

PRÜFLISTE
„Führung und Organisation Reha“
zur Auditierung der AWO-Qualitätskriterien

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation Reha	02.02.2026	7.0	

1. Verantwortung der Leitung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.1. Leitbildorientierung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird die Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt, regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Ist die Entwicklung eines Dienstleistungsverständnisses (Leitbildes) der Einrichtungen mit Bezug zum Unternehmenszweck der Rehabilitation sichergestellt? (BAR-Anforderung 1.1)	☐	☐	☐	☐	☐
1.2. Unternehmenspolitik		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	Voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird die Entwicklung der Unternehmenspolitik, die am Leitbild und an den Lektorientierungen der Arbeiterwohlfahrt ausgerichtet ist und ein Höchstmaß an Qualitätsorientierung unter gegebenen Mitteln und Rahmenbedingungen anstrebt, sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Wird die für den Geltungsbereich des Qualitätsmanagementsystems verantwortliche Leitung zur Einhaltung der Unternehmenspolitik verpflichtet? (BAR-Anforderung 4.1.1)	☐	☐	☐	☐	☐
C	Ist die Organisationsstruktur des Qualitätsmanagements beschrieben? (BAR-Anforderung 4.1.1)	☐	☐	☐	☐	☐
D	Sind die Verantwortlichkeiten bei der Entwicklung von Qualitätszielen, der Qualitätsplanung, Überwachung und Bewertung festgelegt? (BAR-Anforderung 4.1.2)	☐	☐	☐	☐	☐
E	Werden angemessene personelle Ressourcen für das Qualitätsmanagement bereitgestellt? (BAR-Anforderung 4.1.3)	☐	☐	☐	☐	☐
F	Werden angemessene sachliche Ressourcen für das Qualitätsmanagement bereitgestellt? (BAR-Anforderung 4.1.3)	☐	☐	☐	☐	☐
G	Macht die Unternehmenspolitik, zur Darstellung der AWO als Mitgliederverband und ihrer Unternehmen in der Öffentlichkeit, Aussagen zu: - unterstützender Kooperation mit dem Mitgliederverband - Stellenwert zivilgesellschaftlicher Kampagnen und Initiativen - Beteiligungsmöglichkeiten des Mitgliederverbandes?	☐	☐	☐	☐	☐
H	Wird durch die verantwortliche Leitung die Unternehmenspolitik mit dem Aufsichtsgremium abgestimmt und in regelmäßigen Abständen der Stand - der Umsetzung der Unternehmenspolitik und damit verbundener Strategien, - der Stärkung des Mitgliederverbandes und - der Förderung des ehrenamtlichen Engagements mit ihm erörtert?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation Reha	02.02.2026	7.0	

