

**AWO-Norm**  
**Eltern- und Familienbildung**  
**Stand: 10.06.2016**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
<b>1. Grundlagen</b>		
<b>1.1. Leitbild</b>		
EFB 1.1.	Leitbildorientierung der Einrichtung/ des Dienstes auf der Grundlage der AWO-Leitsätze auf Bundesebene sicherstellen, regelmäßig überprüfen, weiterentwickeln und umsetzen	
<b>1.2. Konzeption der Einrichtung</b>		
EFB 1.2. a)	Einrichtungskonzept entwickeln unter Berücksichtigung <ul style="list-style-type: none"> <li>• des Leitbildes der Familienbildungseinrichtung</li> <li>• der Bedürfnisse, Bedarfe und Kompetenzen der Teilnehmenden bzw. der Lebenswelten der Familien</li> <li>• der aktuellen fachpolitischen Entwicklungen</li> <li>• des Standortbezugs, der sozialräumlichen Strukturen und Vernetzung</li> <li>• der interkulturellen Öffnung der Einrichtung</li> <li>• der Prinzipien von Niedrigschwelligkeit, Ganzheitlichkeit und Offenheit für Menschen in verschiedenen Lebenslagen</li> <li>• von Inklusion und Partizipation als Struktur- und Handlungsmaximen</li> </ul>	
EFB 1.2. b)	Konzept regelmäßig überprüfen und fort-schreiben	
<b>2. Erbringung der Dienstleistung</b>		
<b>2.1. Programmplanung</b>		
EFB 2.1 a)	Relevante Handlungsfelder identifizieren und Leistungsbeschreibungen bzw. Maßnahmenkonzeption entwickeln	
EFB 2.1 b)	Standards für alle Bildungs- und Dienstleistungsangebote auf der Grundlage der Konzeption festlegen	

**AWO-Norm**  
**Eltern- und Familienbildung**  
**Stand: 10.06.2016**

<b>Lfd. Nummer</b>	<b>AWO-Qualitätskriterien</b>	<b>Träger QM-Handbuch</b>
EFB 2.1 c)	Erfassung der qualitativen und quantitativen Familienbildungsbedarfe durch systematische und regelmäßige Beobachtungs- und Befragungsverfahren (Kundinnen und Kunden, Kursleitungen, Mitarbeitende, Markt, Fachpolitik)	
EFB 2.1 d)	Regelmäßige Programmplanung durchführen unter Berücksichtigung <ul style="list-style-type: none"> <li>• der festgestellten Bedarfe</li> <li>• der Bedürfnisse der Adressaten/innen</li> <li>• aktueller fachpolitischer Diskussionen</li> <li>• der Förderrichtlinien bzw. Förderprogrammen des Bundes, des Landes, der Kommune</li> <li>• der Angebote anderer Träger und Einrichtungen im Sozialraum</li> <li>• der Bildungsplanung vor Ort</li> </ul>	
EFB 2.1 e)	Angebotsprofile (Ziel, Zielgruppe und Inhalt) sowie inhaltliche und organisatorische Anforderungen für jedes Angebot festlegen und dokumentieren	
EFB 2.1. f)	Finanzierungsmodelle benennen und Verfahren der Drittmittel-Akquise sicherstellen	
EFB 2.1. g)	Konzept zur Kommunikation und Vermarktung der Angebote der Familienbildung erstellen	
EFB 2.1. h)	Ansprechende und an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden orientierte Gestaltung der medialen Darstellung der Einrichtung und des Dienstleistungsangebotes sichern	
<b>2.2.</b>	<b>Auswahl und Begleitung von in der Eltern- und Familienbildung Mitarbeitenden</b>	
EFB 2.2. a)	Fachliche und personale Anforderungen sowie Qualifikationskriterien festlegen und die Erfüllung dieser Kriterien regelmäßig überprüfen	

**AWO-Norm**  
**Eltern- und Familienbildung**  
**Stand: 10.06.2016**

<b>Lfd. Nummer</b>	<b>AWO-Qualitätskriterien</b>	<b>Träger QM-Handbuch</b>
EFB 2.2. b)	Standards für Auswahlverfahren unter Berücksichtigung der gesetzlichen Anforderungen (z. B. Kinderschutz) festlegen und systematisches Auswahlverfahren sicherstellen und dokumentieren	
EFB 2.2. c)	Die Auswahl der haupt-, neben- und ehrenamtlich Mitarbeitenden auch an den Maßgaben interkultureller Öffnung orientieren	
EFB 2.2. d)	Kenntnis und Umsetzung des Leitbildes, der konzeptionellen Grundlagen und der pädagogischen Standards durch alle Mitarbeitenden sicherstellen (z. B. über Leitlinien, fachlichen Austausch, Fortbildungen etc.)	
EFB 2.2. e)	Fachliche Begleitung der in der Eltern- und Familienbildung Mitarbeitenden für jede Maßnahme sicherstellen	
EFB 2.2. f)	Eignung und adäquaten Einsatz ehrenamtlich Mitarbeitender durch entsprechende Standards sicherstellen	
EFB 2.2. g)	Qualifizierung und fachliche Begleitung der ehrenamtlich Mitarbeitenden sicherstellen	
<b>2.3.      Maßnahmeplanung</b>		
EFB 2.3.	Entwicklung, Dokumentation und Anwendung eines systematischen Maßnahmenplanungsverfahrens zur Absicherung aller relevanten zielgruppen- und maßnahmen-spezifischen Anforderungen sicherstellen	
<b>2.4.      Gewinnung von Teilnehmenden</b>		
EFB 2.4. a)	Öffentlichkeitsarbeit, Information und Ansprache zielgruppenadäquat und möglichst barrierefrei gestalten	
EFB 2.4. b)	Persönliche Erreichbarkeit zu üblichen Bürozeiten sicherstellen	

