

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

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
<b>1.</b>		<b>Grundlagen</b>	
<b>1.1.</b>		<b>Leitbild</b>	
SIB	1.1.	Leitbildorientierung der Schuldner- und Insolvenzberatung auf der Grundlage der Leitsätze auf Bundesebene sicherstellen, regelmäßig überprüfen, weiterentwickeln und umsetzen	
<b>1.2.</b>		<b>Konzeption</b>	
SIB	1.2. a)	Konzeption auf der Grundlage des fachlichen/ fachpolitischen Diskussionstandes erarbeiten	
SIB	1.2. b)	Konzeption regelmäßig überprüfen und weiterentwickeln	
SIB	1.2. c)	Zielgruppen beschreiben	
SIB	1.2. d)	Beratungsformen und –methoden beschreiben	
SIB	1.2. e)	Dienstleistungsorientierung der Beratung festschreiben	
<b>2.</b>		<b>Erbringung der Dienstleistung</b>	
<b>2.1.</b>		<b>Fachliche Grundsätze der Beratung und Information</b>	
SIB	2.1. a)	Fachliche Grundsätze der Beratung beschreiben (mindestens zu den Kriterien Freiwilligkeit, Eigenverantwortlichkeit, Hilfe zur Selbsthilfe, Verschwiegenheit, Nachvollziehbarkeit, fachliche Unabhängigkeit)	
SIB	2.1. b)	Integration der rechtlichen, ökonomischen und psychosozialen Beratungsdimension in den Grundsätzen festschreiben (Ganzheitlichkeit)	
SIB	2.1. c)	Dienstleistungsangebote beschreiben und zielgruppenorientiert kommunizieren	

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

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
SIB	2.1.	d)	Beratung auf dem aktuellen Stand rechtlicher, wirtschaftlicher, sozialer und methodischer Entwicklungen sicherstellen	
<b>2.2. Erstkontakt</b>				
SIB	2.2.	a)	Bedarfsgerechte, zielgruppenspezifische Erreichbarkeit regeln	
SIB	2.2.	b)	Geregelten Ablauf des Erstkontaktes beschreiben (insbesondere Prüfung der örtlichen und sachlichen Zuständigkeit, der finanziellen Voraussetzungen, Darstellung der Beratungsangebote, Weitervermittlung und interne Weitergabe von Informationen)	
SIB	2.2.	c)	Geregelten Ablauf der Notfallberatung beschreiben	
<b>2.3. Erst- und Basisberatung</b>				
SIB	2.3.	a)	Prozess der Erst-/Basisberatung beschreiben	
SIB	2.3.	b)	Bedarf und Erwartung des Kunden abklären	
SIB	2.3.	c)	Kostenübernahme klären	
SIB	2.3.	d)	Bedarfsgerechte Analyse der Schuldensituation vor dem Hintergrund der wirtschaftlichen, psychosozialen Lebenssituation vornehmen	
SIB	2.3.	e)	Zielsetzungen der Beratung gemeinsam erarbeiten	
SIB	2.3.	f)	Lösungsstrategien und Handlungsoptionen gemeinsam festlegen	
SIB	2.3.	g)	Absprache bzw. Ergebnis dokumentieren	

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

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
<b>2.4.</b>			<b>Fallberatung</b>	
SIB	2.4.	a)	Standards zur Durchführung einer ausführlichen Situationsanalyse festlegen, 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 gemeinsam mit den Ratsuchenden festlegen	
SIB	2.4.	c)	Standards zur Maßnahmen- und Interventionsplanung festlegen und regelmäßig überprüfen, 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 festlegen und regelmäßig überprüfen	
SIB	2.4.	e)	Fallübergreifende Grundsätze für die Regulierung und Verhandlung mit Dritten festlegen	
SIB	2.4.	f)	Qualitätsstandard zum Fallabschluss festlegen	

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

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
<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 festlegen	
SIB	2.5. b)	Nutzung vorhandener didaktischer Materialien regeln	
<b>2.6.</b>		<b>Abrechnung der Leistungserbringung</b>	
SIB	2.6. a)	Verfahren zur Leistungsabrechnung festlegen	
SIB	2.6. b)	Überprüfung der Leistungsnachweise regeln	
SIB	2.6. c)	Zeitnahe Abrechnung erbrachter Dienstleistungen sicherstellen	
<b>3.</b>		<b>Interne Organisation und Kommunikation</b>	
SIB	3. a)	Regelmäßige fall- und mitarbeiterbezogene Teambesprechungen sicherstellen	
SIB	3. b)	Aktuelle Entwicklungen im Zusammenhang mit Schuldner- und Insolvenzberatung im Team kommunizieren	
SIB	3. c)	Einhaltung von Absprachen sichern	
SIB	3. d)	Besprechungsergebnisse dokumentieren	
<b>4.</b>		<b>Dokumentation und Evaluation</b>	
SIB	4. a)	Qualifiziertes Dokumentationssystem anwenden, 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>	

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

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
SIB	4.	b)	Verfahren zur Erstellung, zeitnahen Führung und Pflege der Dokumentation unter Berücksichtigung der Nachweispflichten festlegen	
SIB	4.	c)	Ordnungsgemäße Führung der Dokumentation durch interne Überprüfung der verantwortlichen Fachkraft sicherstellen	
SIB	4.	d)	Verfahren zur Berichterstattung unter Berücksichtigung der Berichtspflicht festlegen	
SIB	4.	e)	Sicherstellen, dass die Dokumentation den Anforderungen aus Gesetzen, Verträgen, Richtlinien und den jeweiligen Förderprogrammen entspricht	
SIB	4.	f)	Die kundenbezogenen- und maßgeblichen einrichtungsbezogenen Prozesse evaluieren und Ergebnisqualität abbilden	
SIB	4.	g)	Evaluation mit dem QM-Controlling verknüpfen (Schnittstelle zum Qualitätscontrolling)	
SIB	4.	h)	Statistische Auswertungen müssen den Anforderungen der Zuwendungsgeber entsprechen	
<b>5. Kooperation und Vernetzung</b>				
SIB	5.	a)	Möglichkeit einer Vermittlung anderer AWO-Angebote und freiwilliger Dienste durch Mitarbeitende der Schuldnerberatung sicherstellen	
SIB	5.	b)	Möglichkeit einer Vermittlung anderer Dienstleistungen sicherstellen	
SIB	5.	c)	Zusammenarbeit mit Diensten, Ämtern und Behörden, anderen Verbänden und Schuldnerberatungen regeln	
SIB	5.	d)	Information der Kooperationspartner und Netzwerke über Dienstleistungsangebote der Beratungsstelle und der AWO sichern und auf aktuellem Stand halten	

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

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
SIB	5.	e)	Mitwirkung bei der Gestaltung und Weiterentwicklung der Vernetzung innerhalb der regionalen Versorgungsstrukturen sicherstellen	
<b>6. Umgang mit Eigentum der Kunden</b>				
SIB	6.	a)	Mitarbeitende zum sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kundinnen und Kunden verpflichten	
SIB	6.	b)	Angemessene Regelungen zum Schutz von Eigentum und Daten der Kundinnen und Kunden vor Verlust und Beschädigung festlegen	
SIB	6.	c)	Verfahren zur Schadensregulierung festlegen und bekannt machen	
SIB	6.	d)	Verfahren zur Rückgabe von Kundeneigentum festlegen	
<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 sicherstellen	
<b>8. Externe Überprüfungen</b>				
SIB	8.	a)	Systematische Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen sicherstellen	
	8.	b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherstellen	