

**AWO-Norm**  
**Führung und Organisation**  
**Stand: 09.06.2017 02.06.2020**

1. **Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen** (z.B. Datenschutz/-sicherheit; Risiken/Chancen und Änderungen des AK Personal) – siehe gelbe Markierung
2. **Einbindung der Verbandsperspektive in das Managementsystem** (Ergebnis der Zusammenarbeit mit UAK Mitglieder) – siehe blaue Markierung
3. **Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung)** – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>1.</b>	<b>Verantwortung der Leitung</b>	
<b>1.1.</b>	<b>Leitbildorientierung</b>	
FO 1.1.	Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene ist sichergestellt und wird, regelmäßig überprüfen, weiterentwickelt und umgesetzt	
<b>1.2.</b>	<b>Unternehmenspolitik</b>	
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 wird ist, entwickelt	
FO 1.2. b)	Die für den Geltungsbereich des Management-Systems verantwortliche Leitung verpflichtet sich zur Einhaltung der Unternehmenspolitik	
FO 1.2. c)	Die Unternehmenspolitik macht Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> <li>• unterstützender Kooperation mit dem Mitgliederverband</li> <li>• Stellenwert zivilgesellschaftlicher Kampagnen und Initiativen</li> <li>• Beteiligungsmöglichkeiten des Mitgliederverbandes</li> <li>• Darstellung der AWO als Mitgliederverband und ihrer Unternehmen in der Öffentlichkeit</li> </ul>	

**AWO-Norm**  
**Führung und Organisation**  
**Stand: 09.06.2017 02.06.2020**

1. **Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen** (z.B. Datenschutz/-sicherheit; Risiken/Chancen und Änderungen des AK Personal) – siehe gelbe Markierung
2. **Einbindung der Verbandsperspektive in das Managementsystem** (Ergebnis der Zusammenarbeit mit UAK Mitglieder) – siehe blaue Markierung
3. **Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung)** – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
FO 1.2. d)	<p>Die verantwortliche Leitung stimmt die Unternehmenspolitik mit dem Aufsichtsgremium ab und erörtert mit ihm in regelmäßigen Abständen den Stand</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• der Umsetzung der Unternehmenspolitik und damit verbundener Strategien,</li> <li>• der Stärkung des Mitgliederverbandes und</li> <li>• der Förderung des ehrenamtlichen Engagements</li> </ul>	
FO 1.2. e)	<p>Die verantwortliche Leitung des AWO Unternehmens arbeitet aktiv mit an gliederungsübergreifenden Maßnahmen und Instrumenten insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Managementsystem (insb. Risikobehandlung)</li> <li>• zur Stärkung des Mitgliederverbandes und</li> <li>• der Förderung Bürgerschaftlichen Engagements in der AWO</li> </ul>	
<b>1.3. Organisation des Managementsystems</b>		
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 die das integrierte AWO-Qualitätsmanagement-Konzept koordinieren und erhalten es aufrecht	
FO 1.3. d)	Mitarbeitende werden im Rahmen des ständigen Verbesserungsprozesses des Managementsystems einbezogen	

**AWO-Norm**  
**Führung und Organisation**  
**Stand: 09.06.2017 02.06.2020**

1. **Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen** (z.B. Datenschutz/-sicherheit; Risiken/Chancen und Änderungen des AK Personal) – siehe gelbe Markierung
2. **Einbindung der Verbandsperspektive in das Managementsystem** (Ergebnis der Zusammenarbeit mit UAK Mitglieder) – siehe blaue Markierung
3. **Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung)** – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>1.4.</b>	<b>Anforderungen der Kunden und interessierter Parteien</b>	
FO 1.4. a)	Anforderungen von Kunden und interessierten Parteien sind ermittelt, Relevanz wird bewertet, bei Bedarf werden Maßnahmen abgeleitet und überwacht	
FO 1.4. b)	Die aus den Kundenanforderungen resultierenden Sachausstattungen sind ermittelt und werden, bereitgestellt, instand gehalten und regelmäßig überprüft	
FO 1.4. c)	Vertragsprüfung und Vertragsmanagement sind sichergestellt unter Berücksichtigung der Verbrauchfreundlichkeit	
FO 1.4. d)	Kundenorientiertes Verständnis und Verhalten gegenüber den interessierten Parteien sind Bestandteil des Alltagshandelns sichergestellt	
FO 1.4. e)	Systematisches Vorgehen zur Prävention und Intervention bei Gewalt und Gewalttendenzen unter besonderer Berücksichtigung des Schutzanspruchs von Nutzer*innen ist sichergestellt	
<b>1.5.</b>	<b>Fachpolitische Steuerung</b>	
FO 1.5. a)	Fachberatung und Koordination für Einrichtungen und Dienste ist sichergestellt	
<b>FO 1.5 b)</b>	<b>Beratungsangebot an den Mitgliederverband ist beschreiben und wird sichergestellt</b>	
FO 1.5. c)	Fachpolitische Gremienarbeit ist sichergestellt	
<b>FO 1.5 d)</b>	<b>Zivilgesellschaftliche Kampagnen werden mit der sozialen Arbeit in den Fachbereichen und der Fachpolitik verknüpft</b>	

