesen Kriterien entwickelt
- Verbesserungspotentiale werden institutionalisiert und systematisiert (QM-Zyklus) erhoben, ausgewertet und umgesetzt

### 3.6 Qualitätsdimensionen und Kriterien

TQM-Prinzip: Qualität umfasst viele *Dimensionen*, die durch Kriterien operationalisiert werden müssen,

Im Folgenden werden angenommene Qualitätsdimensionen für die vier Prozessschritte aufgeführt. Die Qualitätsdimensionen können im Rahmen des QM-Zyklus ergänzt und Kriterien angepasst werden. Ziel ist es, in allen vier Prozessschritten eine kontinuierliche Verbesserung zu erreichen.

Die Qualitätsdimensionen werden durch Kriterien operationalisiert und messbar gemacht. Wir unterscheiden hier folgendes: Quantitative Kriterien die sich auf ein Vorhandensein/Nicht-Vorhandensein von Inhalten beziehen; qualitative Kriterien die sich auf Eigenschaften im Hinblick auf einen Nutzen von DL beziehen.

## 4 Dienstleistungen

### 4.1 Formate

Zunehmender Komplexität begegnen wir mit angepassten Dienstleistungsformaten, welche die Betrachtungsweite der Themen aufnehmen. Dadurch steigt die Methodenvielfalt und die Evaluationsmethoden verändern sich. Die angebotenen Dienstleistungen werden angelehnt an Kirkpatrick einem Level zugewiesen.

Level	Formate	Methoden
Sensibilisierung	Perspektivenwechsel / Einstieg	Kolb



Lernen	Fachkurse	Kolb, GPA
Verhalten	Praxisseminare	Kolb, GPA, GSK
Resultate	Beratung, Konzepte, Prozessbegleitung	Kolb, GPA, GSK

#### 4.1.1 Sensibilisierung

Zweck: Sensibilisierungsangebote dienen der besseren Wahrnehmung eines Problemfeldes. Vorurteile können abgebaut und die Wahrnehmung geschärft werden. Sie dienen dem Einstieg in ein Thema und sind erlebnisorientiert. Bevorzugte Methode ist das erfahrungsbasierte Lernen nach Kolb.

- Perspektivenwechsel steht im Zentrum
- persönliche Berichte sind angebracht, wenn Erlebnisse nicht möglich sind (z.B. psychische und kognitive Behinderungen)

##### Kriterien PW

K 4111: Lernzyklus Kolb wird eingesetzt

K 4112: Begründung, wenn Kolb nicht eingesetzt wird

K 4213 sind ergänzend zum PW persönliche Berichte vorgesehen?

#### 4.1.2 Lernen

Zweck: Aufbau und Vertiefung von Wissen in ausgewählten Inklusionsthemen gemäss Abbildung 3. Erkennen von ergänzenden Aspekten eines bekannten Themas. Bevorzugte Methode ist das erfahrungsbasierte Lernen nach Kolb und GPA zur Reflexion der Haltung und der Identifizierung von Stärken/Ressourcen.

- Fachkurs Kommunikation
- Fachkurs UNO-BRK
- Neuer Fachkurs: Hindernisse erkennen und beseitigen
- Workshop Kulturwegweiser
- Referate

##### Kriterien Lernen

K 4121: Lernzyklus Kolb wird eingesetzt

K 4122: Begründung, wenn Kolb nicht eingesetzt wird

K 4123: GPA wird aktiv bei TN eingesetzt

K 4124: Begründung, wenn GPA nicht eingesetzt wird



K 4124: Werden ergänzende Methoden eingesetzt? Welche?

#### 4.1.3 Verhalten

Zweck: Aufbau von ergänzenden spezifischen Wissen für die Praxisveränderung in der Organisation. Erfahrungsaustausch unter Expert\*innen. Bevorzugte Methode ist das erfahrungsbasierte Lernen nach Kolb und GPA zur Reflexion der Haltung und der Identifizierung von Stärken/Ressourcen. Für die umfassende Organisationsbetrachtung wird das GSK eingesetzt.