1. Verantwortung der Leitung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.2. Unternehmenspolitik		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	Voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
I	Wird durch die verantwortliche Leitung des AWO Unternehmens aktiv an gliederungsübergreifenden Maßnahmen und Instrumenten, insbesondere: - zum Managementsystem (insb. Risikobehandlung) - zur Stärkung des Mitgliederverbandes und - der Förderung Bürgerschaftlichen Engagements in der AWO mitgearbeitet?	☐	☐	☐	☐	☐
1.3. Organisation des Managementsystems		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird ein Organigramm und eine Darstellung der Verantwortlichkeiten erstellt und regelmäßig aktualisiert? (BAR-Anforderungen 5.1.1 und 5.1.3)	☐	☐	☐	☐	☐
B	Ist die Verantwortung in den beschriebenen Prozessen eindeutig beschrieben und zugeordnet? (BAR-Anforderung 5.1.1)	☐	☐	☐	☐	☐
C	Sind die Schnittstellen zwischen den Organisationseinheiten festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Werden Mitarbeitende im Rahmen des ständigen Verbesserungsprozesses des Qualitätsmanagementsystems mit einbezogen (z. B. regelmäßige QM-Schulungen)? (BAR-Anforderung 5.5.2 und 10.4)	☐	☐	☐	☐	☐
E	Werden als Beauftragte aus der Führungsebene sowie Qualitätsmanagement-Beauftragte (QB) u. a. Personen festgelegt, die das integrierte AWO-Qualitätsmanagement-Konzept koordinieren und aufrechterhalten? (BAR-Anforderungen 4.2.1)	☐	☐	☐	☐	☐
F	Wird ein*e qualifizierte*r Qualitätsmanagement-Beauftragte*r (mit den erforderlichen Ressourcen) bereitgestellt? (BAR-Anforderung 4.2.1 und 4.2.2)	☐	☐	☐	☐	☐
G	Werden die erforderlichen zeitlichen Ressourcen für den*die Qualitätsmanagement-Beauftragte*n bestimmt und bereitgestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
H	Ist der*die Qualitätsmanagement-Beauftragte schriftlich benannt? (BAR-Anforderung 4.2.4)	☐	☐	☐	☐	☐
I	Werden die Aufgaben und Befugnisse des*der Qualitätsmanagement-Beauftragten schriftlich benannt? (BAR-Anforderung 4.2.4)	☐	☐	☐	☐	☐
J	Werden die Aufgaben und Befugnisse des Qualitätsmanagement-Beauftragten transparent vermittelt? (BAR-Anforderung 4.2.5)	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation Reha	02.02.2026	7.0	

1. Verantwortung der Leitung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.4. Anforderungen der Kund*innen und interessierter Parteien		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden die Anforderungen der Kund*innen und interessierter Parteien ermittelt, die Relevanz bewertet und bei Bedarf Maßnahmen abgeleitet und überwacht?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Werden die aus den Kund*innenanforderungen resultierenden Sachausstattungen ermittelt, bereitgestellt, instandgehalten und regelmäßig überprüft?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Werden Vertragsprüfung und Vertragsmanagement unter Berücksichtigung der Verbraucherfreundlichkeit sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Ist ein kund*innenorientiertes Verständnis und Verhalten gegenüber den interessierten Parteien ein Bestandteil des Alltagshandelns?	☐	☐	☐	☐	☐
E	Wird ein systematisches Vorgehen zur Prävention und Intervention bei Gewalt und Gewalttendenzen unter besonderer Berücksichtigung des Schutzanspruchs von Nutzer*innen sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
1.5. Fachpolitische Steuerung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird die Fachberatung und Koordination für Einrichtungen und Dienste sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Wird sichergestellt, dass ein Beratungsangebot an den Mitgliederverband beschrieben wird?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Wird die fachpolitische Gremienarbeit sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Werden zivilgesellschaftliche Kampagnen mit der sozialen Arbeit in den Fachbereichen und der Fachpolitik verknüpft?	☐	☐	☐	☐	☐
E	Ist die fachgerechte Erarbeitung und Verabschiedung von Stellungnahmen und Fachartikeln sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
F	Sind Grundsätze zur regionalen Vernetzung des Unternehmens und seiner Einrichtungen unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Mitgliedschaft festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
G	Werden Beteiligungsformate für die Zivilgesellschaft unter besonderer Berücksichtigung des AWO-Mitgliederverbandes entwickelt und eingesetzt?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation Reha	02.02.2026	7.0	

