

AWO-Norm
Wohnungslosenhilfe gemäß §§ 67 ff. SGB XII
Stand: 19.12.2025

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1. Grundlagen		
1.1. Leitbildorientierung		
WLH 1.1.	Leitbildorientierung der Leistungserbringerin ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt	
1.2. Konzeption		
WLH 1.2. a)	Konzeption ist erarbeitet	
WLH 1.2. b)	Zielgruppe ist beschrieben	
WLH 1.2. c)	Aussagen zum Menschenbild sind erarbeitet	
WLH 1.2. d)	Förderung und Erhalt der Selbständigkeit ist sichergestellt	
WLH 1.2. e)	Aktuelle fachpolitische und wissenschaftliche Erkenntnisse sind berücksichtigt	
WLH 1.2. f)	Konzeption wird regelmäßig überprüft und weiterentwickelt	
WLH 1.2. g)	Mitarbeitende werden bei der Erarbeitung und Weiterentwicklung der Konzeption einbezogen	
2. Erbringung der Dienstleistung		
2.1. Vorbereitung und Durchführung der Aufnahme		
WLH 2.1. a)	Bedarfsorientierte Erreichbarkeit (24 Stunden) ist geregelt	
WLH 2.1. b)	Personal kann über Angebote der Einrichtung und des Trägerverbandes informieren und hat Kenntnis der regionalen Angebote	
WLH 2.1. c)	Erhebung notwendiger Vorinformationen ist gesichert	

AWO-Norm
Wohnungslosenhilfe gemäß §§ 67 ff. SGB XII
Stand: 19.12.2025

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
WLH 2.1. d)	Qualifiziertes Erstgespräch wird durchgeführt, einschließlich <ul style="list-style-type: none"> • Besichtigung der Einrichtung • Erklärung des Konzeptes • Abklärung der Erwartungen 	
WLH 2.1. e)	Hausinternes Entscheidungsverfahren ist beschrieben	
WLH 2.1. f)	Hilfen zur Eingewöhnung sind sichergestellt	
WLH 2.1. g)	Ein Verfahren zur Aufnahme in der Einrichtung ist festgelegt	
2.2.	Individuelle Hilfeplanung und Durchführung	
WLH 2.2. a)	Anwendung eines qualifizierten Hilfeplanungsinstrumentes mit: <ul style="list-style-type: none"> • Hilfebedarfsermittlung • Zielplanung • Maßnahmenplan • Überprüfung der Ziel- und Maßnahmenplanung ist sichergestellt	
WLH 2.2. b)	Übereinstimmung von Hilfebedarf und Leistungserbringung wird regelmäßig überprüft	
WLH 2.2. c)	Bewohner*innen sind an der Hilfeplanung beteiligt	
WLH 2.2. d)	Durchführung und Anwendung ist auf Basis von Leistungsbeschreibungen sichergestellt	
WLH 2.2. e)	Medizinische Versorgung ist sichergestellt	
2.3.	Angebote tagesstrukturierender Beschäftigung	
WLH 2.3.	Beschäftigungsangebote sind sichergestellt und beschrieben	

AWO-Norm
Wohnungslosenhilfe gemäß §§ 67 ff. SGB XII
Stand: 19.12.2025

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.4.	Vorbereitung und Durchführung des Auszuges	
WLH 2.4. a)	Verfahren für einen gezielten Auszug auf der Grundlage des individuellen Hilfeplanprozesses ist sichergestellt	
WLH 2.4. b)	Konkrete Umsetzung der erarbeiteten individuellen Lebensperspektive in den Bereichen Wohnen und Freizeit ist sichergestellt	
WLH 2.4. c)	Kooperation mit weiter betreuenden Stellen ist beschrieben und festgelegt	
WLH 2.4. d)	Abschlussgespräch wird durchgeführt	
WLH 2.4. e)	Verfahren zur Durchführung des Auszugs ist festgelegt	
3.	Interne Organisation und Kommunikation	
WLH 3. a)	Die interne Kommunikation durch regelmäßige fall- und mitarbeiterbezogene Besprechungen ist sichergestellt, durch <ul style="list-style-type: none"> • Teambesprechungen • Fallbesprechungen • Mitarbeitendengespräche • Supervision 	
WLH 3. b)	Team- und Fallbesprechungen sind dokumentiert	
WLH 3. c)	Dienstplangestaltung: <ul style="list-style-type: none"> • Planungssicherheit durch langfristige Rahmenplanung (Urlaub, Fortbildung, Kuren u.a.) • Personaleinsatzplanung wird regelmäßig, bedarfsorientiert und unter Einbeziehung der Mitarbeitenden durchgeführt • Erreichbarkeit der Einrichtung ist sichergestellt • Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sind festgelegt 	

