

AWO-Norm
Hilfen zur Erziehung
Stand: 11.03.2026



Bundesverband e.V.

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1. Grundlagen		
1.1. Leitbildorientierung		
HZE 1.1. a)	Die Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt	
HZE 1.1. b)	Die Umsetzung des Leitbildes wird mit den Mitarbeitenden regelmäßig reflektiert	
1.2. Rechtliche Grundlagen		
HZE 1.2. a)	Die für die Leistungsangebote geltenden rechtlichen Grundlagen sowie örtlichen Vereinbarungen und Bestimmungen werden kommuniziert und angewandt	
HZE 1.2. b)	Die Erfüllung der aus den unter 1.2. a) genannten Vorgaben resultierenden Anforderungen aus der Betriebserlaubnis ist gewährleistet	

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1.3. Konzeption		
HZE 1.3. a)	<p>Die Konzeption der Einrichtung bzw. des Dienstes der Kinder- und Jugendhilfe ist erstellt und beinhaltet zumindest Aussagen zur Festlegung und Ausgestaltung von:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zielen • Zielgruppe/n • Methoden • Fachwissenschaftlichen Grundlagen • Kinderschutz und Gewaltschutzkonzept • Sexualpädagogik • Medienpädagogik • Inklusion, Diversität und Vielfalt • Beteiligung von Kindern und Jugendlichen • Kinderrechten • Beschwerdemanagement (Beschwerden in persönlichen Angelegenheiten) • Einbezug von Eltern, Personensorgeberechtigten und Angehörigen • Spezifika der Angebote / besondere Schwerpunkte • Vernetzung und Kooperation • Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität 	
HZE 1.3. b)	Die aktuellen fachpolitischen und wissenschaftlichen Erkenntnisse werden bei der Weiterentwicklung beachtet	
1.4. Kindeswohl und Kinderschutz		
HZE 1.4. a)	Standards zur Gewährleistung des Kindeswohles und Kinderschutzes sind festgelegt	
HZE 1.4. b)	Ein institutionelles Schutzkonzept liegt vor	
HZE 1.4. c)	Verfahren zur frühzeitigen Erkennung und Bewertung von externen und internen Gefährdungen von Kindern und Jugendlichen sind sichergestellt	
HZE 1.4. d)	Verfahren zu angemessenen Interventionen/ Maßnahmen bei Kindeswohlgefährdung sind sichergestellt	

**AWO-Norm
Hilfen zur Erziehung
Stand: 11.03.2026**



Bundesverband e.V.

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1.5. Beteiligungs- und Beschwerderechte		
HZE 1.5. a)	Die Umsetzung von Beteiligungsrechten von jungen Menschen sowie Personensorgeberechtigten an allen die Lebensgestaltung der jungen Menschen betreffenden Entscheidungen ist sichergestellt	
HZE 1.5. b)	Die Umsetzung von Beschwerderechten von jungen Menschen innerhalb und außerhalb der Einrichtung in allen sie betreffenden Fragen ist sichergestellt	
2. Organisation und Durchführung der Hilfen zur Erziehung		
2.1. Leistungsangebote		
HZE 2.1.	Die Leistungsangebote sind beschrieben und werden bedarfsorientiert angepasst	
2.2. Erstkontakt / Beginn der Leistungserbringung		
HZE 2.2. a)	Die Erreichbarkeit ist entsprechend des Leistungsangebotes verständlich, nachvollziehbar und wahrnehmbar geregelt und sichergestellt	
HZE 2.2. b)	Ein Aufnahme- oder Zugangsverfahren ist sichergestellt und enthält mindestens Regelungen zu <ul style="list-style-type: none"> • Festlegung von Entscheidungsbefugnissen • Umfassenden Informationen über das Angebot • Transparenz und Sicherstellung von Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten • Abklärung der Erwartungen und Information über Rechte und Pflichten • Sicherstellung des internen Informationsflusses 	
HZE 2.2. c)	Für stationäre HZE gilt: Die Standards für den spezifischen Umgang mit Inobhutnahmen sind festgelegt	
HZE 2.2. d)	Es werden Vereinbarungen zu Rechten und Pflichten zwischen der Einrichtung und den jungen Menschen und Personensorgeberechtigten getroffen, z. B. Betreuungsverträge	

