

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: 10.06.2016 13.06.2020

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen

2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
1.	Grundlagen	
1.1.	Leitbild	
EFB 1.1.	<p>Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt</p> <p>Leitbildorientierung der Einrichtung/ des Dienstes auf der Grundlage der AWO-Leitsätze auf Bundesebene sicherstellen, regelmäßig überprüfen, weiterentwickeln und umsetzen</p>	
1.2.	Konzeption der Einrichtung	
EFB 1.2. a)	<p>Ein Konzept der Einrichtung bzw. des Dienstes ist erstellt und beinhaltet mindestens Aussagen zu Einrichtungskonzept entwickeln unter Berücksichtigung</p> <ul style="list-style-type: none"> • des der Umsetzung des Leitbildes der Familienbildungseinrichtung • einer Positionierung gegen alle Formen gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit • der Bedürfnisse, Bedarfe und Kompetenzen der Teilnehmenden bzw. der Lebenswelten der Familien • der aktuellen fachpolitischen Entwicklungen • des Standortbezugs, der sozialräumlichen Strukturen und Vernetzung • der interkulturellen Öffnung der Einrichtung • den Prinzipien gleichberechtigter Zugangschancen, von Niedrigschwelligkeit, Ganzheitlichkeit und Offenheit für Menschen in verschiedenen Lebenslagen • von Inklusion und Partizipation als Struktur- und Handlungsmaximen 	

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: ~~10.06.2016~~ 13.06.2020

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen

2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
EFB 1.2. b)	Konzept wird regelmäßig überprüft und fortgeschrieben, die Mitarbeitenden wirken aktiv an der Überprüfung mit	
1.3	Gesetzliche Grundlagen	
	Die für die Dienstleistungen geltenden rechtlichen Grundlagen sowie örtlichen Vereinbarungen und Bestimmungen werden kommuniziert und angewandt.	
2.	Erbringung der Dienstleistung	
2.1.	Programmplanung	
EFB 2.1 a)	Relevante Handlungsfelder werden regelmäßig auf ihre Relevanz hin überprüft, ergänzt und identifizieren Leistungsbeschreibungen bzw. Maßnahmenkonzeptionen entwickeln entwickelt oder angepasst	
EFB 2.1 b)	Standards für alle Bildungs- und Dienstleistungsangebote sind Standards auf der Grundlage der Konzeption festgelegt legen	
EFB 2.1 c)	Erfassung der Qualitativen und quantitativen Familienbildungsbedarfe werden durch systematische und regelmäßige Beobachtungs- und Befragungsverfahren (Kund*innen, und Kunden Kursleitungen, Mitarbeitende, Markt, Fachpolitik) erfasst und regelmäßig überprüft	

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: 10.06.2016 ~~13.06.2020~~

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen

2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
EFB 2.1 d)	<p>Regelmäßige Die regelmäßige Programmplanung durchführen erfolgt unter Berücksichtigung</p> <ul style="list-style-type: none"> • der festgestellten Bedarfe • der Bedürfnisse der Kund*innen Adressaten/innen • der aktuellen fachpolitischen Diskussionen und gesellschaftlichen Entwicklungen • der Förderrichtlinien bzw. Förderprogrammen des Bundes, des Landes, der Kommune • der Angebote anderer Träger und Einrichtungen im Sozialraum • der Bildungsplanung vor Ort 	
EFB 2.1 e)	<p>Das Angebotsprofile (Ziel, Zielgruppe, Lerninhalte und Kompetenzen der Teilnehmenden und Inhalt) sowie inhaltliche und organisatorische Anforderungen für jedes Angebot ist festgelegt und dokumentiert festlegen und dokumentieren</p>	
EFB 2.1. f)	<p>Die Finanzierung ist sichergestellt; Modelle benennen und Verfahren der Drittmittel-Akquise sind bekannt und werden angewendet sicherstellen</p>	
EFB 2.1. g)	<p>Ein an den Kund*innengruppen orientiertes und vielfaltssensibles Konzept zur Bewerbung und Vermarktung der Angebote der Familienbildung unter Nutzung unterschiedlicher Medien ist erstellt und wird umgesetzt erstellen</p>	
EFB 2.1. h)	<p>Ansprechende und an den Bedürfnissen der Kund*innen und Kunden orientierte Gestaltung der medialen Darstellung der Einrichtung und des Dienstleistungsangebotes ist sichergestellt</p>	
2.2.	<p>Auswahl, Qualifizierung und Begleitung von Mitarbeitenden in der Eltern- und Familienbildung Mitarbeitenden</p>	

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: 10.06.2016 13.06.2020

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen

2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
EFB 2.2. a)	Fachliche und personelle Anforderungen sowie Qualifikationskriterien sind festgelegt festlegen und die Erfüllung Einhaltung dieser Kriterien wird regelmäßig überprüfen, angepasst und im Schulungsmanagement dokumentiert	
EFB 2.2. b)	Standards für Auswahlverfahren unter Berücksichtigung der gesetzlichen in Anforderungen sind festgelegt ; ein festlegen und systematisches Auswahlverfahren ist sichergestellt und wird dokumentiert sicherstellen und dokumentieren	
EFB 2.2. c)	Die Auswahl der haupt-, neben- und ehrenamtlich Mitarbeitenden orientiert sich auch an den Maßgaben interkultureller Öffnung und inklusiver Praxis orientieren	
EFB 2.2. d)	Kenntnis und Umsetzung des Leitbildes, der konzeptionellen Grundlagen und der pädagogischen Standards durch alle Mitarbeitenden ist sichergestellt ten (z. B. über Leitlinien, fachlichen Austausch, Fortbildungen etc.)	
EFB 2.2. e)	Eignung, Qualifizierung und adäquater Einsatz ehrenamtlich Mitarbeitender sind durch entsprechende Standards und Maßnahmen sichergestellt Fachliche Begleitung der in der Eltern- und Familienbildung Mitarbeitenden für jede Maßnahme sicherstellen	
EFB 2.2. f)	Die fachliche Begleitung aller in der Eltern- und Familienbildung Mitarbeitenden durch die Leitung der Einrichtung ist für jede Maßnahme sichergestellt Eignung und adäquaten Einsatz ehrenamtlich Mitarbeitender durch entsprechende Standards sicherstellen	
EFB 2.2. g)	Qualifizierung und fachliche Begleitung der ehrenamtlich Mitarbeitenden sicherstellen	

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: 10.06.2016 13.06.2020

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen

2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
2.3.	Maßnahmeplanung	
EFB 2.3.	Die Entwicklung, Dokumentation und Anwendung eines systematischen Maßnahmenplanungsverfahrens zur Absicherung aller relevanten zielgruppen- und maßnahmen-spezifischen Anforderungen ist sichergestellt sicherstellen	
2.4.	Gewinnung von Teilnehmenden	
EFB 2.4. a)	Öffentlichkeitsarbeit, Information und Ansprache sind zielgruppenadäquat, vielfaltssensibel und möglichst barrierefrei gestaltet	
EFB 2.4. b)	Eine Persönliche Erreichbarkeit zu üblichen Bürozeiten ist sichergestellt stellen	
EFB 2.4. c)	Für Teilnehmende und Interessierte steht eine Methodisch und fachlich fundierte Beratung verlässlich zur Verfügung für Teilnehmende sicherstellen	
EFB 2.4. d)	Ein an den Bedürfnissen der Kund*innen und Kunden-orientiertes und zuverlässiges Anmeldeverfahren auf der Basis von Leistungsbeschreibungen und transparenten Geschäftsbedingungen ist sichergestellt sicherstellen	
2.5.	Maßnahmedurchführung	
EFB 2.5. a)	Informationstransfer der Maßnahmeplanungsdaten und der nachträglichen Veränderungen an die alle an der Durchführung Beteiligten ist sichergestellt stellen	
EFB 2.5. b)	Organisatorische Abläufe und Zuständigkeiten sind festgelegt und einsehbar festlegen	
E F B 2.5 c)	Geeignete Verfahren zur Beteiligung der Teilnehmenden an der Maßnahmedurchführung sind entwickelt und werden eingesetzt	
2.6.	Kinderschutz	

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: 10.06.2016 ~~13.06.2020~~

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen

2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
EFB 2.6. a)	Standards zur Gewährleistung des Kinderschutzes liegen vor festlegen	
EFB 2.6. b)	Sensibilisierung der Mitarbeitenden durch geeignete Maßnahmen ist hergestellt	
EFB 2.6. c)	Verfahren zu angemessener Reaktion bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung ist entwickelt und allen Mitarbeitenden bekannt sicherstellen	
EFB 2.7	Umgang mit gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit	
EFB 2.7 a)	Verfahren zum Umgang mit gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit in der Einrichtung und ihren Angeboten ist festgelegt	
EFB 2.7 b)	Alle Mitarbeitenden sind durch geeignete Maßnahmen für Einstellungen aus dem Spektrum gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit sensibilisiert	
3.	Interne Organisation und Kommunikation	
EFB 3. a)	Regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und eines zuverlässigen Informationsflusses insbesondere mit den hauptamtlich Mitarbeitenden werden regelmäßig durchgeführt festlegen und durchführen	
EFB 3. b)	Regelmäßige Besprechungen mit allen Mitarbeitenden zu Planungs- und Durchführungsüberlegungen bzw. zur aktuellen Information werden regelmäßig durchgeführt führen	
EFB 3. c)	Einrichtungsspezifische Formen und Wege zur kontinuierlichen und aktuellen Übermittlung fachlicher, einrichtungs- und verbandsbezogener Informationen an die jeweiligen Adressaten*/innengruppen sind erarbeitet und werden aktuellen Erfordernissen kontinuierlich angepasst	