- Praxisseminare (PS) inklusiver Arbeitsmarkt

Kriterien Verhalten

K 4131: Lernzyklus Kolb wird eingesetzt

K 4132: Begründung, wenn Kolb nicht eingesetzt wird

K 4133: GPA wird aktiv bei TN eingesetzt

K 4134: Begründung, wenn GPA nicht eingesetzt wird

K 4135: GSK wird eingesetzt

K 4136: Begründung, wenn GSK nicht eingesetzt wird

K 4137: Werden ergänzende Methoden eingesetzt? Welche?

#### 4.1.4 Resultate (Beratung, Prozessbegleitung, Konzepte)

Zweck: Unterstützte Arbeit im Bereich Inklusion und Partizipation. Befähigung von Kund\*innen.

- Beratungsmandate
- Inklusions- und Partizipationsprozesse begleiten
- Konzepte erstellen

Kriterien Beratung, Prozessbegleitung, Konzepte

K 4141: Lernzyklus Kolb wird eingesetzt

K 4142: Begründung, wenn Kolb nicht eingesetzt wird

K 4143: GPA wird aktiv bei TN eingesetzt

K 4144: Begründung, wenn GPA nicht eingesetzt wird

K 4145: GSK wird eingesetzt

K 4146: Begründung, wenn GSK nicht eingesetzt wird



K 4147: Werden ergänzende Methoden eingesetzt? Welche?

## 4.2 Kerntemen der Inklusion / Aufbau logik DL

Unsere Angebote folgen einer Aufbau logik um kontinuierliche Entwicklungen für unser Kunden zu ermöglichen. Dieser Aufbau folgt der Überzeugung, dass unser Kernthema Inklusion ein iterativer – das heisst ein sich wiederholender und an dauernder Entwicklung orientierter - Prozess ist. Dabei wird der Prozess der Inklusion auch dauernd komplexer, weil Themen und oft weitere Organisations-teile dazu kommen. Eine Aufbau logik der DL soll sich nach der erwünschten Wirkung und angestreb-ter Resultate richten. Damit ist auch gesagt, dass die erwünschte Wirkung gemessen werden können muss.

Wir gehen von fünf Haupt-Inklusionsthemen bei Inklusionsprozessen aus:

- Menschen mit Behinderungen (MmB)
- UNO-Behindertenrechtskonvention (UNO-BRK)
- Partizipation
- Diversität & Inklusion
- Inklusion umsetzen / leben / OE

Diese Themen werden in den vier Levels unterschiedlich aufgenommen. Die Bezeichnungen Fix und Wahl geben an, welche Themen Fix aufgenommen werden sollen und welche wahlweise.

		Level			
		Sensibilisieren	Lernen	Verhalten	Resultate
Inklusionsthema	Menschen mit Behinderungen	Fix	Fix	Fix	Fix
	UNO-BRK	Fix	Fix	Fix	Fix
	Partizipation	Wahl	Wahl	Fix	Fix
	Diversität & Inklusion		Wahl	Fix	Fix
	Inklusion umsetzen und leben / OE				Fix

Abbildung 3

### 4.2.1 Menschen mit Behinderungen

- Definition
- Paradigmenwechsel
- Intersektionalität
- Infos zu Behinderungs-Gruppen (Mobilitätsbehinderungen, Sehbehinderungen, Hörbehinderun-gen, psychische Behinderungen, Neurodiversität, kognitive Behinderungen, Alter



- Weitere Nutzniessende
- Hindernisse (bauliche, technische, betrieblich-organisatorische)

#### **4.2.2 UN-BRK**

- Zweck
- Universelles Design & Allgemeine Prinzipien
- Pflichten
- Einzelne Themen (Arbeit, Bildung, Zugänglichkeit, ...)

#### **4.2.3 Partizipation**

- Aktiver Einbezug
- Themen
- Modelle
- Praxis

#### **4.2.4 Diversität & Inklusion**

- Definitionen
- Inklusiver Umfeld
- Kultur
- Praxis

#### **4.2.5 Inklusion Umsetzen und leben / Organisationsentwicklung (OE)**

Die Anforderungen in diesem Bereich sind weitgehend von den Bedürfnissen der Kunden abhängig und können nicht im Voraus bestimmt werden.

