

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: 15.09.2023

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1.	Grundlagen	
1.1.	Leitbildorientierung	
EFB 1.1.	Leitbildorientierung der Einrichtungen und Dienste sind auf der Grundlage der AWO-Leitsätze auf Bundesebene sichergestellt und werden regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt	
1.2.	Konzept der Eltern- und Familienbildung (Einrichtung)	
EFB 1.2. a)	<p>Ein Konzept der Eltern- und Familienbildung (Einrichtung) ist erstellt. Es enthält mindestens Aussagen zu</p> <ul style="list-style-type: none"> • der Umsetzung des Leitbildes • einer Positionierung gegen alle Formen gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit (z.B. Diskriminierung, Rassismus) • Standortbezug, sozialräumlichen Strukturen und Vernetzung • der interkulturellen Öffnung der Einrichtung • den Prinzipien gleichberechtigter Zugangschancen, Ganzheitlichkeit und Offenheit für Menschen in verschiedenen Lebenslagen • Inklusion, Diversität und Partizipation als Struktur- und Handlungsmaxime 	
EFB 1.2. b)	Das Konzept wird regelmäßig überprüft und fortgeschrieben. Die Mitarbeitenden wirken aktiv an der Überprüfung mit. Aktuelle fachpolitische Entwicklungen werden dabei berücksichtigt	
1.3	Gesetzliche Grundlagen	
	Die Eltern- und Familienbildung (Einrichtung) wendet geltende rechtliche Grundlagen sowie örtliche Vereinbarungen und Bestimmungen an	

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: 15.09.2023

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2. Erbringung der Dienstleistung		
2.1. Programmplanung		
EFB 2.1 a)	Handlungsfelder werden regelmäßig auf ihre Relevanz hin überprüft und ergänzt. Leistungsbeschreibungen bzw. Maßnahmenkonzeptionen werden neu entwickelt oder angepasst	
EFB 2.1 b)	Für alle Bildungs- und Dienstleistungsangebote sind Standards auf der Grundlage der Konzeption festgelegt	
EFB 2.1 c)	Familienbildungsbedarfe werden durch systematische Beobachtungs- und Befragungsverfahren (Kund*innen, Kursleitungen, Mitarbeiter*innen, Markt, Fachpolitik) erfasst und regelmäßig überprüft. Dabei werden qualitative und quantitative Anforderungen bewertet	
EFB 2.1 d)	<p>Die regelmäßige Programmplanung berücksichtigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • die festgestellten Bedarfe • die Bedürfnisse der Kund*innen • die Anforderungen der Zuwendungsgeber*innen • die aktuellen fachpolitischen Diskussionen und gesellschaftlichen Entwicklungen • die Förderrichtlinien bzw. Förderprogramme des Bundes, des Landes, der Kommune • die Angebote anderer Träger und Einrichtungen im Sozialraum • die Bildungsplanung vor Ort • die bestehenden Qualitätsstandards • eine barrierearme Zugänglichkeit 	

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: 15.09.2023

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
EFB 2.1 e)	Für jedes Angebot sind festgelegt und werden dokumentiert: <ul style="list-style-type: none"> • Ziele, Zielgruppe, Lerninhalte • Kompetenzen und Voraussetzungen der Teilnehmenden • inhaltliche und organisatorische Anforderungen • inklusive Aspekte 	
EFB 2.1. f)	Die Finanzierung ist sichergestellt. Verfahren der Drittmittel-Akquise sind bekannt und werden eingesetzt	
EFB 2.1. g)	Ein Konzept zur Bewerbung und Vermarktung der Angebote der Familienbildung liegt vor. Es ist an den Kund*innengruppen orientiert und vielfaltssensibel. Für die Umsetzung werden unterschiedliche Medien genutzt	
EFB 2.1. h)	Die Öffentlichkeitsarbeit und Werbung erfolgen auf Basis geltender gesetzlicher Bestimmungen (v.a. Datenschutz und Bildrechte). Sie nutzen auch digitale Medien	
2.2.	Auswahl, Qualifizierung und Begleitung von Mitarbeitenden in der Eltern- und Familienbildung	
EFB 2.2. a)	Fachliche und personale Anforderungen sowie Qualifikationskriterien sind festgelegt. Die Einhaltung dieser Kriterien wird regelmäßig überprüft, angepasst und im Schulungsmanagement dokumentiert	
EFB 2.2. b)	Die Standards für Auswahlverfahren unter Berücksichtigung gesetzlicher Anforderungen sind festgelegt. Ein systematisches Auswahlverfahren ist sichergestellt und wird dokumentiert	

