

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|-------------|--|-------------|
| 1. | Verantwortung der Leitung | |
| 1.1. | Leitbildorientierung | |
| FO 1.1. | Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt | |
| 1.2. | Unternehmenspolitik | |
| FO 1.2. a) | Unternehmenspolitik, die am Leitbild und an den Leitorientierungen der Arbeiterwohlfahrt ausgerichtet ist und ein Höchstmaß an Qualitätsorientierung beinhaltet, wird unter gegebenen Mitteln und Rahmenbedingungen angestrebt und ist entwickelt | |
| FO 1.2. b) | Die für den Geltungsbereich des Managementsystems verantwortliche Leitung verpflichtet sich zur Einhaltung der Unternehmenspolitik | |
| FO 1.2. c) | Die Unternehmenspolitik macht Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> • unterstützender Kooperation mit dem Mitgliederverband • Stellenwert zivilgesellschaftlicher Kampagnen und Initiativen • Beteiligungsmöglichkeiten des Mitgliederverbandes • Darstellung der AWO als Mitgliederverband und ihrer Unternehmen in der Öffentlichkeit | |
| FO 1.2. d) | Die verantwortliche Leitung stimmt die Unternehmenspolitik mit dem Aufsichtsgremium ab und erörtert mit ihm in regelmäßigen Abständen den Stand <ul style="list-style-type: none"> • der Umsetzung der Unternehmenspolitik und damit verbundener Strategien, • der Stärkung des Mitgliederverbandes und • der Förderung des ehrenamtlichen Engagements | |

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|--|--|-------------|
| FO 1.2. e) | Die verantwortliche Leitung des AWO Unternehmens arbeitet aktiv mit an gliederungsübergreifenden Maßnahmen und Instrumenten, insbesondere <ul style="list-style-type: none"> • zum Managementsystem (insb. Risikobehandlung) • zur Stärkung des Mitgliederverbandes und • der Förderung Bürgerschaftlichen Engagements in der AWO | |
| 1.3. Organisation des Managementsystems | | |
| FO 1.3. a) | Ein Organigramm und eine Darstellung der Verantwortlichkeiten ist erstellt und wird regelmäßig aktualisiert | |
| FO 1.3. b) | Die Schnittstellen zwischen den Organisationseinheiten sind festgelegt | |
| FO 1.3. c) | Beauftragte aus der Führungsebene sowie Qualitätsmanagement-Beauftragte (QB) u. a. Personen sind festgelegt. Sie koordinieren das integrierte AWO-Qualitätsmanagement-Konzept und erhalten es aufrecht | |
| FO 1.3. d) | Mitarbeitende werden im Rahmen des ständigen Verbesserungsprozesses des Managementsystems einbezogen | |
| 1.4. Anforderungen der Kund*innen und interessierter Parteien | | |
| FO 1.4. a) | Anforderungen von Kund*innen und interessierten Parteien sind ermittelt, Relevanz wird bewertet, bei Bedarf werden Maßnahmen abgeleitet und überwacht | |
| FO 1.4. b) | Die aus den Anforderungen der Kund*innen resultierenden Sachausstattungen sind ermittelt und werden bereitgestellt, instandgehalten und regelmäßig überprüft | |
| FO 1.4. c) | Vertragsprüfung und Vertragsmanagement sind unter Berücksichtigung der Verbraucherfreundlichkeit sichergestellt | |
| FO 1.4. d) | Kund*innenorientiertes Verständnis und Verhalten gegenüber den interessierten Parteien sind Bestandteil des Alltagshandelns | |