**AWO-Norm**  
**Führung und Organisation**  
**Stand: 09.06.2017 02.06.2020**

1. **Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen** (z.B. Datenschutz/-sicherheit; Risiken/Chancen und Änderungen des AK Personal) – siehe gelbe Markierung
2. **Einbindung der Verbandsperspektive in das Managementsystem** (Ergebnis der Zusammenarbeit mit UAK Mitglieder) – siehe blaue Markierung
3. **Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung)** – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
FO 1.5. e)	Fachgerechte Erarbeitung und Verabschiedung von <b>Stellungnahmen Positionen</b> und Fachartikeln <b>ist sichergestellt</b>	
FO 1.5. f)	Grundsätze zur regionalen Vernetzung des Unternehmens und seiner Einrichtungen <b>unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Mitgliedschaft</b> sind festgelegt	
<b>FO 1.5. g)</b>	<b>Beteiligungsformate für die Zivilgesellschaft unter besonderer Berücksichtigung des AWO-Mitgliedsverbandes</b> sind entwickelt und werden eingesetzt	
<b>1.6. Ziele der Organisation</b>		
FO 1.6. a)	<del>Ableitung von s</del> Strategischen Organisationszielen aus der Unternehmenspolitik (insb. verbandliche, qualitätsbezogene, wirtschaftliche Ziele) und <del>Ableitung</del> operativer Ziele aus den strategischen Zielen auf allen Ebenen der Organisation sind abgeleitet	
<b>FO 1.6. b)</b>	<b>Die Ziele decken die Funktionen Freier Wohlfahrtspflege (Gemeinwohlfunktion, Sozialanwaltschaft und soziale Dienstleistungen) ab</b>	
<b>1.7.</b>	<b>Planung des Managementsystems</b>	<b>Unterteilung ist überflüssig</b>
FO 1.6. c)	Verantwortung für die Umsetzung der Organisationsziele <b>ist festgelegt</b>	
FO 1.6. d)	Ressourcen zur Erreichung der Organisationsziele sind bestimmten, deren Einsatz <b>ist geplant</b> und realisiert	
FO 1.6. e)	Unternehmenspolitik und Organisationsziele werden regelmäßig überprüfen, bewerten und anpassen	
<b>1.7.</b>	<b>nicht belegt</b>	

