



PRÜFLISTE
„Schuldner- und Insolvenzberatung“


zur Auditierung der AWO-Qualitätskriterien

AWO	Bereich	Stand	Version	
Forderungen	Schuldner- und Insolvenzberatung	10.06.2016	3.0	


1. Grundlagen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.1. Leitbild		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist die Leitbildorientierung der Schuldner- und Insolvenzberatung auf der Grundlage der Leitsätze auf Bundesebene sichergestellt, wird sie regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Konzeption		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind						
A	Ist eine Konzeption auf der Grundlage des fachlichen/ fachpolitischen Diskussionsstandes erarbeitet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird die Konzeption regelmäßig überprüft und weiterentwickelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Sind die Zielgruppen beschrieben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden die Beratungsformen und -methoden beschrieben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Ist die Dienstleistungsorientierung der Beratung festgeschrieben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Erbringung der Dienstleistung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
2.1 Fachliche Grundsätze der Beratung und Information		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
A	Sind fachliche Grundsätze der Beratung beschrieben (mindestens zu den Kriterien Freiwilligkeit, Eigenverantwortlichkeit, Hilfe zur Selbsthilfe, Verschwiegenheit, Nachvollziehbarkeit, fachliche Unabhängigkeit)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist die Integration der rechtlichen, ökonomischen und psychosozialen Beratungsdimension in den Grundsätzen (Ganzheitlichkeit) festgeschrieben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Dienstleistungsangebote beschrieben und zielgruppenorientiert kommuniziert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Ist sichergestellt, dass die Beratung auf aktuellem Stand rechtlicher, wirtschaftlicher, sozialer und methodischer Entwicklungen erfolgt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 Erstkontakt		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
A	Ist eine bedarfsgerechte, zielgruppenspezifische Erreichbarkeit geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Version	
Forderungen	Schuldner- und Insolvenzberatung	10.06.2016	3.0	


2. Erbringung der Dienstleistung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
2.2 Erstkontakt		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
B	Ist ein geregelter Ablauf des Erstkontaktes beschrieben (insbesondere Prüfung der örtlichen und sachlichen Zuständigkeit, der finanziellen Voraussetzungen, Darstellung der Beratungsangebote, Weitervermittlung und interne Weitergabe von Informationen)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Ist ein geregelter Ablauf der Notfallberatung beschrieben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 Erst- und Basisberatung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
A	Ist der Prozess der Erst-/Basisberatung beschrieben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden der Bedarf und die Erwartung mit dem Kunden abgeklärt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Wird die Kostenübernahme geklärt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Wird eine bedarfsgerechte Analyse der Schulden-situation auf dem Hintergrund der wirtschaftlichen, psychosozialen Lebenssituation vorgenommen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Wird eine Zielsetzung der Beratung gemeinsam erarbeitet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F	Werden Lösungsstrategien und Handlungsoptionen gemeinsam festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G	Erfolgen Absprachen bzw. werden Ergebnisse dokumentiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 Fallberatung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
A	Werden Standards zur Durchführung einer ausführlichen Situationsanalyse festgelegt, mindestens zu: - Anamnese der persönlichen Entwicklung und Schuldenentwicklung - Berücksichtigung der psychosozialen Situation, der Ressourcen und der beruflichen Situation, - Analyse der aktuellen Haushaltssituation - Überprüfung der Forderungen - Erstellung einer Prognose über die weitere Entwicklung, insbesondere im finanziellen Bereich?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Ziele gemeinsam mit den Ratsuchenden festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Standards zur Maßnahmen- und Interventionsplanung festgelegt und werden regelmäßig überprüft, mindestens zu: - Sicherstellung von Ressourcen- u. Mitwirkungsorientierung - Vereinbarung der Maßnahmenplanung (Vollmacht- und Auftrag, Schriftform, Original) - Einsatz von Hilfsmitteln für den Ratsuchenden (z. B. Flyer, Haushaltsbücher, Broschüren, Musterbriefe, Formulare etc.) - Kriterien für Regulierung und Anwendung von Nachhaltigkeit, Wirtschaftlichkeit und gesetzlichen Vorgaben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Version	
Forderungen	Schuldner- und Insolvenzberatung	10.06.2016	3.0	