1. Verantwortung der Leitung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.6. Ziele der Organisation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden auf allen Ebenen der Organisation strategische Organisationsziele aus der Unternehmenspolitik (insb. verbandliche, qualitätsbezogene, wirtschaftliche und operative Ziele) abgeleitet?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Wird sichergestellt, dass die Ziele die Funktionen Freier Wohlfahrtspflege (Gemeinwohlfunktion, Sozialanwaltschaft und soziale Dienstleistungen) abdecken?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Wird die Verantwortung für die Umsetzung der Organisationsziele festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Werden Ressourcen zur Erreichung der Organisationsziele bestimmt, deren Einsatz geplant und realisiert?	☐	☐	☐	☐	☐
E	Werden Unternehmenspolitik und Organisationsziele regelmäßig überprüft, bewertet und angepasst?	☐	☐	☐	☐	☐
1.7. Planung des Managementsystems		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist die Verantwortung für die Umsetzung der Organisationsziele festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Sind Ressourcen zur Erreichung der Organisationsziele bestimmt, deren Einsatz geplant und realisiert?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Werden Unternehmenspolitik und (messbare) Qualitätsziele regelmäßig überprüft, bewertet und angepasst (jährliche Managementbewertung und Ableitung neuer messbarer Qualitätsziele auf der Grundlage der internen Ergebnismessungen)? (BAR-Anforderung 5.3.1)	☐	☐	☐	☐	☐
1.8. Bewertung und ständige Verbesserung des Managementsystems		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden in die Managementbewertung regelmäßig einbezogen: - die Ergebnisse des Ereignismanagements (Beschwerden und Fehler) - die Erhebung der Kund*innen- und Mitarbeitenden-zufriedenheit - die Ermittlung der Zufriedenheit der Mitglieder, des Mitgliederverbandes und der freiwillig Engagierten - die Ergebnisse aus internen Audits - die Ergebnisse zur nachhaltigen Entwicklung - die Ergebnisse des Managements freiwilliger sozialer Arbeit sowie des Chancen- und Risikomanagement (BAR-Anforderungen 7.2, 8.7, 9.1, 9.2, 9.7 und 10.3)	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation Reha	02.02.2026	7.0	

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
Ansatzpunkte sind:						
B	Sind Messgrößen, mindestens zur Leistungsfähigkeit folgender Prozesse: - Prozesse, die nach den fachspezifischen AWO-Qualitätskriterien (Teil III) zu evaluieren sind, - Prozesse im Bereich Personal- und Finanzmanagement sowie im Bereich Förderung der Verbandsentwicklung Bestandteil der Managementbewertung?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Werden die erhobenen Ergebnisse und Messgrößen auf Plausibilität geprüft?					
D	Werden aus den Managementbewertungen (Verbesserungs-, Korrektur- und Vorbeuge-) Maßnahmen abgeleitet? (BAR-Anforderung 5.3.3)					
E	Wird die Überwachung der Maßnahmen sichergestellt? (BAR-Anforderung 5.3.3)					
F	Werden Qualitätsziele und die Zielerreichung in der Einrichtung transparent gemacht? (BAR-Anforderung 5.3.2)					
1.9. Lenkung der Dokumente und Aufzeichnungen (dokumentierte Informationen)		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird sichergestellt, dass alle Beteiligten die zur Durchführung ihrer Arbeit erforderlichen Informationen, Daten und Dokumente zeitnah erhalten?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Ist eine Regelung zur Genehmigung, Aktualisierung, Kennzeichnung, Handhabung und Verteilersystem rehabilitandenbezogener Dokumente eindeutig festgelegt? (BAR-Anforderung 5.2.5)	☐	☐	☐	☐	☐
C	Ist die Dokumentation aller wesentlichen Geschäftsprozesse sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Ist eine Regelung zur Festlegung, Kennzeichnung, Aufbewahrung, zum Schutz und Wiederauffinden und zur Vernichtung von Aufzeichnungen entwickelt? (BAR-Anforderung 5.2.5)	☐	☐	☐	☐	☐
E	Ist gewährleistet, dass Umfang und Tiefe der aufrechtzuhaltenden Informationen geeignet sind, um die Steuerungsfähigkeit des Managementsystems sicherzustellen?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation Reha	02.02.2026	7.0	