**AWO-Norm**  
**Führung und Organisation**  
**Stand: 09.06.2017 02.06.2020**

1. **Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen** (z.B. Datenschutz/-sicherheit; Risiken/Chancen und Änderungen des AK Personal) – siehe gelbe Markierung
2. **Einbindung der Verbandsperspektive in das Managementsystem** (Ergebnis der Zusammenarbeit mit UAK Mitglieder) – siehe blaue Markierung
3. **Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung)** – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>1.8.</b>	<b>Bewertung und ständigen Verbesserung des Managementsystems</b>	
FO 1.8. a)	<p><del>Ergebnisse des Ereignismanagements und der Kunden- und Mitarbeitendenbefragungen in die Managementbewertung einbeziehen</del></p> <p>In die Management-Bewertung sind regelmäßig einbezogen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ergebnisse des Ereignismanagements,</li> <li>• der Erhebungen der Kunden- und Mitarbeitendenzufriedenheit,</li> <li>• der Ermittlung der Zufriedenheit der Mitglieder, des Mitgliederverbandes und der freiwillig Engagierten</li> <li>• Ergebnisse aus internen Audits,</li> <li>• <del>Ergebnisse zur interkulturellen Öffnung der Einrichtungen,</del></li> <li>• Ergebnisse zur nachhaltigen Entwicklung</li> <li>• Ergebnisse des Managements freiwilliger sozialer Arbeit sowie des</li> <li>• Chancen- und Risikomanagement</li> </ul>	Siehe 1.14
<del>FO</del> 1.8. b)	<del>Ergebnisse aus internen Audits in die Management-Bewertung einbeziehen</del>	siehe 1.8 a)
FO 1.8. b)	<p>Bestandteil der Managementbewertung sind <del>müssen</del> Messgrößen mindestens zur Leistungsfähigkeit folgender Prozesse sein</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zu Prozessen, die nach den fachspezifischen AWO-Qualitätskriterien (<b>Dienstleistungsbereiche</b> <del>Teile III</del>) zu evaluieren sind,</li> <li>• zu den Prozessen im Bereich Personal- und Finanzmanagement sowie im Bereich Förderung der Verbandsentwicklung</li> </ul>	
FO 1.8. c)	Die erhobenen Ergebnisse und Messgrößen <del>werden</del> sind auf Plausibilität zu <del>geprüft</del>	

**AWO-Norm**  
**Führung und Organisation**  
**Stand: 09.06.2017 02.06.2020**

1. **Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen** (z.B. Datenschutz/-sicherheit; Risiken/Chancen und Änderungen des AK Personal) – siehe gelbe Markierung
2. **Einbindung der Verbandsperspektive in das Managementsystem** (Ergebnis der Zusammenarbeit mit UAK Mitglieder) – siehe blaue Markierung
3. **Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung)** – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>1.9.</b>	<b>Lenkung der Dokumente und Aufzeichnungen (dokumentierte Informationen)</b>	
FO 1.9. a)	<del>Sicherstellen, dass Aalle Beteiligten erhalten zeitnah die zur Durchführung ihrer Arbeit erforderlichen Informationen, Daten und Dokumente zeitnah erhalten</del>	
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 <del>entwickeln und dessen Anwendung sicherstellen</del>	
FO 1.9. e)	Umfang und Tiefe der aufrecht zu erhaltenden Informationen sind <del>müssen</del> geeignet sein, die Steuerungsfähigkeit des Managementsystems sicherzustellen	
<b>1.10.</b>	<b>Datenschutz/Datensicherheit</b>	
FO 1.10. a)	<p><del>Datenschutzmanagement sicherstellen, das mindestens beinhaltet</del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>• Datenschutzkonzepte (einschl. Umgang mit personenbezogenen Daten) /Verfahrensverzeichnis</del></li> </ul> <p><del>Datensicherungskonzepte / Datenschutzrichtlinien</del></p> <p>Datenschutzmanagement ist erstellt und Gegenstand des Alltagshandelns. Es beinhaltet mindestens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datenschutzbeauftragten</li> <li>• Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten/Auftragsdatenverarbeitungen</li> <li>• Lösch- und Sperrkonzepte</li> <li>• Informationspflichten</li> <li>• Beachtung der Auskunftsrechte</li> <li>• Verpflichtung auf das Datengeheimnis</li> </ul>	

**AWO-Norm**  
**Führung und Organisation**  
**Stand: 09.06.2017 02.06.2020**

1. **Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen** (z.B. Datenschutz/-sicherheit; Risiken/Chancen und Änderungen des AK Personal) – siehe gelbe Markierung
2. **Einbindung der Verbandsperspektive in das Managementsystem** (Ergebnis der Zusammenarbeit mit UAK Mitglieder) – siehe blaue Markierung
3. **Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung)** – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
FO 1.10 b)	<p><b>Das Datensicherungskonzept beinhaltet mindestens:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• technische und organisatorische Maßnahmen</li> <li>• IT-Sicherheit</li> <li>• Notfallplan</li> </ul>	
<b>1.11.</b>	<b>Koordination und Vernetzung</b>	
FO 1.11.	Mitwirkung an verbandsübergreifenden Fachgremien mit regionaler oder überregionaler Bedeutung ist sichergestellt	
<b>1.12.</b>	<b>Chancen- und Risikomanagementbeurteilung</b>	
FO 1.12.	<p>Chancen und Risiken werden auf strategischer und operativer Ebene kontinuierlich behandelt. Dabei werden berücksichtigt: Kontinuierliches Chancen- und Risikomanagement auf strategischer und operativer Ebene sicherstellen, das mindestens beinhaltet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sozialanwaltschafts- und Gemeinwohlfunktion der AWO</li> <li>• Chancen- und Risikobewertung sind, auf Basis geeigneter Instrumente, durchgeführt</li> <li>• Festlegung von Zielen und der Maßnahmen zur Chancenstärkung und Risikominimierung sowie deren Überprüfung sind festgelegt</li> </ul>	
<b>1.13.</b>	<b>Krisenmanagement</b>	
FO 1.13.	Regelungen zum Krisenmanagement sind festgelegt unter Beachtung der Meldung gegenüber dem Zertifizierer und dem AWO Bundesverband	

**AWO-Norm**  
**Führung und Organisation**  
**Stand: 09.06.2017 02.06.2020**

1. **Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen** (z.B. Datenschutz/-sicherheit; Risiken/Chancen und Änderungen des AK Personal) – siehe gelbe Markierung
2. **Einbindung der Verbandsperspektive in das Managementsystem** (Ergebnis der Zusammenarbeit mit UAK Mitglieder) – siehe blaue Markierung
3. **Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung)** – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>1.14. Interkulturelle Öffnung</b>		
FO 1.14.	<p>Interkulturelle Öffnung der <b>Organisation ist Gegenstand des Alltagshandelns</b> Einrichtungen und Dienste als kontinuierlichen Verbesserungsprozess umsetzen unter Beachtung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• der Festlegung der Verantwortung auf Leitungsebene</li> <li>• von Festlegungen in Leitbild und Konzeption</li> <li>• einer bedarfs- und bedürfnisorientierten Vorgehensweise</li> <li>• einer zielorientierten internen Entwicklung von Organisation und Personal</li> <li>• der Einbeziehung in die Managementbewertung</li> </ul>	
<b>1.15. Nachhaltigkeit</b>		
FO 1.15.	<p>Soziale, wirtschaftliche, ökologische und internationale Verantwortung durch nachhaltiges Handeln im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses <b>wird sichergestellt</b>. Dies umfasst mindestens</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• der Festlegung der Verantwortung auf <b>Geschäftsführungsebene</b> Leitungsebene</li> <li>• die Einbindung in Leitbildorientierung und Unternehmenspolitik</li> <li>• die Definition ausgewählter Nachhaltigkeitsaspekte und deren Berücksichtigung innerhalb der <b>Organisation und Organisationsentwicklung</b> Geschäftsprozesse</li> <li>• der Einbeziehung in die Managementbewertung</li> </ul>	



**AWO-Norm**  
**Führung und Organisation**  
**Stand: 09.06.2017 02.06.2020**

1. **Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen** (z.B. Datenschutz/-sicherheit; Risiken/Chancen und Änderungen des AK Personal) – siehe gelbe Markierung
2. **Einbindung der Verbandsperspektive in das Managementsystem** (Ergebnis der Zusammenarbeit mit UAK Mitglieder) – siehe blaue Markierung
3. **Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung)** – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>2. Personalmanagement</b>		
FO 2. a)	Einbettung des Personalmanagements ist in die Gesamtstrategie der Organisation eingebettet sicherstellen	
FO 2. b)	Ressourcen für das Personalmanagement sind sichergestellt	
FO 2. c)	Strategien der Mitarbeitengewinnung werden entwickelt und werden umgesetzt sicherstellen	
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	
<b>2.1. Führungsgrundsätze</b>		
FO 2.1. a)	Führungsgrundsätze sind an den Leitsätzen der Arbeiterwohlfahrt des AWO-Mitgliederverbandes ausgerichtet und werden unter Einbezug von MA-Rückmeldungen überprüft sowie ggf. Maßnahmen abgeleitet	
FO 2.1. b)	Stärkung der Werteorientierung wird durch die Förderung des vorbildhaften Verhaltens der Führungskräfte gestärkt	Revision AK Personal
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	Revision AK Personal

**AWO-Norm**  
**Führung und Organisation**  
**Stand: 09.06.2017-02.06.2020**

1. **Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen** (z.B. Datenschutz/-sicherheit; Risiken/Chancen und Änderungen des AK Personal) – siehe gelbe Markierung
2. **Einbindung der Verbandsperspektive in das Managementsystem** (Ergebnis der Zusammenarbeit mit UAK Mitglieder) – siehe blaue Markierung
3. **Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung)** – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>2.2. Kommunikation</b>		
FO 2.2. a)	Transparente und verbindliche Kommunikationsstrukturen sind transparent und verbindlich schaffen	
FO 2.2. b)	Eine zeitnahe Kommunikation ist sicher-gestellten	
<b>2.3. Personalakquise, -auswahl und -einarbeitung</b>		
FO 2.3. a)	Neue Mitarbeitende sind systematisch eingearbeitet unter Einbezug von: <ul style="list-style-type: none"> <li>Leitbildorientierung und Werten der AWO</li> <li>fachlichen Kompetenzen</li> <li>Schutzbedürfnis der Nutzer*innen</li> <li>Informationen über den Mitglieder- verband</li> </ul>	
FO 2.3. b)	Leitbildorientierung und Sensibilität für das Schutzbedürfnis der Nutzer*innen sind im Rahmen der Probezeitbeurteilung berücksichtigten	
FO 2.3. c)	Neue Führungskräfte sind systematisch eingearbeitet unter besonderer Berücksichtigung der Führungsgrundsätze, und einer wertschätzenden Unternehmenskultur und der Stärkung des Mitglieder- verbandes	
FO 2.3. d)	Schutzbedürfnis/Schutzanspruch der Nutzer*innen bei Auswahl und Einsatz von Mitarbeitenden wird nachgekommen gerecht werden	
<b>2.4. Personalplanung und -zuordnung</b>		
FO 2.4. a)	Kurz-, mittel- und langfristigen Personalbedarf ist kontinuierlich analysierten und wird geplanten	

**AWO-Norm**  
**Führung und Organisation**  
**Stand: 09.06.2017 02.06.2020**

1. **Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen** (z.B. Datenschutz/-sicherheit; Risiken/Chancen und Änderungen des AK Personal) – siehe gelbe Markierung
2. **Einbindung der Verbandsperspektive in das Managementsystem** (Ergebnis der Zusammenarbeit mit UAK Mitglieder) – siehe blaue Markierung
3. **Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung)** – siehe graue Markierung

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

**AWO-Norm**  
**Führung und Organisation**  
**Stand: 09.06.2017 02.06.2020**

1. **Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen** (z.B. Datenschutz/-sicherheit; Risiken/Chancen und Änderungen des AK Personal) – siehe gelbe Markierung
2. **Einbindung der Verbandsperspektive in das Managementsystem** (Ergebnis der Zusammenarbeit mit UAK Mitglieder) – siehe blaue Markierung
3. **Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung)** – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
FO 2.6. b)	Gefährdungspotential für Mitarbeitende (technisch, organisatorisch, psychisch und physikalisch) sind erfasst und analysiert. <del>sowie geeignete Maßnahmen zum Schutz und zur Gesunderhaltung der Mitarbeitenden werden ergriffen</del> <del>reife</del> und umgesetzt	
FO 2.6. c)	Arbeits- und Gesundheitsschutz über Arbeitssicherheitsanweisungen sowie Schulungen und Unterweisungen sind umgesetzt und dokumentiert	
<b>3. Management freiwilliger sozialer Arbeit</b>		
<b>3.1. Organisation</b>		
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 <del>lassen</del> / geregelt	
FO 3.1. c)	Konzeption für das Management freiwilliger sozialer Arbeit ist entwickelt	
FO 3.1. d)	Anwendung von Indikatoren zur Messung des Umfangs und der Ergebnisse des Management freiwilliger sozialer Arbeit werden angewendet, zum Beispiel bestehend aus <ul style="list-style-type: none"> <li>Anzahl der von bürgerschaftlich Engagierten erbrachten Freiwilligenstunden pro Einrichtung pro Jahr</li> <li>Anzahl der bürgerschaftlich engagierten Personen pro Einrichtung pro Jahr</li> <li>Anzahl der bürgerschaftlich Engagierten pro Einrichtung pro Jahr, deren freiwillige Tätigkeit länger als zwei Jahre währt</li> </ul>	

