

Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren:

„Rahmenvereinbarung zur Erbringung von Sicherheitsdienstleistungen in Flüchtlingsunterkünften (Los 2)“

Inhalt:

A.	VORBEMERKUNGEN	- 1 -
B.	SICHERHEITSDIENSTLEISTUNGEN.....	- 1 -
1.	OBJEKTE	- 1 -
2.	UMFANG DER ZU ERBRINGENDEN LEISTUNGEN.....	- 1 -
2.1	Allgemein.....	- 1 -
2.2	Sicherheitsdienstleistungen	- 2 -
2.3	Aufgaben des Brandschutzes	- 3 -
2.4	Pfortendienst (soweit vorhanden)	- 4 -
2.5	Sicherheitsdienstleitung / Schichtleitung	- 4 -
2.6	Dienstanweisung.....	- 5 -
2.7	Ausrüstung des eingesetzten Personals	- 6 -
2.8	Wachbuch, Kontrollwesen, Abstimmung.....	- 7 -
2.9	Schulungen des eingesetzten Sicherheitspersonals	- 9 -
2.10	Räumlichkeiten, Medienverbrauch	- 10 -
2.11	Ggf. einrichtungsspezifische Leistungen.....	- 10 -
2.12	Auskünfte an Dritte, Verschwiegenheit	- 10 -
3.	PERSONALSCHLÜSSEL.....	- 11 -
3.1	Personalschlüssel: Sicherheitspersonal.....	- 11 -
3.2	Personalschlüssel: Pfortendienst (soweit vorhanden)	- 11 -
3.3	Personalschlüssel: Sicherheitsdienstleitung	- 11 -
4.	ANFORDERUNGEN AN DAS EINGESETZTE PERSONAL	- 12 -
4.1	Allgemeine Anforderungen an das einzusetzende Personal und den Personaleinsatz.....	- 12 -
4.2	Berufliche Qualifikation und Kenntnisse des Sicherheitspersonals.....	- 13 -
4.3	Persönliche Eignung des Sicherheitspersonals	- 13 -
4.4	Sonstige Anforderungen an das einzusetzende Personal.....	- 14 -
4.5	Weitergehende Anforderungen an die Sicherheitsdienstleitung.....	- 14 -
4.6	Vorstellung des einzusetzenden Personals und Ablehnungsrecht des Auftraggebers.....	- 15 -
5.	ÜBERSICHT ANLAGEN	- 16 -
	Anlage 1: Muster-Organigramm	A
	Anlage 2: Muster-Hausordnung.....	D
	Anlage 3: Muster-Dienstanweisung.....	H
	Anlage 4: Muster Wachbuch	P

A. Vorbemerkungen

Die stark gestiegene Zahl der Menschen, die vor Krieg und Verfolgung nach Deutschland fliehen, stellt das Land Nordrhein-Westfalen (Auftraggeber) und die Betreuungsorganisationen vor große humanitäre Herausforderungen. Die Kapazitäten des seit Jahren bewährten Systems der Unterbringungseinrichtungen sind für die gegenwärtige Situation nicht ausreichend. Um Obdachlosigkeit für die Flüchtlinge zu vermeiden, wurde zusätzlich eine Vielzahl von provisorischen Unterkünften in Betrieb genommen. Für sämtliche Unterbringungseinrichtungen muss neben der Organisation und dem Betrieb die Aufrechterhaltung der Sicherheit gewährleistet werden, die Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung und der ihr zugrundeliegenden Rahmenvereinbarung ist.

B. Sicherheitsdienstleistungen

1. Objekte

Bei den Unterbringungseinrichtungen werden die nachfolgend beschriebenen Leistungen unter Berücksichtigung der einrichtungsspezifischen Besonderheiten gemäß den Festlegungen im Rahmen der Einzelaufträge erbracht. Im Rahmen der Einzelaufträge ergeben sich insbesondere die jeweiligen Regelbelegungszahlen sowie etwaige einrichtungsspezifische Besonderheiten (Empfang, Umkleideräume). Des Weiteren wird im Rahmen des jeweiligen Einzelauftrags geregelt, ob bei der jeweiligen Unterbringungseinrichtung ein Empfang / eine Pforte zu besetzen ist.