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: 10.06.2016 ~~13.06.2020~~

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen

2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
EFB 3. d)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sind sichergestellt	
4. Dokumentation und Evaluation		
EFB 4. a)	Regelungen für eine systematische planungs- und maßnahmenbezogene Dokumentation festlegen sind festgelegt	
EFB 4. b)	Das Dokumentationssystem muss <ul style="list-style-type: none"> den Planungsstand erkennen lassen durch standardisiertes Vorgehen die Sammlung und Auswertung von Daten ermöglichen 	
EFB 4. c)	Regelmäßige und geeignete Evaluationsmaßnahmenverfahren in Bezug auf Einzelmaßnahmen, und das Gesamtprogramm und Wirtschaftlichkeit werden durchgeführt	
EFB 4. d)	Teilnehmende, haupt-, neben- und ehrenamtliche Mitarbeitende sowie Kooperationspartner*innen sind an der Evaluation beteiligt	
EFB 4. d) e)	Evaluationsergebnisse werden für die Bedarfs- und Programmplanung bzw. für Nachweis gegenüber Zuwendungsgeber*innen verwendet und Zuwendungsgeber sicherstellen	
EFB 4. f)	Evaluationsergebnisse werden in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess einbezogen und Maßnahmen zur Korrektur und Vorbeugung eingeleitet	
EFB 4. g) e)	Evaluationsergebnisse in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und Gesamtergebnisse der Evaluation werden in Managementbewertung eingespeist	
EFB 4. f)	Teilnehmende, haupt-, neben- und ehrenamtliche Mitarbeitende sowie Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner an der Evaluation beteiligen	
5. Kooperation und Vernetzung		

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: 10.06.2016 ~~13.06.2020~~

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen

2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
EFB 5. a)	Auf der Basis einer Erhebung der sozial-räumlichen Gegebenheiten sind Maßnahmen zur sozialräumlichen Vernetzung und entsprechende Ressourcen benannt. Formen und Wege der Gewinnung lokaler, regionaler und/oder überregionaler Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner festlegen	
EFB b)	Formen und Wege der Gewinnung lokaler, regionaler und/oder überregionaler Kooperationspartner*innen sind benannt und beschrieben	
EFB 5. b) c)	Beschreibung der Zusammenarbeit mit wichtigen Kooperationspartner*innen und Kooperationspartnern ist beschrieben, mindestens hinsichtlich: <ul style="list-style-type: none"> • Kooperationsgegenstand • Zielsetzungen • Aufgaben und Zuständigkeiten • Kostenbeteiligung • Kooperationsdauer Verbindlichkeit ist durch Kooperationsvertrag sicherstellengestellt	
EFB 5. e) d)	Mindestzeiträume für regelmäßige Auswertungsgespräche mit Kooperationspartner*innen sind und Kooperationspartnern festlegen festgelegt	
EFB 5. d)	Auf der Basis einer Erhebung der sozial-räumlichen Gegebenheiten Maßnahmen zur sozialräumlichen Vernetzung festlegen und entsprechende Ressourcen benennen	
6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen		
EFB 6. a)	Alle Mitarbeitenden sind verpflichtet sich zu einem sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kunden*innen verpflichtet und Kunden verpflichten	
EFB 6. b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kund*innen und Kunden vor Verlust und Beschädigung sind festgelegt	

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: ~~10.06.2016~~ 13.06.2020

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen

2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
7.	Beschaffung, Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln	
EFB 7.	a) Eine sachgerechte Beschaffung, Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien durch alle Mitarbeitenden ist sichergestellt und wird kontinuierlich überprüft sicherstellen	
8.	Interne und Externe Überprüfungen	
EFB 8.	a) Die systematische Vorbereitung und Begleitung interner und externer Prüfungen ist sichergestellt sicherstellen	
EFB 8.	b) Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist sichergestellt	