2. Erbringung der Dienstleistung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
2.4 Fallberatung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
D	Sind Kriterien für die Überprüfung der Zielerreichung festgelegt und werden diese regelmäßig überprüft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Sind fallübergreifende Grundsätze für die Regulierung und Verhandlung mit Dritten festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F	Sind Qualitätsstandards zum Fallabschluss festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5. Prävention		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
A	Sind Verfahren zur Planung und Durchführung von Präventionsmaßnahmen unter besonderer Berücksichtigung der spezifischen Probleme unterschiedlicher Zielgruppen festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist die Nutzung vorhandener didaktischer Materialien geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6. Abrechnung der Leistungserbringung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
A	Ist ein Verfahren zur Leistungsabrechnung festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist die Überprüfung der Leistungsnachweise geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden zeitnahe Abrechnungen erbrachter Dienstleistungen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Interne Organisation und Kommunikation		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
3. Interne Organisation und Kommunikation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Sind regelmäßige fall- und mitarbeiterbezogene Teambesprechungen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden aktuelle Entwicklungen im Zusammenhang mit Schuldner- und Insolvenzberatung im Team kommuniziert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Ist die Einhaltung von Absprachen gesichert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden Besprechungsergebnisse dokumentiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Version	
Forderungen	Schuldner- und Insolvenzberatung	10.06.2016	3.0	

4. Dokumentation und Evaluation		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
4. Dokumentation und Evaluation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird ein qualifiziertes Dokumentationssystem angewendet, das den aktuellen Stand der Maßnahmen übersichtlich widerspiegelt, mit Aussagen zu - Leistungen - Verläufen - Ergebnissen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Sind Verfahren zur Erstellung, zeitnahen Führung und Pflege der Dokumentation unter Berücksichtigung der Nachweispflichten festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Wird eine ordnungsgemäße Führung der Dokumentation durch interne Überprüfung der verantwortlichen Fachkraft sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Sind Verfahren zur Berichterstattung unter Berücksichtigung der Berichtspflicht festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Ist sichergestellt, dass die Dokumentation den Anforderungen aus Gesetzen, Verträgen, Richtlinien und den jeweiligen Förderprogrammen entspricht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F	Werden kundenbezogene- und maßgebliche einrichtungsbezogene Prozesse evaluiert und Ergebnisqualität abgebildet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G	Wird die Evaluation mit dem QM-Controlling verknüpft (Schnittstelle zum Qualitätscontrolling)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H	Entsprechen die statistischen Auswertungen den Anforderungen der Zuwendungsgeber?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Kooperation und Vernetzung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
5. Kooperation und Vernetzung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden Möglichkeiten einer Vermittlung anderer AWO-Angebote und freiwilliger Dienste durch Mitarbeitende der Schuldnerberatung sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Möglichkeiten einer Vermittlung anderer Dienstleistungen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Ist die Zusammenarbeit mit Diensten, Ämtern und Behörden, anderen Verbänden und Schuldnerberatungen geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden Informationen der Kooperationspartner und Netzwerke über Dienstleistungsangebote der Beratungsstelle und der AWO gesichert und auf aktuellem Stand gehalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Ist die Mitwirkung bei der Gestaltung und Weiterentwicklung der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstrukturen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Version	
Forderungen	Schuldner- und Insolvenzberatung	10.06.2016	3.0	

6. Umgang mit Eigentum der Kunden		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
6. Umgang mit Eigentum der Kunden		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden Mitarbeitende zum sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kundinnen und Kunden verpflichtet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Sind angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum und Daten der Kundinnen und Kunden vor Verlust und Beschädigung festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Ist ein Verfahren zur Schadensregulierung festgelegt und bekannt gemacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Sind Verfahren zur Rückgabe von Kundeneigentum festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
7. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Ist die sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Externe Überprüfungen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
8. Externe Überprüfungen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Sind systematische Vorbereitungen und Begleitungen externer Prüfungen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden die Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>