2. Umfang der zu erbringenden Leistungen

2.1 Allgemein

Die Zentralen Unterbringungseinrichtungen (ZUE), Erstaufnahmeeinrichtungen (EAE) und Notunterkünfte (NU) sind Einrichtungen des Landes NRW. Die Einrichtungsleitung obliegt den Beschäftigten der jeweiligen Bezirksregierung vor Ort in eigener Zuständigkeit. Die Beschäftigten der Bezirksregierung sind Ansprechperson für alle Beteiligten vor Ort und einzige Verbindungsstelle zur jeweiligen Bezirksregierung. Die Letztentscheidungskompetenz liegt im Zweifel bei den Beschäftigten des Landes. Die weiteren Dienstleister gliedern sich in eine Betreuungsleitung und eine Sicherheitsdienstleitung (vgl. **Anlage 1: Muster-Organigramm**).

Die Sicherheit der jeweiligen Unterbringungseinrichtungen, deren ungestörter Betrieb sowie die Sicherheit der dort untergebrachten Personen und der Beschäftigten wird durch den Einsatz der Beschäftigten des Auftragnehmers gewährleistet. Der Auftragnehmer wird zu diesem Zweck seine Leistungen in gleich bleibend hoher Qualität erbringen. Hauptaufgabe des Auftragnehmers ist der Schutz der Unterbringungseinrichtung, der dort Beschäftigten sowie der in der Unterbringungseinrichtung wohnenden Personen.

Der Auftragnehmer erhält Zugang zu allen notwendigen Gebäudeeinrichtungen und Räumlichkeiten, die für die Vertragserfüllung notwendig sind.

Die eingesetzten Beschäftigten nehmen keine hoheitlichen Tätigkeiten wahr. Sie üben ihre Tätigkeit im Rahmen der jedermann zustehenden Rechte aus. Die eingesetzten Beschäftigten dürfen während des Dienstes keine Schusswaffe, Hieb- und Stoßwaffen sowie Reizstoffsprühgeräte führen. Das Tragen von sonstigen gefährlichen Gegenständen (z. B. Sandhandschuhe) ist ebenfalls untersagt. Von Gewaltanwendung ist grundsätzlich abzusehen. Das eingesetzte Sicherheitspersonal wirkt bei Konflikten de-eskalierend auf die jeweiligen Betroffenen ein.

2.2 Sicherheitsdienstleistungen

Der Auftragnehmer erbringt die im Rahmen des jeweiligen Einzelauftrags erforderlichen Sicherheitsdienstleistungen entsprechend dieser Leistungsbeschreibung.

Zu den **allgemeinen Aufgaben** gehören insbesondere:

- Sicherstellen eines störungsfreien Betriebes unter Berücksichtigung möglicher Gefährdungen aufgrund menschlichem Fehlverhalten, technischen Ursachen und Naturereignissen;
- Unterstützung bei der Ausübung des Hausrechtes nach Maßgabe der Einrichtungsleitung bzw. der Hausordnung, insbesondere Aufforderung an Besucherinnen und Besucher, die Unterbringungseinrichtung zu verlassen, wenn sie während der Nachtruhezeiten von 22.00 Uhr bis 6.00 Uhr in der Unterbringungseinrichtung angetroffen werden; es ist jedoch ausschließlich der Auftraggeber berechtigt, Strafanträge wegen Hausfriedensbruchs zu stellen;
- Absicherung der störungsfreien Organisation der Unterbringungseinrichtung; insbesondere erbringt der Auftragnehmer unterstützende Aufsicht
 - während der Taschengeldauszahlungen,
 - während der Essensausgabezeiten im Speisesaal,
 - während der Kleiderausgabe in der Kleiderkammer,
 - während sonstiger Ausgabezeiten (Bettwäsche, Hygieneartikel)
 - während Neuankünften und Transfers
 - ggf. während weiterer – von der Einrichtungsleitung zu benennender – Abläufe
- Einleiten von Maßnahmen zur Verhinderung oder Begrenzung bereits eingetretener Schäden, Störungen, Havarien oder Brände;
- regelmäßiges Training sicherheitsrelevanter Abläufe in Abstimmung mit der Einrichtungsleitung;
- Erste Hilfe-Maßnahmen im Bedarfsfall;
- umgehende Information des Auftraggebers sowie weiteren vom Auftraggeber benannten Personen bei erheblichen technischen oder infrastrukturellen Problemen;