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|--------------------------------------|---|-------------|
| FO 1.4. e) | Systematisches Vorgehen zur Prävention und Intervention bei Gewalt und Gewalttendenzen unter besonderer Berücksichtigung des Schutzanspruchs von Kund*innen sind sichergestellt | |
| 1.5. Fachpolitische Steuerung | | |
| FO 1.5. a) | Fachberatung und Koordination für Einrichtungen und Dienste sind sichergestellt | |
| FO 1.5. b) | Beratungsangebot an den Mitgliederverband ist beschrieben und wird sichergestellt | |
| FO 1.5. c) | Fachpolitische Gremienarbeit ist sichergestellt | |
| FO 1.5. d) | Zivilgesellschaftliche Kampagnen werden mit der sozialen Arbeit in den Fachbereichen und der Fachpolitik verknüpft | |
| FO 1.5. e) | Fachgerechte Erarbeitung und Verabschiedung von Stellungnahmen, Positionen und Fachartikeln ist sichergestellt | |
| FO 1.5. f) | Grundsätze zur regionalen Vernetzung des Unternehmens und seiner Einrichtungen unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Mitgliedschaft sind festgelegt | |
| FO 1.5. g) | Beteiligungsformate für die Zivilgesellschaft unter besonderer Berücksichtigung des AWO-Mitgliedsverbandes sind entwickelt und werden eingesetzt | |
| 1.6. Ziele der Organisation | | |
| FO 1.6. a) | Strategische Organisationsziele aus der Unternehmenspolitik (insb. verbandliche, qualitätsbezogene, wirtschaftliche Ziele) und operative Ziele aus den strategischen Zielen auf allen Ebenen der Organisation sind abgeleitet | |
| FO 1.6. b) | Die Ziele decken die Funktionen Freier Wohlfahrtspflege (Gemeinwohlfunktion, Sozialanwaltschaft und soziale Dienstleistungen) ab | |
| FO 1.6. c) | Verantwortung für die Umsetzung der Organisationsziele ist festgelegt | |

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|--------------------|--|--------------------|
| FO 1.6. d) | Ressourcen zur Erreichung der Organisationsziele sind bestimmt, deren Einsatz ist geplant und realisiert | |
| FO 1.6. e) | Unternehmenspolitik und Organisationsziele werden regelmäßig überprüft, bewertet und anpasst | |
| 1.7. | nicht belegt | |
| 1.8. | Bewertung und ständigen Verbesserung des Managementsystems | |
| FO 1.8. a) | <p>In die Management-Bewertung sind regelmäßig einbezogen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ergebnisse des Ereignismanagements • Erhebungen der Kund*innen- und Mitarbeitendenzufriedenheit • Ermittlung der Zufriedenheit der Mitglieder, des Mitgliederverbandes und der freiwillig Engagierten • Ergebnisse aus internen Audits • Ergebnisse zur nachhaltigen Entwicklung • Ergebnisse des Managements freiwilliger Sozialer Arbeit sowie Ergebnisse • Chancen- und Risikomanagement | |
| FO 1.8. b) | <p>Bestandteil der Managementbewertung sind Messgrößen mindestens zur Leistungsfähigkeit folgender Prozesse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zu Prozessen, die nach den fachspezifischen AWO-Qualitätskriterien (Dienstleistungsbereiche) zu evaluieren sind, • zu den Prozessen im Bereich Personal- und Finanzmanagement sowie im Bereich Förderung der Verbandsentwicklung | |
| FO 1.8. c) | Die erhobenen Ergebnisse und Messgrößen werden auf Plausibilität geprüft | |
| 1.9. | Lenkung der Dokumente und Aufzeichnungen (dokumentierte Informationen) | |
| FO 1.9. a) | Alle Beteiligten erhalten zeitnah die zur Durchführung ihrer Arbeit erforderlichen Informationen, Daten und Dokumente | |

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|--|---|-------------|
| FO 1.9. b) | Regelungen zur Genehmigung, Aktualisierung, Kennzeichnung und Verteilung von Dokumenten sind festgelegt | |
| FO 1.9. c) | Dokumentation aller wesentlichen Geschäftsprozesse ist sichergestellt | |
| FO 1.9. d) | Regelungen zur Festlegung, Kennzeichnung, Aufbewahrung, zum Schutz und Wiederauffinden und zur Vernichtung von Aufzeichnungen sind festgelegt | |
| FO 1.9. e) | Umfang und Tiefe der aufrechtzuerhaltenden Informationen sind geeignet, die Steuerungsfähigkeit des Managements sicherzustellen | |
| 1.10. Datenschutz / Datensicherheit | | |
| FO 1.10. a) | Datenschutzmanagement ist erstellt und Gegenstand des Alltagshandelns. Es beinhaltet mindestens: <ul style="list-style-type: none"> • Datenschutzbeauftragten • Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten/ Auftragsdatenverarbeitungen • Lösch- und Sperrkonzepte • Informationspflichten • Beachtung der Auskunftsrechte • Verpflichtung auf das Datengeheimnis | |
| FO 1.10. b) | Das Datensicherungskonzept beinhaltet mindestens: <ul style="list-style-type: none"> • technische und organisatorische Maßnahmen • IT-Sicherheit • Notfallplan | |
| 1.11. Koordination und Vernetzung | | |
| FO 1.11. | Mitwirkung an verbandsübergreifenden Fachgremien mit regionaler oder überregionaler Bedeutung ist sichergestellt | |