**AWO-Norm**  
**Eltern- und Familienbildung**  
**Stand: 10.06.2016**

<b>Lfd. Nummer</b>	<b>AWO-Qualitätskriterien</b>	<b>Träger QM-Handbuch</b>
EFB 2.4. c)	Methodisch und fachlich fundierte Beratung für Teilnehmende sicherstellen	
EFB 2.4. d)	Ein an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden orientiertes und zuverlässiges Anmeldeverfahren auf der Basis von Leistungsbeschreibungen und transparenten Geschäftsbedingungen sicherstellen	
<b>2.5. Maßnahmedurchführung</b>		
EFB 2.5. a)	Informationstransfer der Maßnahmeplanungsdaten und der nachträglichen Veränderungen an die an der Durchführung Beteiligten sicherstellen	
EFB 2.5. b)	Organisatorische Abläufe und Zuständigkeiten festlegen	
<b>2.6. Kinderschutz</b>		
EFB 2.6. a)	Standards zur Gewährleistung des Kinderschutzes festlegen	
EFB 2.6. b)	Sensibilisierung der Mitarbeitenden durch geeignete Maßnahmen herstellen	
EFB 2.6. c)	Verfahren zu angemessener Reaktion bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung sicherstellen	
<b>3. Interne Organisation und Kommunikation</b>		
EFB 3. a)	Regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und eines zuverlässigen Informationsflusses insbesondere mit den hauptamtlich Mitarbeitenden festlegen und durchführen	
EFB 3. b)	Regelmäßige Besprechungen mit allen Mitarbeitenden zu Planungs- und Durchführungsüberlegungen bzw. zur aktuellen Information durchführen	

**AWO-Norm**  
**Eltern- und Familienbildung**  
**Stand: 10.06.2016**

<b>Lfd. Nummer</b>	<b>AWO-Qualitätskriterien</b>	<b>Träger QM-Handbuch</b>
EFB 3. c)	Einrichtungsspezifische Formen und Wege zur kontinuierlichen und aktuellen Übermittlung fachlicher, einrichtungs- und verbandsbezogener Informationen an die jeweiligen Adressaten/innengruppen erarbeiten und aktuellen Erfordernissen anpassen	
EFB 3. d)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sicherstellen	
<b>4. Dokumentation und Evaluation</b>		
EFB 4. a)	Regelungen für systematische planungs- und maßnahmenbezogene Dokumentation festlegen	
EFB 4. b)	Das Dokumentationssystem muss <ul style="list-style-type: none"> <li>• den Planungsstand erkennen lassen</li> <li>• durch standardisiertem Vorgehen die Sammlung und Auswertung von Daten ermöglichen</li> </ul>	
EFB 4. c)	Regelmäßige Evaluationsverfahren in Bezug auf Einzelmaßnahmen und das Gesamtprogramm durchführen	
EFB 4. d)	Evaluationsergebnisse für die Bedarfs- und Programmplanung bzw. für Nachweis gegenüber Zuwendungsgeberinnen und Zuwendungsgeber sicherstellen	
EFB 4. e)	Evaluationsergebnisse in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und Managementbewertung einspeisen	
EFB 4. f)	Teilnehmende, haupt-, neben- und ehrenamtliche Mitarbeitende sowie Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner an der Evaluation beteiligen	
<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>		
EFB 5. a)	Formen und Wege der Gewinnung lokaler, regionaler und/oder überregionaler Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner festlegen	

**AWO-Norm**  
**Eltern- und Familienbildung**  
**Stand: 10.06.2016**

<b>Lfd. Nummer</b>	<b>AWO-Qualitätskriterien</b>	<b>Träger QM-Handbuch</b>
EFB 5. b)	Beschreibung der Zusammenarbeit mit wichtigen Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern, hinsichtlich <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kooperationsgegenstand</li> <li>• Zielsetzungen</li> <li>• Aufgaben und Zuständigkeiten</li> <li>• Kostenbeteiligung</li> <li>• Kooperationsdauer</li> </ul> Verbindlichkeit durch Kooperationsvertrag sicherstellen	
EFB 5. c)	Mindestzeiträume für regelmäßige Auswertungsgespräche mit Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern festlegen	
EFB 5. d)	Auf der Basis einer Erhebung der sozial-räumlichen Gegebenheiten Maßnahmen zur sozialräumlichen Vernetzung festlegen und entsprechende Ressourcen benennen	
<b>6. Umgang mit Eigentum der Kunden</b>		
EFB 6. a)	Alle Mitarbeitenden zu einem sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kundinnen und Kunden verpflichten	
EFB 6. b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum der Kundinnen und Kunden vor Verlust und Beschädigung festlegen	
<b>7. Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln</b>		
EFB 7.	Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sicherstellen	
<b>8. Externe Überprüfungen</b>		
EFB 8. a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sicherstellen	
EFB 8. b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherstellen	