

AWO-Norm
Schuldner- und Insolvenzberatung
Stand: 13.06.2020

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1.		Grundlagen	
1.1.		Leitbild	
SIB	1.1.	Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt	
1.2.		Konzept	
SIB	1.2. a)	Die Arbeit der AWO Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen orientiert sich an dem Konzept Soziale Schuldnerberatung vom 03.04.2018 der Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV)	
SIB	1.2. b)	Konzept auf der Grundlage des fachlichen/ fachpolitischen Diskussionsstandes ist erarbeitet	
SIB	1.2. c)	Konzept wird regelmäßig überprüft und weiterentwickelt	
SIB	1.2. d)	Zielgruppen sind beschrieben	
SIB	1.2. e)	Beratungsformen und –methoden sind beschrieben	
SIB	1.2. f)	Dienstleistungsorientierung der Beratung ist festgeschrieben	
2.		Erbringung der Dienstleistung	
2.1.		Fachliche Grundsätze der Beratung und Information	
SIB	2.1. a)	Fachliche Grundsätze der Beratung sind beschrieben (mindestens zu den Kriterien Freiwilligkeit, Eigenverantwortlichkeit, Hilfe zur Selbsthilfe, Verschwiegenheit, Nachvollziehbarkeit, fachliche Unabhängigkeit)	
SIB	2.1. b)	Integration der rechtlichen, ökonomischen und psychosozialen Beratungsdimension sind in den Grundsätzen festgeschrieben (Ganzheitlichkeit)	
SIB	2.1. c)	Dienstleistungsangebote sind beschrieben und werden zielgruppenorientiert kommuniziert	
SIB	2.1. d)	Beratung wird auf dem aktuellen Stand rechtlicher, wirtschaftlicher, sozialer und methodischer Entwicklungen sichergestellt	

AWO-Norm
Schuldner- und Insolvenzberatung
Stand: 13.06.2020

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.2. Erstkontakt				
SIB	2.2.	a)	Bedarfsgerechte, zielgruppenspezifische Erreichbarkeit ist geregelt	
SIB	2.2.	b)	Geregelter Ablauf des Erstkontaktes ist beschrieben (insbesondere Prüfung der örtlichen und sachlichen Zuständigkeit, der finanziellen Voraussetzungen, Darstellung der Beratungsangebote, Weitervermittlung und interne Weitergabe von Informationen)	
SIB	2.2.	c)	Geregelter Ablauf der Notfallberatung ist beschrieben	
2.3. Erst- und Basisberatung				
SIB	2.3.	a)	Prozess der Erst-/Basisberatung ist beschrieben	
SIB	2.3.	b)	Bedarf und Erwartung des*der Kund*in wird abgeklärt	
SIB	2.3.	c)	Kostenübernahme wird geklärt	
SIB	2.3.	d)	Bedarfsgerechte Analyse der Schuldensituation vor dem Hintergrund der wirtschaftlichen, psychosozialen Lebenssituation wird vorgenommen	
SIB	2.3.	e)	Zielsetzungen der Beratung wird gemeinsam erarbeitet	
SIB	2.3.	f)	Lösungsstrategien und Handlungsoptionen werden gemeinsam festgelegt	
SIB	2.3.	g)	Absprache bzw. Ergebnis wird dokumentiert	
2.4. Fallberatung				
SIB	2.4.	a)	Standards zur Durchführung einer ausführlichen Situationsanalyse sind festgelegt, mindestens zu <ul style="list-style-type: none"> Anamnese der persönlichen Entwicklung und Schuldenentwicklung Berücksichtigung der psychosozialen Situation, der Ressourcen und der beruflichen Situation Analyse der aktuellen Haushalts-situation Überprüfung der Forderungen Erstellung einer Prognose über die weitere Entwicklung, insbesondere im finanziellen Bereich 	