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|--|--|-------------|
| 1.12. Chancen- und Risikomanagement | | |
| FO 1.12. | <p>Chancen und Risiken werden auf strategischer und operativer Ebene kontinuierlich behandelt. Dabei werden berücksichtigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sozialanwaltschafts- und Gemeinwohlfunktion der AWO • Chancen- und Risikobewertung sind auf Basis geeigneter Instrumente durchgeführt • Ziele und Maßnahmen zur Chancenstärkung und Risikominimierung, sowie deren Überprüfung sind festgelegt | |
| 1.13. Krisenmanagement | | |
| FO 1.13. | Regelungen zum Krisenmanagement sind festgelegt unter Beachtung der Meldung gegenüber dem Zertifizierer und dem AWO Bundesverband | |
| 1.14. Interkulturelle Öffnung | | |
| FO 1.14. | <p>Interkulturelle Öffnung der Organisation ist Gegenstand des Alltagshandelns unter Beachtung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • der Festlegung der Verantwortung auf Leitungsebene • von Festlegungen in Leitbild und Konzeption • einer bedarfs- und bedürfnisorientierten Vorgehensweise • einer zielorientierten internen Entwicklung von Organisation und Personal • der Einbeziehung in die Managementbewertung | |

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|--------------------------------|---|-------------|
| 1.15. Nachhaltigkeit | | |
| FO 1.15. | <p>Soziale, wirtschaftliche, ökologische und internationale Verantwortung durch nachhaltiges Handeln im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses wird sichergestellt. Dies umfasst mindestens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • der Festlegung der Verantwortung auf Geschäftsführungsebene • die Einbindung in Leitbildorientierung und Unternehmenspolitik • die Definition ausgewählter Nachhaltigkeitsaspekte und deren Berücksichtigung innerhalb der Organisation und Organisationsentwicklung • der Einbeziehung in die Managementbewertung | |
| 2. Personalmanagement | | |
| FO 2. a) | Personalmanagement ist in die Gesamtstrategie der Organisation eingebettet | |
| FO 2. b) | Ressourcen für das Personalmanagement sind sichergestellt | |
| FO 2. c) | Strategien der Mitarbeitengewinnung werden entwickelt und umgesetzt | |
| FO 2. d) | Systematische Planung und Durchführung des Personalmanagements werden unter Beachtung der Nachwuchskräfteförderung sichergestellt | |
| FO 2. e) | Geeignete Maßnahmen werden zur Steigerung der Arbeitgeberattraktivität unter besonderer Berücksichtigung der sozialpolitischen Positionen des Verbandes erarbeitet und festgelegt | |
| 2.1. Führungsgrundsätze | | |
| FO 2.1. a) | Führungsgrundsätze sind an den Leitsätzen des AWO-Mitgliederverbandes ausgerichtet und werden unter Einbezug von Mitarbeitendenrückmeldungen überprüft sowie ggf. Maßnahmen abgeleitet | |

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|---|--|--------------------|
| FO 2.1. b) | Werteorientierung wird durch vorbildhaftes Verhalten der Führungskräfte gestärkt | |
| FO 2.1. c) | Beteiligungsorientiertes Führungs- und Verantwortungskonzept wird angewendet | |
| FO 2.1. d) | Anforderungs-/ und Aufgabenprofile – sofern notwendig: inklusive Vertretungsregelungen sind entwickelt und werden angewendet | |
| 2.2. Kommunikation | | |
| FO 2.2. a) | Kommunikationsstrukturen sind transparent und verbindlich | |
| FO 2.2. b) | Eine zeitnahe Kommunikation ist sichergestellt | |
| 2.3. Personalakquise, -auswahl und -einarbeitung | | |
| FO 2.3. a) | Neue Mitarbeitende sind systematisch eingearbeitet unter Einbezug von: <ul style="list-style-type: none"> • Leitbildorientierung und Werten der AWO • fachlichen Kompetenzen • Schutzbedürfnis der Kund*innen • Informationen über den Mitgliederverband | |
| FO 2.3. b) | Leitbildorientierung und Sensibilität für das Schutzbedürfnis der Kund*innen sind im Rahmen der Probezeitbeurteilung berücksichtigt | |
| FO 2.3. c) | Neue Führungskräfte sind systematisch eingearbeitet unter besonderer Berücksichtigung der Führungsgrundsätze, einer wertschätzenden Unternehmenskultur und der Stärkung des Mitgliederverbandes | |
| FO 2.3. d) | Schutzbedürfnis/Schutzanspruch der Kund*innen bei Auswahl und Einsatz von Mitarbeitenden wird nachgekommen | |

