

AWO-Norm
Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste



Bundesverband e.V.

Stand: 23.11.2018 **24.02.2023**

Inhaltliche Änderungen

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1.	Grundlagen	
1.1.	Leitbildorientierung und Dienstleistungsangebot	
Gst 1.1. a)	Selbstverständnis (Dienstleistungs- und Serviceorientierung) der Geschäftsstelle im Sinne der Leitbildorientierung ist entwickelt, dargestellt, transparent und im Alltagshandeln umgesetzt	
Gst 1.1. b)	Dienstleistungsangebote und -prozesse sind mit den Einrichtungen und Diensten abgestimmt und regelmäßig überprüft	
2.	Organisation und Durchführung (Dienstleistungserbringung)	
2.1.	Arbeitsorganisation	
Gst 2.1. a)	Kundenorientierte Erreichbarkeit der Geschäftsstelle/Zentrale Verwaltungsdienste ist sichergestellt	
Gst 2.1. b)	Regelungen zur Dienstzeit und Zeiterfassung und Dienstort sind festgelegt	
Gst 2.1. c)	Kommunikationsregelungen für zeitnahe und verlässliche kundenorientierte Verhaltensweisen (Umgang mit relevanten Kommunikationsmedien) sind festgelegt	
Gst 2.1. d)	Zeitnahen, verlässlichen und dokumentierten Schriftverkehr (Briefpost und elektronische Post) ist sichergestellt	
2.2.	IT	

AWO-Norm
Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste



Bundesverband e.V.

Stand: ~~23.11.2018~~ **24.02.2023**

Inhaltliche Änderungen

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
Gst 2.2. a)	IT-Systemlandschaft und IT-Sicherheit sind dargestellt (Serveradministration, Datensicherung, Lizenzverwaltung, Zugriffsberechtigungen, PC-Arbeitsplatz, mobiles Arbeiten, Dateikonventionen u. a.)	
Gst 2.2. b)	IT-Serviceleistungen sind beschrieben und sichergestellt unter Berücksichtigung von Beratungs- und Unterstützungsaufgaben	
Gst 2.2. c)	Status der Datensicherheit ist regelmäßig bewertet und bei Bedarf optimiert	
Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.3. Personalverwaltung		
Gst 2.3. a)	Ordnungsgemäße Personaldatenverwaltung (Erfassung, Verarbeitung, Aufbewahrung, Auswertung) ist sichergestellt	
Gst 2.3. b)	Zeitnahe Lohn- und Gehaltsabrechnung ist sichergestellt	
Gst 2.3. c)	Mitarbeitenden wird Beratung zu arbeitnehmerbezogenen Fragestellungen angeboten	
Gst 2.3. d)	Verfahrensweisen bei arbeitsrechtlichen Maßnahmen sind festgelegt	
Gst 2.3. e)	Beratung und Unterstützung der Einrichtungen und Dienste erfolgt in allen personalbezogenen Fragestellungen	
2.4. Finanzverwaltung		

AWO-Norm
Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste



Bundesverband e.V.

Stand: ~~23.11.2018~~ **24.02.2023**

Inhaltliche Änderungen

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
Gst 2.4. a)	Umgang mit Debitoren und Umgang mit Kreditoren (einschl. Mahnwesen) ist geregelt	
Gst 2.4. b)	Bearbeitung von Zahlungseingängen und -ausgängen (einschl. Barkasse) ist geregelt	
Gst 2.4. c)	Verwaltung des Anlagevermögens ist geregelt	
Gst 2.4. d)	Bearbeitung, Prüfung und Abstimmung von Sachkonten ist geregelt	
Gst 2.4. e)	Verfahren zur Kosten- und Leistungsrechnung sind festgelegt	
Gst 2.4. f)	Berichtswesen ist geregelt (z. B. Auslastungsstatistik, Soll-Ist-Vergleiche, Liquiditäts-status)	
Gst 2.4. g)	Verfahren zum Monats- und Jahresabschluss ist geregelt	

AWO-Norm
Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste



Bundesverband e.V.

Stand: ~~23.11.2018~~ **24.02.2023**

Inhaltliche Änderungen

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.5. Gebäudeverwaltung		
Gst 2.5.	Regelungen zur Gebäudeverwaltung, zur Vertragsgestaltung und zur Schnittstelle zu den Einrichtungen - unter Beachtung der Dienstleistungsorientierung - sind festgelegt und bekanntgemacht	
2.6. Fachpolitische Arbeit		
Gst 2.6. a)	Regelungen zur fachpolitischen Beratungs-, Koordinations- und Gremienarbeit sind festgelegt	
Gst 2.6. b)	Verfahren zur Erstellung von Projektanträgen und Verwendungsnachweisen zu fachpolitischen Themen sind festgelegt	
2.7. Öffentlichkeitsarbeit/Werbung		
Gst 2.7. a)	Verfahrensweise bei Entwicklung und Durchführung öffentlichkeitswirksamer Veranstaltungen und Maßnahmen sind festgelegt	
Gst 2.7. b)	Verfahrensweise bei Erstellung und Freigabe von Veröffentlichungen sind festgelegt	
2.8. Verbandsarbeit		(je nach Aufgabenzuschnitt der Organisation/ des Betriebes optional)
Gst 2.8. a)	Verbandspolitische Gremienarbeit ist sichergestellt	
Gst 2.8. b)	Verbandsaufsicht / Verbandsrevision ist sichergestellt	
Gst 2.8. c)	Betreuung der Mitglieder ist beschrieben und sichergestellt	
Gst 2.8. d)	Beratung für Verbandsgliederungen und Korporative Mitglieder ist sichergestellt	
Gst 2.8. e)	Regelmäßige Evaluation der Leistungserbringung ist durchgeführt	

AWO-Norm
Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste



Bundesverband e.V.

Stand: 23.11.2018 **24.02.2023**

Inhaltliche Änderungen

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
3. Interne Organisation und Kommunikation		
Gst 3. a)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sind sichergestellt	
Gst 3. b)	regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation sind festgelegt und durchgeführt	
Gst 3. c)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sind sichergestellt	
4. Dokumentation und Evaluation		
Gst 4. a)	Systematische Führung von Aufzeichnungen über die Erbringung der Dienstleistung ist sichergestellt	
Gst 4. b)	Die Regelmäßig die vertraglich/gesetzlich vorgegebenen Statistiken werden regelmäßig sind geführt	
Gst 4. c)	Regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnissen unter Einbeziehung der Einrichtungen und Dienste sind sichergestellt	
Gst 4. d)	Evaluationsergebnisse in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und Managementbewertung sind eingespeist ist sichergestellt	
5. Kooperation und Vernetzung		
Gst 5.	Zusammenarbeit mit maßgeblichen Kooperationspartnern ist geregelt	
6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen		
Gst 6.	Verfahren zur Schadensregulierung und Schnittstelle zu den Einrichtungen sind festgelegt und bekanntgemacht	

AWO-Norm
Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste



Bundesverband e.V.

Stand: ~~23.11.2018~~ **24.02.2023**

Inhaltliche Änderungen

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

Anmerkung:

Die Einordnung der Qualitätskriterien zur Dienstleistungserbringung (Kap. 2) ist abhängig von der Organisationsform. Eine Vielzahl der genannten Kriterien lassen sich auch im Bereich „Führung und Organisation“ abbilden.

Die AWO-Norm „Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste“ legt ihre Schwerpunkte auf konkrete Verwaltungsabläufe. Vorhandene Schnittstellen zum Bereich „Führung und Organisation“ sind zu beschreiben.