- Es sind mindestens 2 Kontrollgänge pro Schicht unter Einbeziehung der Überprüfung der Umzäunung bzw. Umfriedung des Geländes (soweit vorhanden) durchzuführen. Abweichungen hiervon sind nur in Abstimmung mit der Einrichtungsleitung möglich. In den Gebäuden sind die Nassräume, insbesondere Abstellen von unnötig fließendem Wasser sowie Ausschalten nicht benötigter Beleuchtungsquellen zu überprüfen, dies alles unter Beachtung des Grundsatzes der gleichgeschlechtlichen Kontrolle. Dies gilt für die Frühschicht von 6:00-14:00 Uhr, die Spätschicht von 14:00-22:00 Uhr und die Nachtschicht von 22:00-6:00 Uhr.
- anlassbezogene Kontrolle auf Alkohol und gefährliche Gegenstände und ggf. deren Einziehung.
- Die Bewohnerzimmer dürfen nur im Einzelfall und in Begleitung durch eine Sozialbetreuerin/einen Sozialbetreuer oder eine Mitarbeiterin/ einen Mitarbeiter des Auftraggebers betreten werden.
- Maßnahmen zur Feststellung der An- bzw. Abwesenheit der Bewohner,
- ggf. weitere Maßnahmen in Abstimmung mit der Einrichtungsleitung

Bei sicherheitsrelevanten Meldungen oder Verdacht einer Straftat sowie in sonstigen Notfällen ist umgehend die Polizei bzw. die Feuerwehr bzw. der Rettungsdienst zu alarmieren und einzuweisen. Um Mehrfachmeldungen zu vermeiden, wird die Polizei nur durch die Sicherheitsdienstleitung oder die Schichtleitung informiert. Darüber hinaus leitet der Auftragnehmer die jedermann zumutbaren Sofortmaßnahmen zur Rettung von Menschenleben und bedeutenden Sachwerten ein und übernimmt die Warnung der Anwesenden. Des Weiteren ist umgehend die Einrichtungsleitung bzw. eine andere vom Auftraggeber benannte Person sowie die Betreuungsleitung zu informieren.

2.3 Aufgaben des Brandschutzes

Bei der Meldung oder Feststellung eines Brandes ist umgehend die Feuerwehr zu alarmieren. Sofern ihm dies möglich ist, leitet der Auftragnehmer die jedermann zumutbaren Sofortmaßnahmen zur Rettung von Menschenleben und bedeutenden Sachwerten ein. Er übernimmt die Warnung der untergebrachten Personen und räumt das betroffene Gebäude.

Die Brandmeldeanlage, für deren Errichtung der Auftraggeber verantwortlich ist, wird auf die Pforte oder einen anderen, durchgehend vom Auftragnehmer besetzten Raum aufgeschaltet. Bei Auslösen dieser Brandmeldeanlage ist der betroffene Bereich unverzüglich zu kontrollieren. Im Brandfall ist umgehend die Feuerwehr zu alarmieren und bei Eintreffen einzuweisen.

Der Auftragnehmer kontrolliert mehrmals täglich durch Kontrollgänge durch die Unterbringungseinrichtung, ob alle Rettungswege frei gehalten werden und nicht mit Möbeln etc. verstellt sind. Es ist auch darauf zu achten, dass Türen nicht durch Keile o.ä. blockiert sind. Brandschutzeinrichtungen (Rauchmelder, Rauchwarnmelder, Feuerlöscher, Feuerschutz- oder Rauchschutztüren, die Sicherheitsbeleuchtung usw.) sind regelmäßig, mindestens wöchentlich, auf Vorhandensein und Funktion zu überprüfen. Dies ist

anhand einer vorgegebenen Liste zu dokumentieren. In den Gebäuden ist das Rauchen untersagt. Dies ist ebenfalls durch den Auftragnehmer im Rahmen der Kontrollgänge zu überwachen.