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|--|---|-------------|
| 2.4. Personalplanung und -zuordnung | | |
| FO 2.4. a) | Kurz-, mittel- und langfristiger Personalbedarf ist kontinuierlich analysiert und wird geplant | |
| FO 2.4. b) | Mitarbeitende verfügen über ausreichende Ausbildung, Kenntnisse, Erfahrung und Eignung zur Erfüllung ihrer Aufgaben | |
| 2.5. Personalentwicklung | | |
| FO 2.5. a) | Ein Personalentwicklungskonzept unter Beachtung der strategischen Organisationsziele wird eingeführt und umgesetzt unter besonderer Berücksichtigung von <ul style="list-style-type: none"> • zivilgesellschaftlicher Verantwortung • wertegebundenem Handeln • Umgang mit demokratiefeindlichen Tendenzen | |
| FO 2.5. b) | Personalentwicklung als unverzichtbare Führungsaufgabe ist festgeschrieben | |
| FO 2.5. c) | Durchführung und Dokumentation regelmäßiger Personalgespräche ist sichergestellt | |
| FO 2.5. d) | Eine bedarfsorientierte Qualifizierungsplanung und -durchführung unter Beachtung der Potentiale von Mitarbeitenden ist sichergestellt | |
| FO 2.5. e) | Bildungstransfer ist sichergestellt und wird evaluiert | |
| FO 2.5. f) | Fachliteratur wird zur Verfügung gestellt | |
| 2.6. Arbeits- und Gesundheitsschutz | | |
| FO 2.6. a) | Die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers ist sichergestellt und systematische Maßnahmen der Gesundheitsförderung werden entwickelt und umgesetzt | |

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|---|---|-------------|
| FO 2.6. b) | Gefährdungspotentiale für Mitarbeitende (technisch, organisatorisch, psychisch und physikalisch) sind erfasst und analysiert. Geeignete Maßnahmen zum Schutz und zur Gesunderhaltung der Mitarbeitenden werden ergriffen und umgesetzt | |
| FO 2.6. c) | Arbeits- und Gesundheitsschutz über Arbeitssicherheitsanweisungen sowie Schulungen und Unterweisungen sind umgesetzt und dokumentiert | |
| 3. Management freiwilliger Sozialer Arbeit | | |
| 3.1. Organisation | | |
| FO 3.1. a) | Verantwortung für das Management freiwilliger Sozialer Arbeit auf Leitungsebene ist festgelegt | |
| FO 3.1. b) | Angemessene Haftpflicht- und Unfallversicherung für freiwillig Mitarbeitende ist abgeschlossen / geregelt | |
| FO 3.1. c) | Konzeption für das Management freiwilliger Sozialer Arbeit ist entwickelt | |
| FO 3.1. d) | Indikatoren zur Messung des Umfangs und der Ergebnisse des Managements freiwilliger Sozialer Arbeit werden angewendet, zum Beispiel bestehend aus <ul style="list-style-type: none"> Anzahl der von bürgerschaftlich Engagierten erbrachten Freiwilligenstunden pro Einrichtung pro Jahr Anzahl der bürgerschaftlich engagierten Personen pro Einrichtung pro Jahr Anzahl der bürgerschaftlich Engagierten pro Einrichtung pro Jahr, deren freiwillige Tätigkeit länger als zwei Jahre währt | |
| 3.2. Kommunikation | | |
| FO 3.2. | Einbindung in den notwendigen Informationsfluss in der Organisation ist sichergestellt | |