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: 15.09.2023

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
EFB 2.2. c)	Die Auswahl der haupt-, neben- und ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen orientiert sich auch an den Anforderungen und Standards interkultureller Öffnung und inklusiver Praxis	
EFB 2.2. d)	Das Leitbild, die konzeptionellen Grundlagen und die pädagogischen Standards sind allen Mitarbeiter*innen bekannt und werden von ihnen umgesetzt. Die Leitung sichert dies u.a. durch Leitlinien, fachlichen Austausch, Fortbildungen	
EFB 2.2. e)	Eignung, Qualifizierung und adäquater Einsatz ehrenamtlich Mitarbeiter*innen sind durch passende Standards und Maßnahmen sichergestellt	
EFB 2.2. f)	Die Leitung der Einrichtung sichert die Einarbeitung und fachliche Begleitung aller in der Eltern- und Familienbildung Mitarbeiter*innen	
2.3. Maßnahmenplanung		
EFB 2.3.	Ein systematisches Verfahren zur Maßnahmenplanung ist entwickelt, wird angewendet und dokumentiert. Alle zielgruppen- und maßnahmen-spezifischen Anforderungen sind enthalten	
2.4. Gewinnung von Teilnehmer*innen		
EFB 2.4. a)	Öffentlichkeitsarbeit, Information und Ansprache sind zielgruppen-adäquat, vielfaltssensibel und möglichst barrierefrei gestaltet	
EFB 2.4. b)	Eine Erreichbarkeit zu üblichen Bürozeiten und über E-Mail-Verkehr ist sichergestellt. Die Zeiten für eine persönliche Kontaktmöglichkeit sind kommuniziert	

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: 15.09.2023

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
EFB 2.4. c)	Für Teilnehmer*innen und Interessierte steht eine methodisch und fachlich fundierte Beratung verlässlich zur Verfügung	
EFB 2.4. d)	Ein an den Bedürfnissen der Kund*innen orientiertes und zuverlässiges Anmeldeverfahren ist sichergestellt. Die Geschäftsbedingungen sind transparent kommuniziert	
2.5. Maßnahmendurchführung		
EFB 2.5. a)	Alle an der Durchführung Beteiligten sind über Maßnahmenplanungsdaten und nachträgliche Veränderungen informiert.	
EFB 2.5. b)	Organisatorische Abläufe und Zuständigkeiten sind festgelegt und einsehbar	
EFB 2.5. c)	Geeignete Instrumente oder Verfahren zur Beteiligung der Teilnehmer*innen an der Maßnahmendurchführung wurden entwickelt und werden eingesetzt	
EFB 2.5. d)	Das Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden ist allen Mitarbeiter*innen bekannt	
2.6. Kinderschutz		
EFB 2.6. a)	Standards zur Gewährleistung des Kinderschutzes liegen vor	Siehe auch AWO Handreichung: „Schutzkonzepte gegen sexuellen Missbrauch von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen und Diensten“
EFB 2.6. b)	Es bestehen geeignete Maßnahmen zur Sensibilisierung aller Mitarbeitenden	
EFB 2.6. c)	Ein Verfahren zu angemessener Reaktion bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung wurde entwickelt und ist allen Mitarbeiter*innen bekannt	

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: 15.09.2023

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.7	Umgang mit gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit	
EFB 2.7 a)	Ein Verfahren zum Umgang mit gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit in der Einrichtung und ihren Angeboten ist festgelegt	
EFB 2.7 b)	Alle Mitarbeiter*innen sind durch geeignete Maßnahmen für Einstellungen, Äußerungen und Handlungen aus dem Spektrum gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit sensibilisiert	
3.	Interne Organisation und Kommunikation	
EFB 3. a)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sind sichergestellt	
EFB 3. b)	Regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation sind festgelegt und durchgeführt	
EFB 3. c)	Die Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen sind sichergestellt	
EFB 3. d)	Einrichtungsspezifische Formen und Wege zur kontinuierlichen und aktuellen Übermittlung fachlicher, einrichtungs- und verbandsbezogener Informationen an alle Mitarbeiter*innen und an die Kund*innen sind erarbeitet. Sie werden aktuellen Erfordernissen kontinuierlich angepasst	
4.	Dokumentation und Evaluation	
EFB 4. a)	Regelungen für eine systematische planungs- und maßnahmenbezogene Dokumentation sind festgelegt	