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
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist das Datenschutzmanagement erstellt und Gegenstand des Alltagshandelns, bestehend mindestens aus: - Datenschutzbeauftragte*n - Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten/ Auftragsdatenverarbeitungen - Lösch- und Sperrkonzepte - Informationspflichten Beachtung der Auskunftsrechte - Verpflichtung auf das Datengeheimnis	☐	☐	☐	☐	☐
B	Beinhaltet das Datensicherungskonzept mindestens: - technische und organisatorische Maßnahmen - IT-Sicherheit - Notfallplan	☐	☐	☐	☐	☐
1.11. Koordination und Vernetzung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Wird die Mitwirkung an verbandsübergreifenden Fachgremien mit regionaler oder überregionaler Bedeutung sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
1.12. Chancen- und Risikomanagement		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird ein kontinuierliches Chancen- und Risikomanagement auf strategischer und operativer Ebene sichergestellt, das mindestens - Sozialanwaltschaft und Gremienwohlfunktion der AWO - Chancen- und Risikobewertung auf Basis geeigneter Instrumente durchführen - Festlegung von Zielen und der Maßnahmen zur Chancenstärkung und Risikominimierung sowie deren Überprüfung - Beteiligung der relevanten Mitarbeitenden beinhaltet?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Beinhaltet das Datensicherungskonzept mindestens: - technische und organisatorische Maßnahmen - IT-Sicherheit - Notfallplan	☐	☐	☐	☐	☐
1.13. Krisenmanagement		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Sind Regelungen zum Krisenmanagement unter Beachtung der Meldung gegenüber dem Zertifizierer und dem AWO Bundesverband festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation Reha	02.02.2026	7.0	

1. Verantwortung der Leitung		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Anwendung		
1.14. Interkulturelle Öffnung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind: Wird die interkulturelle Öffnung der Organisation als Gegenstand des Alltaghandelns unter Beachtung: - 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 sichergestellt?		☐	☐	☐	☐	☐
1.15. Nachhaltigkeit		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind: Wird die soziale, wirtschaftliche, ökologische und internationale Verantwortung durch nachhaltiges Handeln im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses sichergestellt, welche mindestens: - der Festlegung der Verantwortung auf Leitungsebene - die Einbindung in Leitbildorientierung und Unternehmenspolitik - die Definition ausgewählter Nachhaltigkeitsaspekte und deren Berücksichtigung innerhalb der Geschäftsprozesse - die Einbeziehung in die Managementbewertung beinhaltet?		☐	☐	☐	☐	☐
2. Personalmanagement (siehe Anmerkung 1)		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
2. Personalmanagement		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist die Einbettung des Personalmanagements in die Gesamtstrategie der Organisation sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Werden Ressourcen für das Personalmanagement sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Wird sichergestellt, dass Strategien der Mitarbeitenden-gewinnung entwickelt und umgesetzt werden?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Ist die systematische Planung und Durchführung des Personalmanagements unter Beachtung der Nachwuchskräfte-förderung sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
E	Werden geeignete Maßnahmen zur Steigerung der Arbeitgeber*inattraktivität unter besonderer Berücksichtigung der sozialpolitischen Positionen des Verbandes erarbeitet und festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation Reha	02.02.2026	7.0	

