



# **PRÜFLISTE**

## **„Führung und Organisation“**


**zur Auditierung der AWO-Qualitätskriterien**

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation	15.09.2023	11	


1. Verantwortung der Leitung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.1. Leitbildorientierung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
	Wird die Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt, regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Unternehmenspolitik		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Wird die Unternehmenspolitik, die am Leitbild und an den Leitorientierungen der Arbeiterwohlfahrt ausgerichtet ist und ein Höchstmaß an Qualitätsorientierung beinhaltet, unter gegebenen Mitteln und Rahmenbedingungen angestrebt und entwickelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist die für den Geltungsbereich des Managementsystems verantwortliche Leitung zur Einhaltung der Unternehmenspolitik verpflichtet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Macht die Unternehmenspolitik 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>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Stimmt die verantwortliche Leitung die Unternehmenspolitik mit dem Aufsichtsgremium ab und erörtert mit ihm in regelmäßigen Abständen den Stand <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>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Ist sichergestellt, dass die verantwortliche Leitung des AWO Unternehmens aktiv an gliederungsübergreifenden Maßnahmen und Instrumenten, insbesondere <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> mitarbeitet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation	15.09.2023	11	


1. Verantwortung der Leitung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.3. Organisation des Managementsystems		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Sind Organigramm und Darstellung der Verantwortlichkeiten erstellt und werden regelmäßig aktualisiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Sind Schnittstellen zwischen den Organisationseinheiten festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Sind Beauftragte aus der Führungsebene sowie Qualitätsmanagement-Beauftragte (QB) u.a. Personen festgelegt, die das integrierte AWO-Qualitätsmanagement-Konzept koordinieren und aufrechterhalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Ist sichergestellt, dass Mitarbeitende im Rahmen des ständigen Verbesserungsprozesses des Managementsystems einbezogen werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. Anforderungen der Kund*innen und interessierter Parteien		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Werden Anforderungen von Kund*innen und interessierten Parteien ermittelt, die Relevanz bewertet und bei Bedarf Maßnahmen abgeleitet und überwacht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist sichergestellt, dass die aus den Kund*innenanforderungen resultierenden Sachausstattungen ermittelt, bereitgestellt, instandgehalten und regelmäßig überprüft werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Vertragsprüfung und Vertragsmanagement unter Berücksichtigung der Verbraucherefreundlichkeit sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Wird sichergestellt, dass das kund*innenorientierte Verständnis und das Verhalten gegenüber den interessierten Parteien ein Bestandteil des Alltagshandelns sind?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Ist ein systematisches Vorgehen zur Prävention und Intervention bei Gewalt und Gewalttendenzen unter besonderer Berücksichtigung des Schutzanspruchs von Kund*innen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5. Fachpolitische Steuerung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Sind Fachberatung und Koordination für Einrichtungen und Dienste sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist sichergestellt, dass ein Beratungsangebot an den Mitgliederverband beschrieben wird?					
C	Ist eine fachpolitische Gremienarbeit sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Ist sichergestellt, dass zivilgesellschaftliche Kampagnen mit der sozialen Arbeit in den Fachbereichen und der Fachpolitik verknüpft sind?					

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation	15.09.2023	11	


1. Verantwortung der Leitung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.5. Fachpolitische Steuerung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
E	Ist die fachgerechte Erarbeitung und Verabschiedung von Stellungnahmen, Positionen und Fachartikeln sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F	Sind Grundsätze zur regionalen Vernetzung des Unternehmens und seiner Einrichtungen unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Mitgliedschaft festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G	Ist sichergestellt, dass Beteiligungsformate für die Zivilgesellschaft unter besonderer Berücksichtigung des AWO-Mitgliedsverbandes entwickelt und eingesetzt werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>1.6. Ziele der Organisation</b>						
<b>Ansatzpunkte sind:</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
A	Sind die strategischen Organisationsziele aus der Unternehmenspolitik (insb. verbandliche, qualitätsbezogene, wirtschaftliche Ziele) und die operativen Ziele aus den strategischen Zielen auf allen Ebenen der Organisation abgeleitet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden die Funktionen Freier Wohlfahrtspflege (Gemeinwohlfunktion, Sozialanwaltschaft und soziale Dienstleistungen) über die Ziele abgedeckt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Ist die Verantwortung für die Umsetzung der Organisationsziele festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden Ressourcen zur Erreichung der Organisationsziele bestimmt, deren Einsatz geplant und realisiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Werden Unternehmenspolitik und Organisationsziele regelmäßig überprüft, bewertet und angepasst?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>1.7. Planung des Managementsystems</b>						
<b>Ansatzpunkte sind:</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Nicht belegt						
<b>1.8. Bewertung und ständige Verbesserung des Managementsystems</b>						
<b>Ansatzpunkte sind:</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
A	Werden in die Managementbewertung <ul style="list-style-type: none"> <li>die Ergebnisse des Ereignismanagements,</li> <li>die Erhebungen der Kund*innen- und Mitarbeitendenzufriedenheit,</li> <li>die Ermittlung der Zufriedenheit der Mitglieder, des Mitgliederverbandes und der freiwillig Engagierten,</li> <li>die Ergebnisse aus internen Audits,</li> <li>die Ergebnisse zur nachhaltigen Entwicklung,</li> <li>die Ergebnisse des Managements freiwilliger Sozialer Arbeit sowie</li> <li>Chancen- und Risikomanagement</li> </ul> regelmäßig mit einbezogen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation	15.09.2023	11	