Die Inklusionsthemen in diesen Bereich können im Bereich Arbeit, angelehnt an Böhm (Böhm, Baumgärtner, & Dwertmann, 2013) zum Beispiel die folgenden sein:

- Mitarbeitende erhalten
- MmB als Mitarbeitende gewinnen
- Diversität nutzbar machen
- Kundenbedürfnisse besser verstehen / direkter Kontakt zu Kunden mB
- Gesellschaftliche Erwartungen erfüllen (CSR)
- OE (Implementierung Inklusion)

Kriterien Inklusionsthemen:



K 421: Inklusionsthemen und Unterthemen sind definiert

### 4.3 Methoden: Vermittlung, Lernen, Wahrnehmung, Verortung, Umsetzung

Pro Level werden die Methoden beispielhaft aufbereitet und spätestens für die Durchführung pro Dienstleistung angepasst.

#### 4.3.1 Erfahrungsbasiertes Lernen Kolb

Nach der Theorie von David A. Kolb verläuft das Lernen in einem Kreislauf bestehend aus **Erfahrungen, Reflexion, Theoriebildung** und **Ausprobieren**. Nach diesem Modell bilden konkrete Erfahrungen im Hier-und-Jetzt die Basis für Beobachtungen und Reflexion. Aus den Beobachtungen werden Theorien gebildet. Diese werden wiederum aktiv ausprobiert, also experimentiert, woraus wiederum Erfahrungen gemacht werden.

##### Kriterien Erfahrungsbasiertes Lernen

K 4311 Die vier Elemente des Kreislaufs sind levelgerecht formuliert und umfassen die gewählten Inklusionsthemen (offen)

K 4312 Der Detaillierungsgrad ist ausreichend für die Durchführung (offen)

Beispielhafte Formulierung siehe Literaturanalyse Kap. 4.2.1.

#### 4.3.2 SySt Glaubenspolaritäten-Aufstellung (GPA)

Die GPA-Kompetenz- und Feedbackkarten bauen auf dem GPA-Schema auf und erlauben es, «spielerisch» an persönliche Wertehaltungen und Überzeugungen von Führungskräften und Teams anzuknüpfen. So können mit der Methode schnell und wirkungsvoll vorhandene Kompetenzen, Ressourcen und gelebte Wertehaltungen in Arbeitsteams reflektiert werden.

##### Kriterien GPA

K 4321: Der Einsatz der GPA ist levelgerecht operationalisiert (offen)

K 4322 Der Detaillierungsgrad ist ausreichend für die Durchführung (offen)

Hinweis: GPA kann auch als Haltungsreflexion «intern» bei den Kursmitarbeitenden angewandt werden und als Referenz für Antworten für Fragen von TN.

Beispielhafte Anwendung PS IBK



### 4.3.3 Ganzheitliches Systemkonzept (GSK)

Das ganzheitliche Systemkonzept (Glasl / Lievegoed 2011) beschreibt mit den sieben Wesenselementen ein ganzheitliches systemtheoretisches Konzept für Unternehmen, im Innensystem und zum Umfeld. Die sieben Wesenselemente lassen sich wiederum zu drei Subsystemen zusammenfassen – das geistige, das soziale und das technisch-instrumentelle Subsystem.

Einsatz des ganzheitlichen Systemkonzepts im Praxisseminar am Beispielthema Inklusion:

#### Inklusion im kulturellen Subsystem



Inklusion ist als Aufgabe und Grundwert festgehalten und wird gegen innen und aussen gelebt und von dort erkannt



Die Organisation verfügt über eine Unternehmenspolitik, Strategien, Pläne und Programme, wie Inklusion umgesetzt wird.

#### Inklusion im sozialen Subsystem



Ist die Struktur der Organisation zweckmässig um Inklusion umzusetzen? Können MmB darin eine «Heimat» haben?



Wie wird das Wissen und Können von nicht idealtypischen Mitarbeitenden integriert und ein diskriminierungsfreies Klima geschaffen?



Werden Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung inklusionsfördernd verteilt und beurteilt?

#### Inklusion im technisch-instrumentellen Subsystem



Orientieren sich interne und externe Abläufe am Ziel der Inklusion? Sind Entscheidungsprozesse partizipativ?