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.3. Hilfeplan und Umsetzung		
HZE 2.3. a)	Die Unterstützung der Personensorgeberechtigten, Eltern, jungen Menschen und weiterer relevanter Personen im Hilfeplanverfahren ist sichergestellt	
HZE 2.3. b)	Die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der Hilfeplanung ist geregelt	
HZE 2.3. c)	Die Umsetzungsplanung besteht mindestens aus <ul style="list-style-type: none"> • Zielplanung • Maßnahmenplanung • Umsetzung • Überprüfung • Anpassung 	
2.4. Therapeutische, medizinische und andere ergänzende Leistungen		
HZE 2.4. a)	Das Verfahren zur Vorbereitung, Begleitung, Durchführung, Nachbereitung (einschl. Klärung der Schnittstellen) therapeutischer und medizinischer Leistungen ist festgelegt	
HZE 2.4. b)	Die Erfüllung fachlich anerkannter Standards bei Beratungs- und therapeutischen Leistungen ist sichergestellt	
2.5. Kindertagesbetreuung/ Schule/ Ausbildung/ Beruf		
HZE 2.5. a)	Regelungen zur Kooperation mit den beteiligten Bildungsinstitutionen und zur Mitwirkung der Personensorgeberechtigten und weiterer relevanter Personen sind getroffen	
HZE 2.5. b)	Standards für die Planung und Gestaltung schul- und ausbildungsunterstützender Maßnahmen sind festgelegt	
HZE 2.5. c)	Organisation der Vermittlung berufsvorbereitender und ausbildungsbegleitender Hilfen ist geregelt	

AWO-Norm
Hilfen zur Erziehung
Stand: 11.03.2026



Bundesverband e.V.

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.6. Kriseninterventionen		
HZE 2.6. a)	Die Standards und Verfahren zum Umgang mit Krisen und Notfällen liegen vor	
HZE 2.6. b)	Kriterien zur Einbeziehung von externen Hilfesystemen sind festgelegt und werden regelmäßig überprüft	
2.7. Beendigung der Hilfe		
HZE 2.7. a)	Die Beendigung der Hilfe sowie der damit einhergehende Ablösungsprozess sind geregelt	
HZE 2.7. b)	Über Unterstützungs- und Kontaktmöglichkeiten nach Beendigung der Hilfe wird informiert, z.B. über Rechte von Careleavern	
HZE 2.7. c)	Die Überleitung in andere Hilfeformen ist geregelt (Übergangmanagement)	
3. Interne Organisation und Kommunikation		
HZE 3. a)	Die Dienst- bzw. Einsatzplanung wird regelmäßig und bedarfsorientiert durchgeführt	
HZE 3. b)	Es sind Vertretungsregelungen für Ausfälle und Notfallsituationen sichergestellt	
HZE 3. c)	Die Mitarbeitenden werden bei der Dienst- bzw. Einsatzplanung beteiligt	
HZE 3. d)	Es werden regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der Qualität und der innerbetrieblichen Organisation durchführt	
HZE 3. e)	Die Dokumentation der Besprechungen und die Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) ist sichergestellt	
4. Dokumentation		
HZE 4.	Der aktuelle Stand der Leistungserbringung wird systematisch dokumentiert	

AWO-Norm
Hilfen zur Erziehung
Stand: 11.03.2026



Bundesverband e.V.

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
5. Evaluation		
HZE 5. a)	Die regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Leistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnisse ist sichergestellt	
HZE 5. b)	Die Evaluationsergebnisse fließen in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess und die Managementbewertung ein	
6. Kooperation und Vernetzung		
HZE 6. a)	Die Zusammenarbeit mit maßgeblichen Kooperationspartner*innen ist geregelt	
HZE 6. b)	Die Maßnahmen zur regionalen und überregionalen Vernetzung sind festgelegt	
HZE 6. c)	Die Interessen der jungen Menschen und deren Familien im Gemeinwesen, insbesondere in jugendhilfepolitischen Gremien werden vertreten	
HZE 6. d)	Die ergänzenden sozialen und anderen Leistungsangebote unter besonderer Berücksichtigung der AWO-Einrichtungen werden einbezogen	
7. Umgang mit Eigentum der Kund*innen		
HZE 7. a)	Die Mitarbeitenden werden zum sorgsamsten Umgang mit Eigentum der Kund*innen verpflichtet	
HZE 7. b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kund*innen vor Verlust und Beschädigung sind festgelegt	
HZE 7. c)	Ein Verfahren zur Schadensregulierung ist festgelegt und bekannt gemacht	
HZE 7. d)	Ein Verfahren, welches die Bestellung, Lagerung, Vergabe, Verabreichung und Entsorgung von Medikamenten regelt, ist beschrieben	

AWO-Norm
Hilfen zur Erziehung
Stand: 11.03.2026



Bundesverband e.V.

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
8. Hauswirtschaft/Reinigung		
HZE 8.	Die Standards und Verfahren für die Hauswirtschaft/Reinigung sind unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeitsziele festgelegt	
9. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln		
HZE 9. a)	Die sachgerechte Handhabung und Lagerung von Hilfsmitteln und Arbeitsmitteln ist sichergestellt	
HZE 9. b)	Bei Auswahl und Einsatz von psychologischen Tests, Checklisten, Fragebögen und Prüflisten werden die fundierten wissenschaftlichen Erkenntnisse berücksichtigt	
10. Externe Prüfungen		
HZE 10. a)	Die systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sind sichergestellt	
HZE 10. b)	Die Nachbereitung und die Auswertung der Ergebnisse sowie deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist sichergestellt	