

**AWO-Norm**  
**Schuldner- und Insolvenzberatung**  
**Stand: 10.06.2016 13.06.2020**

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen (aus dem Fachbereich und dem AK QM)  
2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch Bemerkungen
<b>1.</b>		<b>Grundlagen</b>	
<b>1.1.</b>		<b>Leitbild</b>	
SIB	1.1.	<p>Leitbildorientierung der Geschäftsstellen, Einrichtungen und Dienste ist auf der Grundlage der AWO-Leitsätze der Bundesebene sichergestellt und wird regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt</p> <p><del>Leitbildorientierung der Schuldner- und Insolvenzberatung auf der Grundlage der Leitsätze auf Bundesebene sicherstellen regelmäßig überprüfen, weiterentwickeln und umsetzen</del></p>	
<b>1.2.</b>		<b>Konzeption</b>	
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)	Inhaltliche Erweiterung
SIB	1.2. b) a)	Konzeption auf der Grundlage des fachlichen/ fachpolitischen Diskussionsstandes ist erarbeitet	
SIB	1.2. c) b)	Konzeption wird regelmäßig überprüfen und weiterentwickeln	
SIB	1.2. d) c)	Zielgruppen sind beschreiben	
SIB	1.2. e) d)	Beratungsformen und –methoden sind beschreiben	
SIB	1.2. f) e)	Dienstleistungsorientierung der Beratung ist festgeschrieben	
<b>2.</b>		<b>Erbringung der Dienstleistung</b>	
<b>2.1.</b>		<b>Fachliche Grundsätze der Beratung und Information</b>	

**AWO-Norm**  
**Schuldner- und Insolvenzberatung**  
**Stand: 10.06.2016 13.06.2020**

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen (aus dem Fachbereich und dem AK QM)  
2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch Bemerkungen
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	
<b>2.2. Erstkontakt</b>				
SIB	2.2.	a)	Bedarfsgerechte, zielgruppenspezifische Erreichbarkeit ist geregelt	
SIB	2.2.	b)	Geregelte 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)	Geregelte Ablauf der Notfallberatung ist beschrieben	
<b>2.3. Erst- und Basisberatung</b>				
SIB	2.3.	a)	Prozess der Erst-/Basisberatung ist beschrieben	
SIB	2.3.	b)	Bedarf und Erwartung des*der Kunden*in wird abgeklärt	Redaktionelle Änderung
SIB	2.3.	c)	Kostenübernahme wird geklärt	

**AWO-Norm**  
**Schuldner- und Insolvenzberatung**  
**Stand: 10.06.2016 13.06.2020**

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen (aus dem Fachbereich und dem AK QM)
2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch Bemerkungen
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	
<b>2.4. Fallberatung</b>				
SIB	2.4.	a)	Standards zur Durchführung einer ausführlichen Situationsanalyse sind festgelegt, mindestens zu <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anamnese der persönlichen Entwicklung und Schuldenentwicklung</li> <li>- Berücksichtigung der psychosozialen Situation, der Ressourcen und der beruflichen Situation</li> <li>- Analyse der aktuellen Haushaltssituation</li> <li>- Überprüfung der Forderungen</li> <li>- Erstellung einer Prognose über die weitere Entwicklung, insbesondere im finanziellen Bereich</li> </ul>	
SIB	2.4.	b)	Ziele werden gemeinsam mit den Ratsuchenden festgelegt	

**AWO-Norm**  
**Schuldner- und Insolvenzberatung**  
**Stand: 10.06.2016 13.06.2020**

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen (aus dem Fachbereich und dem AK QM)  
2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch Bemerkungen
SIB	2.4.	c)	Standards zur Maßnahmen- und Interventionsplanung sind festgelegt und werden regelmäßig überprüft, mindestens zu <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sicherstellung von Ressourcen- und Mitwirkungsorientierung</li> <li>- Vereinbarung der Maßnahmenplanung (Vollmacht u. Auftrag, Schriftform, Original)</li> <li>- Einsatz von Hilfsmitteln für den Ratsuchenden (z. B. Flyer, Haushaltsbücher, Broschüren, Musterbriefe, Formulare etc.)</li> <li>- Kriterien für Regulierung und Anwendung unter Beachtung von Nachhaltigkeit, Wirtschaftlichkeit und gesetzlichen Vorgaben</li> </ul>	
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	
<b>2.5.</b>			<b>Prävention</b>	
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	
<b>2.6.</b>			<b>Abrechnung der Leistungserbringung</b>	
SIB	2.6.	a)	Verfahren zur Leistungsabrechnung ist festgelegt	
SIB	2.6.	b)	Überprüfung der Leistungsnachweise ist geregelt	