Hinweis:

Grundlage für diese Brandschutzunterweisung kann ein Brandschutzkonzept oder ein spezielles Räumungs- und Evakuierungskonzept für das betreffende Objekt sein.

2.4 Pfortendienst (soweit vorhanden)

Der Auftragnehmer gewährleistet in den Unterbringungseinrichtungen, die eine Pforte haben (zu regeln im Rahmen des Einzelauftrags), die durchgängige Besetzung der Pforte bei Tag und Nacht. Der Auftragnehmer sichert die Unterbringungseinrichtung vor unbefugtem Zutritt. Die für die Zugangskontrolle benötigten Daten werden dem Auftragnehmer vom Betreuungsverband in schriftlicher und/oder elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Soweit eine Einrichtung bei Beginn der Ausführung noch über keine Pforte / keinen Empfang verfügt, ist zu beachten, dass eine solche / ein solcher voraussichtlich während der Vertragslaufzeit eingerichtet wird. In diesem Fall ist dafür weiteres Personal bereitzustellen.

Zu den **Sicherheitsdienstleistungen an der Pforte / am Empfang** gehören nach Maßgabe der Einrichtungsleitung insbesondere die folgenden Aufgaben:

1. Zugangs-/Eingangskontrolle; Überprüfung der Zugangsberechtigung und ggf. Zutrittsverwehrung
2. Besuchermanagement (Anmeldung/Erfassung mittels einer Besucherliste, Erstellung und Ausgabe von Besucherausweisen, Weiterleitung und Abmeldung); als Besucherinnen und Besucher gelten nicht Einsatzkräfte der Polizei, Feuerwehr, des Not- und Rettungsdienstes sowie Beschäftigte aller auf dem Gelände tätigen Behörden, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Trägers der Verfahrensberatung und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Dienstleisters für Betrieb und Organisation der Unterbringungseinrichtung
3. Entgegennahme der Post und Weiterleitung an die Einrichtungsleitung oder die Betreuungsleitung nach Maßgabe der Einrichtungsleitung

2.5 Sicherheitsdienstleitung / Schichtleitung

Der Auftragnehmer benennt eine Person, die für das Management seiner Leistungen vor Ort und den Umgang mit allen operativen Angelegenheiten verantwortlich ist (**Sicherheitsdienstleitung**). Diese kümmert sich in der Unterbringungseinrichtung um die Kontinuität des Tagesgeschäfts und beaufsichtigt die Leistungen der Beschäftigten des Auftragnehmers nach Maßgabe der Einrichtungsleitung in eigener Verantwortung. Die Sicherheitsdienstleitung muss zumindest während den üblichen Geschäftszeiten (9:00 bis 17:00 Uhr) vor Ort in der Unterbringungseinrichtung zur Verfügung stehen. Abweichende Anwesenheitszeiten sind nur nach vorheriger Zustimmung durch den Auftrag-

geber zulässig. Die Sicherheitsdienstleitung ist zur selbstständigen Entscheidung in allen Angelegenheiten des Auftragnehmers gegenüber dem Auftraggeber ermächtigt.

Die Sicherheitsdienstleitung ist im Zusammenhang mit der Sicherheit der Unterbringungseinrichtung vor Ort ansprechbar für Fragen, Beschwerden etc. für Vertreter des Auftraggebers sowie Dritte, die ebenfalls in der Unterbringungseinrichtung tätig sind, namentlich insbesondere

- der Dienstleister für Betrieb und Organisation der Unterbringungseinrichtung (Betreuungsleitung), mit dem die Sicherheitsdienstleitung sich über Belegung und besondere Vorkommnisse regelmäßig austauscht,
- die Polizei, welcher der Auftragnehmer neben der Meldung an den Auftraggeber ebenfalls strafrechtlich relevante Vorgänge meldet und die der Auftragnehmer bei Einsätzen unterstützend begleitet

In den Schichten, in denen die für die Sicherheitsdienstleitung benannte Person nicht vor Ort ist, benennt der Auftragnehmer eine andere Person, die stellvertretend als Ansprechpartnerin/ als Ansprechpartner vor Ort mit selbstständiger Entscheidungsgewalt zur Verfügung steht (**Schichtleitung**).