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: 15.09.2023

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
EFB 4. b)	Das Dokumentationssystem <ul style="list-style-type: none"> • lässt den Planungsstand erkennen und • ermöglicht, durch standardisiertes Vorgehen, die Sammlung, Auswertung und Löschung von Daten 	
EFB 4. c)	Einzelmaßnahmen, das Gesamtprogramm und Wirtschaftlichkeit werden durch geeignete Evaluationsmaßnahmen regelmäßig geprüft	
EFB 4. d)	Teilnehmende, haupt-, neben- und ehrenamtliche Mitarbeiter*innen sowie Kooperationspartner*innen sind an den Evaluationen beteiligt	
EFB 4. e)	Evaluationsergebnisse werden verwendet für die Bedarfs- und Programmplanung und als Nachweis gegenüber Zuwendungsgeber*innen	
EFB 4. f)	Evaluationsergebnisse werden in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess einbezogen. Sie fließen in Maßnahmen zur Korrektur und Vorbeugung ein	
EFB 4. g)	Die Gesamtergebnisse der Evaluationen fließen in die Managementbewertung ein	
5. Kooperation und Vernetzung		
EFB 5. a)	Auf der Basis einer Erhebung der sozialräumlichen Gegebenheiten sind Maßnahmen zur sozialräumlichen Vernetzung und entsprechende Ressourcen benannt	
EFB 5. b)	Lokale, regionale und/oder überregionale Kooperationspartner*innen sind systematisch mit Kontaktdaten dokumentiert	

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: 15.09.2023

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
EFB 5. c)	<p>Zusammenarbeit mit wichtigen Kooperationspartner*innen ist beschrieben, mindestens hinsichtlich</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kooperationsgegenstand • Zielsetzungen • Aufgaben und Zuständigkeiten • Kostenbeteiligung • Kooperationsdauer <p>Die Verbindlichkeit ist durch Kooperationsvereinbarung sichergestellt</p>	
EFB 5. d)	Mindestzeiträume für regelmäßige Auswertungsgespräche mit Kooperationspartner*innen sind festgelegt	
6.	Umgang mit Eigentum der Kund*innen	
EFB 6. a)	Alle Mitarbeitenden verpflichten sich zu einem sorgsamem Umgang mit Eigentum der Kund*innen	
EFB 6. b)	Maßnahmen zum Schutz von Eigentum der Kund*innen vor Verlust und Beschädigung werden vorgehalten und kommuniziert	
7.	Beschaffung, Handhabung und Lagerung von Arbeitsmitteln, Waren und Prüfmitteln	
EFB 7. a)	Eine sachgerechte Beschaffung, Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien durch alle Mitarbeitenden ist sichergestellt. Sie werden kontinuierlich überprüft	
EFB 7. b)	Beschaffung und Handhabung von Materialien orientieren sich am Beschluss des AWO-Bundesausschuss zu Klimaschutz und Nachhaltigkeit. Die entsprechenden Regelungen sind allen Mitarbeitenden bekannt	<p>siehe Beschluss AWO-Bundesausschuss v. 5. März 2022</p> <p>„Klimaschutz ist Solidarität! Unser Weg zur Klimaneutralität“</p>

AWO-Norm
Eltern- und Familienbildung
Stand: 15.09.2023

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
8. Interne und externe Überprüfungen		
EFB 8. a)	Es erfolgen regelmäßige interne und externe Überprüfungen	
EFB 8. b)	Die systematische Vorbereitung und Begleitung dieser Prüfungen ist sichergestellt	
EFB 8. c)	Die Ergebnisse werden nachbereitet, ausgewertet und in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess einbezogen	
EFB 8. d)	Die Fortführung einer Zertifizierung wird rechtzeitig eingeleitet	

Die Norm EFB richtet sich in erster Linie Einrichtungen der Familienbildung wie Familienbildungsstätten und Familienzentren. Sie kann aber durchaus für weitere Einrichtungen und Dienste, die Angebote der Familienbildung durchführen, zur Orientierung dienen. Das schließt Angebote durch Elternbegleiter*innen, sofern sie in den Bereich Familienbildung fallen, ein.