1. Verantwortung der Leitung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.8. Bewertung und ständige Verbesserung des Managementsystems		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
B	Bestandteil der Managementbewertung müssen Messgrößen mindestens zur Leistungsfähigkeit folgender Prozesse sein: <ul style="list-style-type: none"> <li>zu Prozessen, die nach den fachspezifischen AWO-Qualitätskriterien (Dienstleistungsbereiche) zu evaluieren sind</li> <li>zu den Prozessen im Bereich Personal- und Finanzmanagement sowie im Bereich Förderung der Verbandsentwicklung</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Ist sichergestellt, dass die erhobenen Ergebnisse und Messgrößen auf Plausibilität geprüft werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.9. Lenkung der Dokumente und Aufzeichnungen (dokumentierte Informationen)		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Ist sichergestellt, dass alle Beteiligte zur Durchführung ihrer Arbeit die erforderlichen Informationen, Daten und Dokumente zeitnah erhalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Sind Regelungen zur Genehmigung, Aktualisierung, Kennzeichnung und Verteilung von Dokumenten festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Ist die Dokumentation aller wesentlichen Geschäftsprozesse sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Sind Regelungen zur Festlegung, Kennzeichnung, Aufbewahrung, zum Schutz und Wiederauffinden und zur Vernichtung von Aufzeichnungen entwickelt und ist deren Anwendung sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Sind Umfang und Tiefe der aufrechtzuhaltenden Informationen geeignet, die Steuerungsfähigkeit des Managementsystems sicherzustellen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.10. Datenschutz/Datensicherheit		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Ist ein Datenschutzmanagement sichergestellt und Gegenstand des Alltagshandels? Es beinhaltet mindestens Aussagen zu: <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>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation	15.09.2023	11	

1. Verantwortung der Leitung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.10. Datenschutz/Datensicherheit		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b> B Beinhaltet das Datensicherungskonzept mindestens Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> <li>technischen und organisatorischen Maßnahmen</li> <li>IT-Sicherheit</li> <li>Notfallplan?</li> </ul>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.11. Koordination und Vernetzung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b> Ist die Mitwirkung an verbandsübergreifenden Fachgremien mit regionaler oder überregionaler Bedeutung sichergestellt?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.12. Chancen- und Risikomanagement		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b> Werden Chancen und Risiken auf strategischer und operativer Ebene kontinuierlich behandelt und wird dabei folgendes berücksichtigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>die Sozialanwaltschafts- und Gemeinwohlfunktion der AWO</li> <li>die Durchführung von Chancen- und Risikobewertung auf Basis geeigneter Instrumente und</li> <li>die Festlegung von Zielen und der Maßnahme zur Chancenstärkung und Risikominimierung sowie deren Überprüfung</li> </ul>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.13. Krisenmanagement		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b> Sind Regelungen zum Krisenmanagement unter Beachtung der Meldung gegenüber dem Zertifizierer und dem AWO Bundesverband festgelegt?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.14. Interkulturelle Öffnung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b> Wird die interkulturelle Öffnung der Organisation als Gegenstand des Alltagshandelns unter Beachtung <ul style="list-style-type: none"> <li>der Festlegung der Verantwortung auf Leitungsebene</li> <li>von Festlegungen in Leitbild und Konzeption</li> <li>von einer bedarfs- und bedürfnisorientierten Vorgehensweise</li> <li>von einer zielorientierten internen Entwicklung von Organisation und Personal</li> <li>von der Einbeziehung in die Managementbewertung umgesetzt?</li> </ul>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation	15.09.2023	11	