**AWO-Norm**  
**Schuldner- und Insolvenzberatung**  
**Stand: 10.06.2016 13.06.2020**

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen (aus dem Fachbereich und dem AK QM)  
2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch Bemerkungen
SIB	2.6.	c)	Zeitnahe Abrechnung erbrachter Dienstleistungen wird sichergestellt	
<b>3. Interne Organisation und Kommunikation</b>				
SIB	3.	a)	Regelmäßige fall- und mitarbeiter*innenbezogene Teambesprechungen werden sichergestellt	Redaktionelle Änderung
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	
<b>4. Dokumentation und Evaluation</b>				
SIB	4.	a)	Qualifiziertes Dokumentationssystem wird angewendet, das den aktuellen Stand der Maßnahmen übersichtlich widerspiegelt, mit Aussagen zu <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leistungen</li> <li>- Verläufen</li> <li>- Ergebnissen</li> </ul>	
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	

**AWO-Norm**  
**Schuldner- und Insolvenzberatung**  
**Stand: 10.06.2016 13.06.2020**

1. **Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen** (aus dem Fachbereich und dem AK QM)  
2. **Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung)** – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch Bemerkungen
SIB	4.	f)	Die kundenbezogenen= und maßgeblichen einrichtungsbezogenen Prozesse <del>werden evaluierten</del> und die Ergebnisqualität <del>abbgebildet</del> <del>iden</del>	
SIB	4.	g)	Evaluation <del>wird</del> mit dem QM-Controlling verknüpft <del>en</del> (Schnittstelle zum Qualitätscontrolling)	
SIB	4.	h)	Statistische Auswertungen <del>entsprechen</del> <del>müssen</del> den Anforderungen der Zuwendungsgeber <del>entsprechen</del>	
<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>				
SIB	5.	a)	Möglichkeit einer Vermittlung anderer AWO-Angebote und freiwilliger Dienste durch Mitarbeitende der Schuldnerberatung <del>sind</del> <del>sichergestellten</del>	
SIB	5.	b)	Möglichkeit einer Vermittlung anderer Dienstleistungen <del>ist</del> <del>sichergestellten</del>	
SIB	5.	c)	Zusammenarbeit mit Diensten, Ämtern und Behörden, anderen Verbänden und Schuldnerberatungen <del>ist</del> <del>geregelt</del>	
SIB	5.	d)	Information der Kooperationspartner und Netzwerke über Dienstleistungsangebote der Beratungsstelle und der AWO <del>ist gesichert</del> und <del>wird</del> auf aktuellem Stand <del>gehalten</del>	
SIB	5.	e)	Mitwirkung bei der Gestaltung und Weiterentwicklung der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstrukturen <del>ist</del> <del>sichergestellten</del>	
<b>6. Umgang mit Eigentum der Kunden</b>				
SIB	6.	a)	Mitarbeitende <del>sind</del> zum sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kundinnen und Kunden <del>verpflichtet</del>	
SIB	6.	b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum und Daten der Kund*innen und Kunden vor Verlust und Beschädigung <del>sind festgelegt</del>	

**AWO-Norm**  
**Schuldner- und Insolvenzberatung**  
**Stand: 10.06.2016 13.06.2020**

1. Inhaltliche Änderungen/Weiterentwicklungen (aus dem Fachbereich und dem AK QM)
2. Präzisierung der Kriterienformulierung (Prozess-/Ergebnisorientierung) – siehe graue Markierung

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch Bemerkungen
SIB	6.	c)	Verfahren zur Schadensregulierung ist festgelegt und wird bekannt gemacht	
SIB	6.	d)	Verfahren zur Rückgabe von Kundeneigentum ist festgelegt	
<b>7. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln und Prüfmitteln</b>				
SIB	7.		Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien ist sichergestellt	
<b>8. Externe Überprüfungen</b>				
SIB	8.	a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen ist sichergestellt	
	8.	b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist sichergestellt	