AWO-Norm
Wohnungslosenhilfe gemäß §§ 67 ff. SGB XII
Stand: 19.12.2025

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
WLH 3.	d) Abrechnung der Leistungserbringung ist beschrieben für <ul style="list-style-type: none"> • Personal • Verwaltung • Barbetrag • Rechnungen • allg. Schriftverkehr 	
4. Dokumentation und Evaluation		
WLH 4.	a) Ein qualifiziertes Dokumentationssystem, das den aktuellen Stand der Maßnahmen übersichtlich widerspiegelt, wird angewendet für: <ul style="list-style-type: none"> • Leistungen • Verläufe einschl. Zielplanung • Ergebnisse • Berichtswesen 	
WLH 4.	b) Die ordnungsgemäße und zeitnahe Führung der Dokumentation durch interne Überprüfung der verantwortlichen Fachkraft ist sichergestellt	
WLH 4.	c) Kund*innen und die an der Arbeit Beteiligten werden bei der Dokumentation einbezogen	
WLH 4.	d) Berichtswesen gemäß der jeweiligen Vorgaben der Kostenträger ist sichergestellt	
WLH 4.	e) Statistische Auswertungen entsprechen den Anforderungen der Kostenträger	
WLH 4.	f) Die Wirksamkeit der Dienstleistungen wird regelmäßig evaluiert	
WLH 4.	g) Regelmäßige Evaluation aller zur Überprüfung des Weiterentwicklungsbedarfs relevanten Daten ist sichergestellt	

AWO-Norm
Wohnungslosenhilfe gemäß §§ 67 ff. SGB XII
Stand: 19.12.2025

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
5. Kooperation und Vernetzung		
WLH 5. a)	Möglichkeit einer Vermittlung anderer AWO-Angebote und freiwilliger Dienste durch die Mitarbeitenden ist sichergestellt	
WLH 5. b)	Möglichkeit einer Vermittlung anderer Hilfen durch die Mitarbeitenden ist sichergestellt	
WLH 5. c)	Zusammenarbeit mit teilstationären und stationären Einrichtungen ist geregelt	
6. Umgang mit Eigentum der Bewohner*innen		
WLH 6. a)	Mitarbeitende sind zu sorgsamem Umgang mit dem Eigentum der Bewohner*innen, unter Berücksichtigung des Datenschutzes, verpflichtet	
WLH 6. b)	Untergestellte Gegenstände der Bewohner*innen sind dokumentiert und Aufbewahrungsfrist ist festgelegt	
WLH 6. c)	Verfahren zur Schadensregulierung bei von Mitarbeitenden verursachten Schäden ist festgelegt	
7. Hauswirtschaft und Hausservice		
WLH 7.	Standards für hauswirtschaftliche Leistungen unter Beteiligung der Mitarbeitenden sind erarbeitet und festgelegt. Sie werden regelmäßig überprüft und ggf. angepasst und aktualisiert	
8. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln		
WLH 8. a)	Sachgerechte Lagerung von Hilfsmitteln und Arbeitsmitteln ist sichergestellt	
WLH 8. b)	Sachgerechte Wartung und Pflege der Dienstfahrzeuge ist sichergestellt	
WLH 8. c)	Umgang mit Medikamenten ist geregelt	
9. Externe Überprüfungen		
WLH 9.	Systematische Vorbereitung, Begleitung und Nachbereitung externer Prüfungen ist sichergestellt	