AWO-Norm
Schuldner- und Insolvenzberatung
Stand: 13.06.2020

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
SIB	2.4.	b)	Ziele werden gemeinsam mit den Ratsuchenden festgelegt	
SIB	2.4.	c)	Standards zur Maßnahmen- und Interventionsplanung sind festgelegt und werden regelmäßig überprüft, mindestens zu <ul style="list-style-type: none"> • Sicherstellung von Ressourcen- und Mitwirkungsorientierung • Vereinbarung der Maßnahmenplanung (Vollmacht u. Auftrag, Schriftform, Original) • Einsatz von Hilfsmitteln für den Ratsuchenden (z. B. Flyer, Haushaltsbücher, Broschüren, Musterbriefe, Formulare etc.) • Kriterien für Regulierung und Anwendung unter Beachtung von Nachhaltigkeit, Wirtschaftlichkeit und gesetzlichen Vorgaben 	
SIB	2.4.	d)	Kriterien für die Überprüfung der Zielerreichung sind festgelegt und werden regelmäßig überprüft	
SIB	2.4.	e)	Fallübergreifende Grundsätze für die Regulierung und Verhandlung mit Dritten sind festgelegt	
SIB	2.4.	f)	Qualitätsstandard zum Fallabschluss sind festgelegt	
2.5. Prävention				
SIB	2.5.	a)	Verfahren zu Planung und Durchführung von Präventionsmaßnahmen unter besonderer Berücksichtigung der spezifischen Probleme unterschiedlicher Zielgruppen ist festgelegt	
SIB	2.5.	b)	Nutzung vorhandener didaktischer Materialien ist geregelt	
2.6. Abrechnung der Leistungserbringung				
SIB	2.6.	a)	Verfahren zur Leistungsabrechnung ist festgelegt	
SIB	2.6.	b)	Überprüfung der Leistungsnachweise ist geregelt	
SIB	2.6.	c)	Zeitnahe Abrechnung erbrachter Dienstleistungen wird sichergestellt	

AWO-Norm
Schuldner- und Insolvenzberatung
Stand: 13.06.2020

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
3. Interne Organisation und Kommunikation				
SIB	3.	a)	Regelmäßige fall- und mitarbeiter*innenbezogene Teambesprechungen werden sichergestellt	
SIB	3.	b)	Aktuelle Entwicklungen im Zusammenhang mit Schuldner- und Insolvenzberatung im Team werden kommuniziert	
SIB	3.	c)	Einhaltung von Absprachen wird gesichert	
SIB	3.	d)	Besprechungsergebnisse werden dokumentiert	
4. Dokumentation und Evaluation				
SIB	4.	a)	Qualifiziertes Dokumentationssystem wird angewendet, das den aktuellen Stand der Maßnahmen übersichtlich widerspiegelt, mit Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> • Leistungen • Verläufen • Ergebnissen 	
SIB	4.	b)	Verfahren zur Erstellung, zeitnahen Führung und Pflege der Dokumentation unter Berücksichtigung der Nachweispflichten ist festgelegt	
SIB	4.	c)	Ordnungsgemäße Führung der Dokumentation durch interne Überprüfung der verantwortlichen Fachkraft ist sichergestellt	
SIB	4.	d)	Verfahren zur Berichterstattung unter Berücksichtigung der Berichtspflicht ist festgelegt	
SIB	4.	e)	Es ist sichergestellt, dass die Dokumentation den Anforderungen aus Gesetzen, Verträgen, Richtlinien und den jeweiligen Förderprogrammen entspricht	
SIB	4.	f)	Die kundenbezogenen- und maßgeblichen einrichtungsbezogenen Prozesse werden evaluiert und die Ergebnisqualität abgebildet	

AWO-Norm
Schuldner- und Insolvenzberatung
Stand: 13.06.2020

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
SIB	4.	g)	Evaluation wird mit dem QM-Controlling verknüpft (Schnittstelle zum Qualitätscontrolling)	
SIB	4.	h)	Statistische Auswertungen entsprechen den Anforderungen der Zuwendungsgeber	
5. Kooperation und Vernetzung				
SIB	5.	a)	Möglichkeit einer Vermittlung anderer AWO-Angebote und freiwilliger Dienste durch Mitarbeitende der Schuldnerberatung sind sichergestellt	
SIB	5.	b)	Möglichkeit einer Vermittlung anderer Dienstleistungen ist sichergestellt	
SIB	5.	c)	Zusammenarbeit mit Diensten, Ämtern und Behörden, anderen Verbänden und Schuldnerberatungen ist geregelt	
SIB	5.	d)	Information der Kooperationspartner und Netzwerke über Dienstleistungsangebote der Beratungsstelle und der AWO ist gesichert und wird auf aktuellem Stand gehalten	
SIB	5.	e)	Mitwirkung bei der Gestaltung und Weiterentwicklung der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstrukturen ist sichergestellt	
6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen				
SIB	6.	a)	Mitarbeitende sind zum sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kund*innen verpflichtet	
SIB	6.	b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum und Daten der Kund*innen vor Verlust und Beschädigung sind festgelegt	
SIB	6.	c)	Verfahren zur Schadensregulierung ist festgelegt und wird bekannt gemacht	
SIB	6.	d)	Verfahren zur Rückgabe von Kund*inneneigentum ist festgelegt	

AWO-Norm
Schuldner- und Insolvenzberatung
Stand: 13.06.2020

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
7. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln		
SIB 7.	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien ist sichergestellt	
8. Externe Überprüfungen		
SIB 8. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen ist sichergestellt	
SIB 8. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist sichergestellt	