2. Personalmanagement (siehe Anmerkung 1)		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
2.1. Führungsgrundsätze		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Sind Führungsgrundsätze an den Leitsätzen der Arbeiterwohlfahrt ausgerichtet und unter Einbezug von MA-Rückmeldungen überprüft sowie ggf. Maßnahmen abgeleitet?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Wird die Stärkung der Werteorientierung durch die Förderung des vorbildhaften Verhaltens der Führungskräfte sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Wird ein beteiligungsorientiertes Führungs- und Verantwortungskonzept angewendet?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Werden Anforderungs- und Aufgabenprofile inklusive Vertretungsregelungen entwickelt und angewendet? (BAR-Anforderung 5.1.2)	☐	☐	☐	☐	☐
2.2. Kommunikation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Sind transparente und verbindliche interne Kommunikationsstrukturen festgelegt? (BAR-Anforderung 5.5.1)	☐	☐	☐	☐	☐
B	Wird eine zeitnahe Kommunikation sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Ist der Einarbeitungsplan schriftlich festgelegt? (BAR-Anforderung 12.5)	☐	☐	☐	☐	☐
2.3. Personalakquise, -auswahl und -einarbeitung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird sichergestellt, dass neue Mitarbeitende systematisch unter Einbezug von: - Leitbildorientierung und Werten der AWO - fachliche Kompetenzen - Schutzbedürfnis der Nutzer*innen - Informationen über den Mitgliederverband eingearbeitet werden? (BAR-Anforderung 12.5)	☐	☐	☐	☐	☐
B	Wird die Leitbildorientierung und Sensibilität für das Schutzbedürfnis der Nutzer*innen im Rahmen einer Probezeitauswertung berücksichtigt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Wird sichergestellt, dass neue Führungskräfte systematisch unter besonderer Berücksichtigung der Führungsgrundsätze und einer wertschätzenden Unternehmenskultur und der Stärkung des Mitgliederverbandes eingearbeitet werden?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Wird sichergestellt, dass das Schutzbedürfnis/ der Schutzanspruch der Nutzer*innen bei Auswahl und Einsatz von Mitarbeitenden gerecht wird? (BAR-Anforderung 5.2.2)	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation Reha	02.02.2026	7.0	

2. Personalmanagement (siehe Anmerkung 1)		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
2.4. Personalplanung und -zuordnung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird kurz-, mittel- und langfristiger Personalbedarf kontinuierlich analysiert und geplant?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Wird sichergestellt, dass die Stelleninhaber*innen über ausreichende Ausbildung, Kenntnisse, Erfahrungen und Eignung zur Erfüllung ihrer Aufgaben verfügen? (BAR-Anforderung 4.2.2 und 5.4.2)	☐	☐	☐	☐	☐
2.5. Personalentwicklung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist ein Personalentwicklungskonzept unter Beachtung der strategischen Organisationsziele eingeführt und unter besonderer Berücksichtigung von: - zivilgesellschaftlicher Verantwortung - wertegebundenem Handeln - Umgang mit demokratiefeindlichen Tendenzen umgesetzt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Ist die Personalentwicklung als unverzichtbare Führungsaufgabe festgeschrieben?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Wird die Durchführung und Dokumentation regelmäßiger Personalgespräche sichergestellt? (BAR-Anforderung 5.5.3)	☐	☐	☐	☐	☐
D	Wird eine bedarfsorientierte Qualifizierungsplanung und -durchführung unter Beachtung der Potentiale von Mitarbeitenden sichergestellt? (BAR-Anforderungen 5.5.2 und 12.6)	☐	☐	☐	☐	☐
E	Wird der Bildungstransfer sichergestellt und evaluiert?	☐	☐	☐	☐	☐
F	Wird Fachliteratur zur Verfügung gestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
2.6. Arbeits- und Gesundheitsschutz		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Wird die Fürsorgepflicht des*der Arbeitgeber*in sichergestellt und sind darüber hinaus systematische Maßnahmen der Gesundheitsförderung entwickelt und umgesetzt?	☐	☐	☐	☐	☐
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?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Werden Arbeits- und Gesundheitsschutz über Arbeitssicherheitsanweisungen sowie Schulungen und Unterweisungen umgesetzt und dokumentiert?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation Reha	02.02.2026	7.0	