**AWO-Norm**  
**Führung und Organisation**  
**Stand: 09.06.2017 02.06.2020**

1. **Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen** (z.B. Datenschutz/-sicherheit; Risiken/Chancen und Änderungen des AK Personal) – siehe gelbe Markierung
2. **Einbindung der Verbandsperspektive in das Managementsystem** (Ergebnis der Zusammenarbeit mit UAK Mitglieder) – siehe blaue Markierung
3. **Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung)** – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>3.2. Kommunikation</b>		
FO 3.2.	Einbindung in den notwendigen Informationsfluss in der Organisation ist sichergestellt	
<b>3.3. Planung freiwilliger sozialer Arbeit</b>		
FO 3.3.	Tätigkeits-, Anforderungs- und Bewerbungsprofile für freiwillige soziale Aufgaben sind erstellt	
<b>3.4. Schulung</b>		
FO 3.4.	Freiwillig Mitarbeitende sind in die freiwillige soziale Tätigkeit eingewiesen	
<b>4. Management von Gebäuden und Sachausstattungen</b>		
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	
<b>5. Kosten- und Finanzmanagement</b>		
<b>5.1. Organisation</b>		
FO 5.1.	nicht belegt	
<b>5.2. Wirtschaftsplanung</b>		
FO 5.2. a)	Angemessene Wirtschaftsplanung ist durchgeführt	
FO 5.2. b)	Wirksames Controllingsystem ist sichergestellt	

**AWO-Norm**  
**Führung und Organisation**  
**Stand: 09.06.2017 02.06.2020**

1. **Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen** (z.B. Datenschutz/-sicherheit; Risiken/Chancen und Änderungen des AK Personal) – siehe gelbe Markierung
2. **Einbindung der Verbandsperspektive in das Managementsystem** (Ergebnis der Zusammenarbeit mit UAK Mitglieder) – siehe blaue Markierung
3. **Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung)** – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>5.3. Rechnungswesen</b>		
FO 5.3.	Kaufmännische Buchführung und Kosten- und Leistungsrechnung werden durchgeführt	
<b>5.4. Leistungsabrechnung</b>		
FO 5.4.	Erbrachte Dienstleistungen werden zeitnah abgerechnet	
<b>5.5. Wirtschaftlichkeitsanalysen</b>		
FO 5.5.	Analyse der Wirtschaftsergebnisse werden für alle Betriebe durchgeführt	
<b>5.6. Vergütungsverhandlungen</b>		
FO 5.6.	Angemessene Planung, Durchführung und Auswertung von Vergütungsverhandlungen sind sichergestellt	
<b>5.7. Einkauf</b>		
FO 5.7. a)	Beschaffungsrichtlinien sind festgelegt und werden eingehalten zur <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswahl von Lieferanten</li> <li>• Bewertung qualitätsrelevanter Produkte und Dienstleistungen</li> <li>• Bewertung von Lieferanten</li> <li>• Vertragsüberprüfung</li> <li>• Ableiten von Maßnahmen</li> </ul>	
FO 5.7. b)	Die Einhaltung von Ausschreibungsanforderungen ist sichergestellt	