Sicherheitsdienstleitung oder diensthabende Schichtleitung müssen über eine zentrale Telefonnummer rund um die Uhr (24/7) für den Auftraggeber und die Betreuungsleitung unmittelbar erreichbar sein.

2.6 Dienstanweisung

Eine objektbezogene **Dienstanweisung** (mit Gefährdungsbeurteilung) wird im Auftragsfall gemeinsam mit dem Auftraggeber auf Grundlage der Musterdienstanweisung (**Anlage 3**) **objektbezogen** ausgearbeitet und dient als Ergänzung dieser Leistungsbeschreibung. Die Dienstanweisung umfasst insbesondere Anweisungen zum Umgang mit Krisensituationen, zu **Kommunikationsrichtlinien**, zur Ausrüstung der Beschäftigten, zum Meldewesen sowie zum Arbeits- und Gesundheitsschutz. Ein Exemplar ist jeweils von den Sicherheitsmitarbeitern vor Ort zum Verbleib vorzuhalten.

Die Dienstanweisung muss den Hinweis enthalten, dass die eingesetzten Beschäftigten keine hoheitlichen Tätigkeiten wahrnehmen und sie ihre Tätigkeit im Rahmen der jedermann zustehenden Rechte ausüben. Die Dienstanweisung muss ferner bestimmen, dass die eingesetzten Beschäftigten während des Dienstes keine Schusswaffe, Hieb- und Stoßwaffen sowie Reizstoffsprüheräte oder sonstige gefährliche Gegenstände führen dürfen.

Die objektbezogene Dienstanweisung ist unverzüglich nach der Übernahme der Einrichtung von der Sicherheitsdienstleitung mit dem Auftraggeber abzustimmen, mindestens alle 12 Monate nachweislich formell zu prüfen und bei Bedarf in Abstimmung mit dem Auftraggeber zu aktualisieren. Der Auftragnehmer führt hierzu gemeinsam mit dem Auftraggeber Objektbegehungen durch und hat diesem auf Nachfrage die Unter-

lagen in dokumentierter Form vorzulegen. Als Grundlage für die Aktualisierung soll das erstellte Berichtswesen, die Erfahrung der eingesetzten Beschäftigten vor Ort und die Erfahrung des Auftragnehmers insgesamt dienen.

2.7 Ausrüstung des eingesetzten Personals

2.7.1 Anforderungen an die Dienstkleidung

Der Auftragnehmer stellt den eingesetzten Beschäftigten einheitliche Dienstbekleidung, die einem freundlichen Erscheinungsbild angepasst ist und einen zivilen Charakter hat. Die eingesetzten Beschäftigten müssen diese Dienstkleidung tragen.

Die sichtbare Dienstkleidung sollte aus den folgenden Stücken bestehen:

- dunkelblaue Hose
- einheitlich hellblaues oder weißes Hemd
- ggf. Jackett und Weste
- dunkle Halbschuhe (bestehende rechtliche Vorgaben bleiben unberührt)
- ggf. Krawatte oder Halstuch (Eigensicherung/Gefahr der Strangulation beachten)
- dunkelblaue Winterjacke

Hosen sind über dem Schuhwerk zu tragen. Eine durchgängig schwarze Kleidung ist ebenso zu unterlassen wie ein martialisches Auftreten. Zur Dienstkleidung darf auffälliger oder die Sicherheit des Personals gefährdender Schmuck, insbesondere sichtbar angebrachter Piercing-Schmuck, nicht getragen werden. Motiv und Ausgestaltung von sichtbarem Schmuck dürfen nicht zu einer Beeinträchtigung des korrekten Erscheinungsbildes führen. Tätowierungen und Brandings dürfen grundsätzlich nicht sichtbar sein.

Eine Abweichung von den obigen Vorgaben ist dann zulässig, wenn der Auftraggeber dieser zuvor zugestimmt hat. Die Entscheidung über Ausnahmen bleibt dem Auftraggeber vorbehalten.