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|---|---|-------------|
| 3.3. Planung freiwilliger Sozialer Arbeit | | |
| FO 3.3. | Tätigkeits-, Anforderungs- und Bewerbungsprofile für freiwillige Soziale Aufgaben sind erstellt | |
| 3.4. Schulung | | |
| FO 3.4. | Freiwillig Mitarbeitende sind in die freiwillige soziale Tätigkeit eingewiesen | |
| 4. Management von Gebäuden und Sachausstattungen | | |
| FO 4. a) | Definition und Einhaltung baulicher Standards ist sichergestellt | |
| FO 4. b) | Definition und Einhaltung von Sachausstattungsstandards ist sichergestellt | |
| FO 4. c) | Instandhaltungspläne (Instandsetzung, Prüfung und Wartung) sind geführt | |
| FO 4. d) | Bei Bauvorhaben: Bauplanung und -begleitung ist sichergestellt | |
| 5. Kosten- und Finanzmanagement | | |
| 5.1. Organisation | | |
| FO 5.1. | nicht belegt | |
| 5.2. Wirtschaftsplanung | | |
| FO 5.2. a) | Angemessene Wirtschaftsplanung ist durchgeführt | |
| FO 5.2. b) | Wirksames Controllingsystem ist sichergestellt | |
| 5.3. Rechnungswesen | | |
| FO 5.3. | Kaufmännische Buchführung und Kosten- und Leistungsrechnung werden durchgeführt | |
| 5.4. Leistungsabrechnung | | |
| FO 5.4. | Erbrachte Dienstleistungen werden zeitnah abgerechnet | |
| 5.5. Wirtschaftlichkeitsanalysen | | |
| FO 5.5. | Analyse der Wirtschaftsergebnisse werden für alle Betriebe durchgeführt | |

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|---|---|-------------|
| 5.6. Vergütungsverhandlungen | | |
| FO 5.6. | Angemessene Planung, Durchführung und Auswertung von Vergütungsverhandlungen sind sichergestellt | |
| 5.7. Einkauf | | |
| FO 5.7. a) | <p>Beschaffungsrichtlinien sind festgelegt und werden eingehalten zur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auswahl von Lieferanten • Bewertung qualitätsrelevanter Produkte und Dienstleistungen • Bewertung von Lieferanten • Vertragsüberprüfung • Ableiten von Maßnahmen | |
| FO 5.7. b) | Die Einhaltung von Ausschreibungsanforderungen ist sichergestellt | |
| 6. Sozialmarketing | | |
| 6.1. Vermarktung sozialer Dienstleistungen | | |
| FO 6.1. | <p>Konzeption und Umsetzung einer mittel- und langfristigen Marketingstrategie ist festgelegt, mindestens bestehend aus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulierung von Marketingzielen • Festlegung einer marketingstrategischen Grundausrichtung • regelmäßige Überprüfung und Anpassung der Marketingstrategie • Umsetzung des Corporate Designs | |
| 6.2. Entwicklung neuer Dienstleistungen | | |
| FO 6.2. | <p>Ein Projektmanagement für die weitere Entwicklung von Dienstleistungen ist sichergestellt. Wichtige Schritte hierzu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung planen • Entwicklungsziele festlegen • Ergebnisse bewerten • Umsetzbarkeit prüfen • In der Praxis erproben • Entwicklungsänderungen steuern | |

| Lfd. Nummer | AWO-Qualitätskriterien | Bemerkungen |
|-------------|---|-------------|
| 7. | Qualitäts- und Fachcontrolling | |
| 7.1. | Ermittlung der Kund*innenzufriedenheit | |
| FO 7.1. a) | Regelmäßige Kund*innenbefragungen sind geplant, durchgeführt und werden ausgewertet | |
| FO 7.1. b) | Kund*innenzufriedenheit wird ermittelt | |
| 7.2. | Ereignismanagement | |
| FO 7.2. | Verfahren zum Umgang mit Ereignissen, insb. Beschwerden, Anerkennungen und Fehlern ist festgelegt | |
| 7.3. | Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen | |
| FO 7.3. a) | Verfahren zur Erkennung von Nichtkonformitäten, Ursachenermittlung, Festlegung von Korrekturmaßnahmen, Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen und Wirkungskontrolle sind sichergestellt | |
| 7.4. | Zufriedenheit der Mitarbeitenden | |
| FO 7.4. a) | Regelmäßige Mitarbeitendenbefragungen sind geplant, durchgeführt und werden ausgewertet | |
| FO 7.4. b) | Regelmäßige Ermittlung der Zufriedenheit der Mitglieder und des Mitgliederverbandes sind geplant, durchgeführt und werden ausgewertet | |
| FO 7.4. c) | Verfahren zur Erfassung und Analyse von Verbesserungsvorschlägen ist festgelegt | |
| 7.5. | Interne Audits | |
| FO 7.5. a) | Unabhängigkeit der internen Auditor*innen sowie der Auswertung der Auditberichte sind sichergestellt | |
| FO 7.5. b) | Mitarbeitende, die das integrierte AWO-QM-Konzept kennen und anwenden können, werden für interne Audits eingesetzt | |
| FO 7.5. c) | Umsetzung des Auditprogramms ist sichergestellt unter Berücksichtigung des Leitfadens zur Auditierung von Managementsystemen (ISO 19011) | |