3. Management freiwilliger sozialer Arbeit		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
3.1. Organisation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist die Verantwortung für das Management freiwilliger sozialer Arbeit auf Leitungsebene festgelegt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Ist eine angemessene Haftpflicht- und Unfallversicherung für Mitarbeitende abgeschlossen/ geregelt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Ist eine Konzeption zum Management freiwilliger sozialer Arbeit entwickelt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Findet die Anwendung von Indikatoren zur Messung des Umfangs und der Ergebnisse des Managements freiwilliger sozialer Arbeit, zum Beispiel bestehend aus: - 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 statt?	☐	☐	☐	☐	☐
3.2. Kommunikation		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Wird die Einbindung in den notwendigen Informationsfluss in der Organisation sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
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?	☐	☐	☐	☐	☐
3.4. Schulung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Werden freiwillige Mitarbeitende in die freiwillige soziale Tätigkeit eingewiesen?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation Reha	02.02.2026	7.0	

4. Management von Gebäuden und Sachausstattungen		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
4. Management von Gebäuden und Sachausstattungen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist die Definition und die Einhaltung von baulichen Standards sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Ist die Definition und Einhaltung von Sachausstattungsstandards sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Werden Instandhaltungspläne (Instandsetzung, Prüfung und Wartung) geführt?	☐	☐	☐	☐	☐
D	Werden bei Bauvorhaben die Bauplanung und -begleitung sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
5. Kosten- und Finanzmanagement		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
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?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Wird ein wirksames Controllingsystem sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
5.3. Rechnungswesen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Wird eine kaufmännische Buchführung sowie eine Kosten- und Leistungsrechnung durchgeführt?	☐	☐	☐	☐	☐
5.4. Leistungsabrechnung		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Werden erbrachte Dienstleistungen zeitnah abgerechnet?	☐	☐	☐	☐	☐
5.5. Wirtschaftlichkeitsanalysen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Wird eine Analyse der Wirtschaftsergebnisse für alle Betriebe durchgeführt?	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation Reha	02.02.2026	7.0	

5. Kosten- und Finanzmanagement		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
5.6. Vergütungsverhandlungen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Ist eine angemessene Planung, Durchführung und Auswertung von Vergütungsverhandlungen sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
5.7. Einkauf		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden Beschaffungsrichtlinien zur: - Auswahl von Lieferanten - Bewertung qualitätsrelevanter Produkte und Dienstleistungen - Bewertung von Lieferanten - Vertragsüberprüfung - Ableiten von Maßnahmen festgelegt und eingehalten?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Ist die Einhaltung von Ausschreibungsanforderungen sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
6. Sozialmarketing		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
6.1. Vermarktung sozialer Dienstleistungen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Wird die Konzeption und Umsetzung einer mittel- und langfristigen Marketingstrategie, mindestens bestehend aus: - Formulierung von Marketingzielen - Festlegung einer marketingstrategischen Grundausrichtung - regelmäßiger Überprüfung und Anpassung der Marketingstrategie - Umsetzung des Corporate Designs sichergestellt?	☐	☐	☐	☐	☐
6.2. Entwicklung neuer Dienstleistungen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
	Wird ein Projektmanagement für die weitere Entwicklung von Dienstleistungen sichergestellt? Wichtige Schritte hierzu: - Entwicklung planen - Entwicklungsziele festlegen - Ergebnisse bewerten - Umsetzbarkeit prüfen - in der Praxis erproben - Entwicklungsänderungen steuern	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation Reha	02.02.2026	7.0	