Sind Räume, Mittel und Ausstattung hindernisfrei? Sind sie baulich und technisch zugänglich? Sind Schulungen inklusiv?

#### Kriterien GSK:

K 4331 Der Einsatz GSK ist levelgerecht operationalisiert (offen)

K 4332 Der Detaillierungsgrad ist ausreichend für die Durchführung (offen)

#### Beispielhafte Anwendung PS IBK



## 4.4 Ausarbeitung (inklusive)

### 4.4.1 Vollständige Kursbeschreibung

Im Teilprojekt Organisationsentwicklung wird im Rahmen der Daten- und Wissensverfügbarkeit das Niveau der hindernisfreien Verfügbarkeit bestimmt (3./4. Quartal 2025). Im Rahmen der Praxisseminare haben wir positive Erfahrungen mit einer detaillierten Beschreibung der DL in Word gesammelt.

#### Kriterien Kursbeschreibung

K 4411 die hindernisfreie Kursbeschreibung gemäss Vorgaben ist erstellt (offen)

### 4.4.2 Ausschreibung

Aufgrund der bisherigen Überlegungen im Rahmen des QM-Zyklus, werden bei den Ausschreibungen der DL folgende Punkte berücksichtigt: TQM-Prinzipien (z.B.: Alle unsere DL folgen den Prinzipien für zielgerichtete Entwicklungen von Inklusionsprozessen, Level, Format, Inklusionsthemen, Aufbau logik, angewandte Methoden. Die DL-Ausschreibungen erfolgen gemäss den internen Vorgaben hindernisfrei.

#### Kriterien Ausschreibung

K 4421 die Ausschreibung ist gemäss Vorgaben erstellt

### 4.4.3 Kursmaterial

Im Teilprojekt Organisationsentwicklung wird im Rahmen der Daten- und Wissensverfügbarkeit das Niveau der hindernisfreien Verfügbarkeit bestimmt (3./4. Quartal 2025).

#### Kriterien Kursmaterial

K 4431 das hindernisfrei zugängliche DL-Material gemäss Vorgaben steht bereit (offen)



#### 4.4.4 Brücken Akquisition

Als Akquisitionsbrücken bezeichnen wir Inputs der DL-Leitenden die auf weiterführende DL und Informationen von uns hinweisen und einen direkten Bezug zum aktuellen Thema haben.

Zum Beispiel im PW: Die TN reflektieren über das Vorhandensein von Hindernissen im beruflichen Umfeld / öffentlichen Raum → **Input:** Angebot Praxisseminar «Hindernisse im beruflichen Umfeld» erwähnen (PS HAP)

##### Kriterien Akquisition

K 4441 Akquisitions-Brücken sind im DL-Programm formuliert

#### 4.4.5 Zertifikat

Pro DL wird festgelegt, ob ein Zertifikat ausgestellt wird.

##### Kriterien Zertifikat

K 4451 hindernisfreie Zertifikate sind aufbereitet, wenn für die DL vorgesehen (offen)

## 5 Feedback

### 5.1 Feedback Kolb/GPA/Kirkpartrick

Beispiel PW: Die Evaluation erfolgt über drei unterschiedliche GPA-Karten (grafisch ansprechend aufbereitet) mit jeweils vier Aussagen gemäss Kolb (1. Wie war es für dich? 2. Was ist dir aufgefallen? 3. Was hat sich dadurch für dich verändert? / Was hast du gelernt? 4. Was möchtest du ausprobieren?) diese werden pro Person ausgewählt, eine Auswahl von Aktions-Vorschlägen wird angekreuzt und die persönliche Post-Anschrift ergänzt. Damit verankern wir eine Handlungsaufforderung, die sich die TN selbst gesetzt haben. QR-Code für MmSB!

Angelehnt an diese Feedback-Variante sollen die Feedbacks für DL Level 2-4-erarbeitet werden.

##### Kriterien Feedback

K 511 hindernisfreie Feedbackkarten stehen gemäss Vorgaben bereit

K 512 elektronisches Auswertungstool steht bereit



6 **Evaluation**  
7 **Verbesserung**