**AWO-Norm**  
**Führung und Organisation**  
**Stand: 09.06.2017-02.06.2020**

1. **Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen** (z.B. Datenschutz/-sicherheit; Risiken/Chancen und Änderungen des AK Personal) – siehe gelbe Markierung
2. **Einbindung der Verbandsperspektive in das Managementsystem** (Ergebnis der Zusammenarbeit mit UAK Mitglieder) – siehe blaue Markierung
3. **Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung)** – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
<b>6.</b>	<b>Sozialmarketing</b>	
<b>6.1.</b>	<b>Vermarktung sozialer Dienstleistungen</b>	
FO 6.1.	<p>Konzeption und Umsetzung einer mittel- und langfristigen Marketingstrategie <b>ist festgelegt</b> mindestens bestehend aus</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulierung von Marketingzielen</li> <li>• Festlegung einer marketingstrategischen Grundausrichtung</li> <li>• Regelmäßige Überprüfung und Anpassung der Marketingstrategie</li> <li>• Umsetzung des Corporate Designs</li> </ul>	
<b>6.2.</b>	<b>Entwicklung neuer Dienstleistungen</b>	
FO 6.2.	<p>Ein Projektmanagement für die weitere Entwicklung von Dienstleistungen <b>ist sichergestellt</b>. Wichtige Schritte hierzu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwicklung planen</li> <li>• Entwicklungsziele festlegen</li> <li>• Ergebnisse bewerten</li> <li>• Umsetzbarkeit prüfen</li> <li>• In der Praxis erproben</li> <li>• Entwicklungsänderungen steuern</li> </ul>	
<b>7.</b>	<b>Qualitäts- und Fachcontrolling</b>	
<b>7.1.</b>	<b>Ermittlung der Kundenzufriedenheit</b>	
FO 7.1. a)	Regelmäßige Kundenbefragungen <b>sind geplant</b> sowie, durchgeführt und werden ausgewertet	
FO 7.1. b)	Kundenzufriedenheit <b>wird ermittelt</b>	
<b>7.2.</b>	<b>Ereignismanagement</b>	
FO 7.2.	Verfahren zum Umgang mit Ereignissen, insb. Beschwerden, Anerkennungen und Fehlern <b>ist festgelegt</b> <del>sicherstellen</del>	
<b>7.3.</b>	<b>Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen</b>	

**AWO-Norm**  
**Führung und Organisation**  
**Stand: 09.06.2017 02.06.2020**

1. **Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen** (z.B. Datenschutz/-sicherheit; Risiken/Chancen und Änderungen des AK Personal) – siehe gelbe Markierung
2. **Einbindung der Verbandsperspektive in das Managementsystem** (Ergebnis der Zusammenarbeit mit UAK Mitglieder) – siehe blaue Markierung
3. **Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung)** – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
FO 7.3. a)	Verfahren zur Erkennung von Nichtkonformitäten, Ursachenermittlung, Festlegung von Korrekturmaßnahmen, Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen und Wirkungskontrolle sind sichergestellt	
<b>7.4. Zufriedenheit der Mitarbeitenden</b>		
FO 7.4. a)	Regelmäßige Mitarbeiterbefragungen sind geplant sowie durchgeführt und werden ausgewertet Ermittlung und Auswertung der Mitarbeitendenzufriedenheit	
FO 7.4. b)	Regelmäßige Ermittlung der Zufriedenheit der Mitglieder und des Mitgliederverbandes sind geplant und durchgeführt und werden ausgewertet	
FO 7.4. c)	Verfahren zur Erfassung und Analyse von Verbesserungsvorschlägen ist festgelegt sicherstellen	
<b>7.5. Interne Audits</b>		
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)	

Anmerkung: Da die vorgenommenen Änderungen im Bereich Kap.2 Personalmanagement sehr weitreichende Auswirkungen/Anpassungen auf die Organisationen und Unternehmen der AWO nach sich ziehen, gilt (ausschließlich) für diese Qualitätskriterien eine verpflichtende Umsetzung erst innerhalb von 2 Jahren nach Verabschiedung der Norm durch das Präsidium des AWO Bundesverband e.V. (d. h. ab 26.02.2018).

**Anmerkung:** Da die vorgenommenen Änderungen im Zusammenhang mit der Stärkung des Mitgliederverbandes sehr weitreichende Auswirkungen/Anpassungen auf



**AWO-Norm**  
**Führung und Organisation**  
**Stand: ~~09.06.2017~~ 02.06.2020**

1. **Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen** (z.B. Datenschutz/-sicherheit; Risiken/Chancen und Änderungen des AK Personal) – siehe gelbe Markierung
2. **Einbindung der Verbandsperspektive in das Managementsystem** (Ergebnis der Zusammenarbeit mit UAK Mitglieder) – siehe blaue Markierung
3. **Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung)** – siehe graue Markierung

die Organisationen und Unternehmen der AWO nach sich ziehen, gilt (ausschließlich) für diese Qualitätskriterien eine verpflichtende Umsetzung erst innerhalb von 2 Jahren nach Verabschiedung der Norm durch das Präsidium des AWO Bundesverband e.V. (d. h. ab 02.06.2020).