1. Verantwortung der Leitung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.15. Nachhaltigkeit		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b> Ist die soziale, wirtschaftliche, ökologische und internationale Verantwortung durch nachhaltiges Handeln im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses sichergestellt und umfasst diese mindestens <ul style="list-style-type: none"> <li>die Festlegung der Verantwortung auf Geschäftsführungsebene</li> <li>die Einbindung in die Leitbildorientierung und die Unternehmenspolitik</li> <li>die Definition ausgewählter Nachhaltigkeitsaspekte und deren Berücksichtigung innerhalb der Organisation und Organisationsentwicklung</li> <li>die Einbeziehung in die Managementbewertung?</li> </ul>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Personalmanagement		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
2. Personalmanagement		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Ist die Einbettung des Personalmanagements in die Gesamtstrategie der Organisation sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Sind Ressourcen für das Personalmanagement sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Sind Strategien der Mitarbeitengewinnung entwickelt und die Umsetzung sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Sind die systematische Planung und die Durchführung des Personalmanagements unter Beachtung der Nachwuchsförderung sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Sind geeignete Maßnahmen zur Steigerung der Arbeitgeberattraktivität unter besonderer Berücksichtigung der sozialpolitischen Positionen des Verbandes erarbeitet und festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1. Führungsgrundsätze		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Sind die Führungsgrundsätze an den Leitsätzen des AWO-Mitgliederverbandes ausgerichtet und unter Einbezug von Mitarbeitendenrückmeldungen überprüft sowie ggf. Maßnahmen abgeleitet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird die Werteorientierung durch vorbildhaftes Verhalten der Führungskräfte gestärkt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Wird ein beteiligungsorientiertes Führungs- und Verantwortungskonzept angewendet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden Anforderungs- und Aufgabenprofile - sofern Notwendig - inklusive Vertretungsregelungen entwickelt und angewendet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>




AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation	15.09.2023	11	

2. Personalmanagement		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
2.2. Kommunikation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Sind transparente und verbindliche Kommunikationsstrukturen geschaffen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist eine zeitnahe Kommunikation sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. Personalakquise, -auswahl und -einarbeitung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Werden neue Mitarbeitende unter Einbezug von <ul style="list-style-type: none"> <li>Leitbildorientierung und Werten der AWO</li> <li>fachlichen Kompetenzen</li> <li>Schutzbedürfnis der Kund*innen</li> <li>Informationen über den Mitgliederverband systematisch eingearbeitet?</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Leitbildorientierung und Sensibilität für das Schutzbedürfnis der Kund*innen im Rahmen der Probezeitbeurteilung berücksichtigt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden neue Führungskräfte systematisch unter besonderer Berücksichtigung der Führungsgrundsätze, einer wertschätzenden Unternehmenskultur und der Stärkung des Mitgliederverbandes eingearbeitet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Wird dem Schutzbedürfnis/ Schutzanspruch der Kund*innen bei Auswahl und Einsatz von Mitarbeitenden nachgekommen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4. Personalplanung und -zuordnung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Wird der kurz-, mittel- und langfristige Personalbedarf kontinuierlich analysiert und geplant?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist sichergestellt, dass die Mitarbeitenden über ausreichende Ausbildung, Kenntnisse, Erfahrungen und Eignung zur Erfüllung ihrer Aufgaben verfügen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5. Personalentwicklung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Ist ein Personalentwicklungskonzept unter Beachtung der strategischen Organisationsziele und 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> eingeführt und umgesetzt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist die Personalentwicklung als unverzichtbare Führungsaufgabe festgeschrieben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>




AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation	15.09.2023	11	


2. Personalmanagement		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
2.5. Personalentwicklung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
C	Sind Durchführung und Dokumentation regelmäßiger Personalgespräche sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Ist eine bedarfsorientierte Qualifizierungsplanung und -durchführung unter Beachtung der Potentiale von Mitarbeitenden sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	Wird der Bildungstransfer sichergestellt und evaluiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F	Wird Fachliteratur zur Verfügung gestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6. Arbeits- und Gesundheitsschutz		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Ist die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers sichergestellt und werden darüber hinaus systematische Maßnahmen der Gesundheitsförderung entwickelt und umgesetzt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Gefährdungspotentiale für Mitarbeitende (technisch, organisatorisch, psychisch und physikalisch) erfasst und analysiert sowie geeignete Maßnahmen zum Schutz und zur Gesunderhaltung der Mitarbeitenden ergriffen und umgesetzt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Arbeits- und Gesundheitsschutz über Arbeitssicherheitsanweisungen sowie Schulungen und Unterweisungen umgesetzt und dokumentiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Management freiwilliger Sozialer Arbeit		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
3.1. Organisation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Ist die Verantwortung für das Management freiwilliger Sozialer Arbeit auf Leitungsebene festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Sind angemessene Haftpflicht- und Unfallversicherung für freiwillig Mitarbeitende abgeschlossen/ geregelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Ist eine Konzeption zum Management freiwilliger Sozialer Arbeit entwickelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Werden Indikatoren zur Messung des Umfangs und der Ergebnisse des Managements freiwilliger Sozialer Arbeit, 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> angewendet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation	15.09.2023	11	