7. Qualitäts- und Fachcontrolling		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
7.1. Ermittlung der Kund*innenzufriedenheit		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden regelmäßige Kund*innenbefragungen geplant, durchgeführt und ausgewertet?	☐	☐	☐	☐	☐
B	Wird die Kund*innenzufriedenheit ermittelt (Schwerpunkt: Rehabilitandenzufriedenheit)? (BAR-Anforderung 8.7)	☐	☐	☐	☐	☐
7.2. Ereignismanagement		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist ein Verfahren und die Verantwortlichkeit zum Umgang mit Ergebnissen, insb. Beschwerden, Anerkennungen und Fehlern (Erfassung und Analyse) festgelegt? (BAR-Anforderungen 7.1, 7.2, 9.1, 9.2, und 11.2)	☐	☐	☐	☐	☐
B	Ist die statistische Erfassung der Beschwerden sichergestellt? (BAR-Anforderung 7.2 und 9.2)	☐	☐	☐	☐	☐
C	Sind Auswertung, Analyse und Bewertung (Ableitung von Korrekturmaßnahmen) sichergestellt? (BAR-Anforderung 7.2 und 9.2)	☐	☐	☐	☐	☐
7.3. Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Ist ein Verfahren zur Erkennung von Nichtkonformitäten, Ursachenermittlung, Analyse, Festlegung von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen, Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen und Wirkungskontrolle sichergestellt? (BAR-Anforderung 8.10, 11.2 und 11.4)	☐	☐	☐	☐	☐
B	Werden Empfehlungen für Verbesserungen abgeleitet? (BAR-Anforderung 8.10)	☐	☐	☐	☐	☐
C	Ist ein Konzept zum Fehlermanagement beschrieben? (BAR-Anforderung 11.1)	☐	☐	☐	☐	☐
D	Ist eine statistische Erfassung der Fehler sichergestellt? (BAR-Anforderung 11.2)	☐	☐	☐	☐	☐
E	Ist eine zeitnahe Nachbesserung aufgetretener Fehler/Mängel geregelt? (BAR-Anforderung 11.3)	☐	☐	☐	☐	☐
7.4. Zufriedenheit der Mitarbeitenden		Nein	Ja	nicht nachweisbar	Verbesserungspotential	voll nachweisbar
Ansatzpunkte sind:						
A	Werden regelmäßige Mitarbeitendenbefragungen geplant, durchgeführt und ausgewertet? (BAR-Anforderung 5.5.3)	☐	☐	☐	☐	☐
B	Werden regelmäßige Ermittlungen der Zufriedenheit der Mitglieder und des Mitgliederverbandes geplant, durchgeführt und ausgewertet?	☐	☐	☐	☐	☐
C	Wird ein Verfahren zur Erfassung und Analyse von Verbesserungsvorschlägen sichergestellt? (BAR-Anforderung 5.5.3)	☐	☐	☐	☐	☐

AWO	Bereich	Stand	Revision	
Forderungen	Führung und Organisation Reha	02.02.2026	7.0	

7. Qualitäts- und Fachcontrolling		Verbindliche Aussagen liegen in schriftlicher Form vor		Grad der Umsetzung		
7.5. Interne Audits		<i>Nein</i>	<i>Ja</i>	<i>nicht nachweisbar</i>	<i>Verbesserungspotential</i>	<i>voll nachweisbar</i>
Ansatzpunkte sind:						
<i>A</i>	<i>Ist die Unabhängigkeit der internen Auditor*innen sowie der Auswertung der Auditberichte sichergestellt?</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>B</i>	<i>Wird sichergestellt, dass die internen Audits durch qualifiziertes Personal durchgeführt werden? (BAR-Anforderung 5.4.2)</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>C</i>	<i>Werden Mitarbeitende, die das integrierte AWO-QM-Konzept kennen und anwenden können, für interne Audits eingesetzt?</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>D</i>	<i>Wird die Umsetzung des Auditprogramms (zur regelhaften Selbstprüfung der wesentlichen Prozesse) unter Berücksichtigung des Leitfadens zur Auditierung von Managementsystemen (ISO 19011) sichergestellt? (BAR-Anforderung 5.4.1)</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>E</i>	<i>Werden die Ergebnisse der internen Audits dokumentiert? (BAR-Anforderung 5.4.3)</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>F</i>	<i>Wird der Umgang mit den Ergebnissen dargelegt? (BAR-Anforderung 5.4.4)</i>	☐	☐	☐	☐	☐
<i>G</i>	<i>Werden Korrekturmaßnahmen dargelegt und durchgeführt? (BAR-Anforderung 5.4.5)</i>	☐	☐	☐	☐	☐