3. Management freiwilliger Sozialer Arbeit		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
3.2. Kommunikation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Ist die Einbindung in den notwendigen Informationsfluss in der Organisation sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3. Planung freiwilliger Sozialer Arbeit		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Werden Tätigkeits-, Anforderungs- und Bewerbungsprofile für freiwillige Soziale Aufgaben erstellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4. Schulung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Ist sichergestellt, dass die freiwillig Mitarbeitenden in die freiwillige soziale Tätigkeit eingewiesen werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Management von Gebäuden und Sachausstattungen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
4. Management von Gebäuden und Sachausstattungen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden Definition und Einhaltung baulicher Standards sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Definition und Einhaltung von Sachausstattungsstandards sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Werden Instandhaltungspläne (Instandsetzung, Prüfung und Wartung) geführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	Sind Bauplanung und –begleitung bei Bauvorhaben sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Kosten- und Finanzmanagement		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
5.1. Organisation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
Nicht belegt						
5.2. Wirtschaftsplanung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird eine angemessene Wirtschaftsplanung durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird ein wirksames Controllingsystem sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>AWO</b>	<b>Bereich</b>	<b>Stand</b>	<b>Revision</b>	
Forderungen	Führung und Organisation	15.09.2023	11	

5. Kosten- und Finanzmanagement		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
5.3. Rechnungswesen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Werden eine kaufmännische Buchführung und eine Kosten- und Leistungsrechnung durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4. Leistungsabrechnung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Werden erbrachte Dienstleistungen zeitnah abgerechnet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.5. Wirtschaftlichkeitsanalysen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Wird eine Analyse der Wirtschaftsergebnisse für alle Betriebe durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.6. Vergütungsverhandlungen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Sind angemessene Planungen, Durchführungen und Auswertungen von Vergütungsverhandlungen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.7. Einkauf		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Sind Beschaffungsrichtlinien 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>Ableitung von Maßnahmen festgelegt und werden eingehalten?</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Ist die Einhaltung von Ausschreibungsanforderungen sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation	15.09.2023	11	

6. Sozialmarketing		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
6.1. Vermarktung sozialer Dienstleistungen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b> Werden Konzeption und Umsetzung einer mittel- und langfristigen Marketingstrategie mindestens bestehend aus <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulierung von Marketingzielen</li> <li>• Festlegung einer marketingstrategischen Grundausrichtung</li> <li>• regelmäßiger Überprüfung und Anpassung der Marketingstrategie</li> <li>• Umsetzung des Corporate Designs festgelegt?</li> </ul>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2. Entwicklung neuer Dienstleistungen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b> Ist ein Projektmanagement für die weitere Entwicklung von Dienstleistungen sichergestellt? Wichtige Schritte hierzu: <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>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Qualitäts- und Fachcontrolling		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
7.1. Ermittlung der Kund*innenzufriedenheit		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
A	Werden regelmäßige Kund*innenbefragungen geplant, durchgeführt und ausgewertet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird eine Kund*innenzufriedenheit ermittelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2. Ereignismanagement		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b> Sind Verfahren zum Umgang mit Ereignissen, insb. Beschwerden, Anerkennungen und Fehlern sichergestellt?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>AWO</b>	<b>Bereich</b>	<b>Stand</b>	<b>Revision</b>	
Forderungen	Führung und Organisation	15.09.2023	11	

<b>7. Qualitäts- und Fachcontrolling</b>		<b>Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor</b>		<b>Grad der Anwendung</b>		
<b>7.3. Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
	Sind Verfahren zur Erkennung von Nichtkonformitäten, Ursachenermittlung, Festlegung von Korrekturmaßnahmen, Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen und Wirkungskontrolle sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7.4. Zufriedenheit der Mitarbeitenden</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Werden regelmäßige Mitarbeitendenbefragungen geplant, durchgeführt und ausgewertet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Wird eine regelmäßige Ermittlung der Zufriedenheit der Mitglieder und des Mitgliederverbandes geplant, durchgeführt und ausgewertet?					
C	Ist ein Verfahren zur Erfassung und Analyse von Verbesserungsvorschlägen festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7.5. Interne Audits</b>		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
<b>Ansatzpunkte sind:</b>						
A	Werden Unabhängigkeit der internen Auditor*innen sowie Auswertung der Auditberichte sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	Werden Mitarbeitende, die das integrierte AWO-QM-Konzept kennen und anwenden können, für interne Audits eingesetzt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	Wird die Umsetzung des Auditprogramms unter Berücksichtigung des Leitfadens zur Auditierung von Managementsystemen (ISO 19011) sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>