Die Dienstkleidung darf nicht mit Uniformen der Angehörigen von Streitkräften oder behördlichen Vollzugsorganen verwechselt werden können und es dürfen keine Abzeichen verwendet werden, die Amtsabzeichen zum Verwechseln ähnlich sind (§ 12 BewachV). Das Tragen von anderen Abzeichen (insbesondere so genannte „Buttons“) zur Dienstkleidung ist ebenfalls untersagt.

Den Beschäftigten des Auftragnehmers ist auf Kosten des Auftragnehmers ein Dienstausweis mit Lichtbild, Namen oder eindeutig zuzuordnender Kennung und Funktion zu erstellen, vom Auftragnehmer zu unterschreiben und auszuhändigen; der Ausweis ist während der Tätigkeit in der Einrichtung ununterbrochen sichtbar in Brusthöhe am Körper zu tragen.

2.7.2 Kommunikationsmittel

Der Auftragnehmer stellt den eingesetzten Beschäftigten technische Geräte für die Kommunikation (**Dienst-Mobiltelefon und Handfunkgerät**), um die Erreichbarkeit während der Kontrollgänge sicherzustellen und bei Bedarf innerbetriebliche und außerbetriebliche hilfeleistende Stellen jederzeit kontaktieren zu können. Eine durchgehende Kommunikation auch zwischen allen Kräften des Sicherheitsdienstes muss über Handfunkgeräte gewährleistet sein.

Die eingesetzten Beschäftigten müssen auch für Beschäftigte des Auftraggebers sowie für Beschäftigte des Unternehmens, das die Organisation und den Betrieb der Unterbringungseinrichtung übernimmt, über ein Handfunkgerät erreichbar sein. Zu diesem Zweck überlässt der Auftragnehmer dem Auftraggeber zusätzliche Handfunkgeräte nach Maßgabe der Einrichtungsleitung.

Alle hierbei entstehenden Kosten für Bereitstellung sowie die Gesprächsgebühren sind in der abgefragten Vergütung einzukalkulieren und werden nicht gesondert vergütet.

Das Nutzen von Telefonanschlüssen, Internet oder EDV des Auftraggebers zu privaten Zwecken, ist untersagt. Ebenso ist das Nutzen von privaten elektronischen Geräten während des Dienstes untersagt. Hierüber hat der Auftragnehmer die von ihm eingesetzten Beschäftigten zu informieren.

2.8 Wachbuch, Kontrollwesen, Abstimmung

2.8.1 Wachbuch und Besuchsbuch

Der Auftragnehmer führt durchgehend ein **Wachbuch**, in dem alle Vorkommnisse, Abweichungen, Beobachtungen parallel zu der sofortigen Meldung an den Auftraggeber nochmals schriftlich mit Datum und eintragender Person festgehalten werden. Der Auftraggeber wird hierfür einen einheitlichen Standard vorgeben (Anlage 4: Muster-Wachbuch).

Das Wachbuch ist unverzüglich und auf Deutsch zu pflegen. Es ist in der Unterbringungseinrichtung im Arbeitsbereich des Sicherheitsdienstes zu führen. Es besteht ein jederzeitiges Recht auf Einsichtnahme durch die Beschäftigten des Auftraggebers oder dessen Beauftragte. Darüber hinaus besteht eine uneingeschränkte und unmittelbare Auskunftspflicht über alle sicherheitsrelevanten Vorkommnisse gegenüber Beschäftigten des Auftraggebers oder dessen Beauftragte.

Der Auftraggeber behält sich vor, während der Vertragslaufzeit auf eigene Kosten ein verpflichtend zu nutzendes elektronisches Wachbuch in allen Einrichtungen einzuführen.

Der Auftragnehmer führt durchgehend ein **Besuchsbuch**, in dem alle Besucher/-innen unter Angabe des Vornamens, Nachnamens, Besuchsgrund sowie Datum und Zeiten des Betretens und Verlassens der Einrichtung erfasst werden.

Das Besuchsbuch ist unverzüglich und auf Deutsch zu pflegen. Es ist in der Unterbringungseinrichtung im Arbeitsbereich des Sicherheitsdienstes zu führen. Es besteht ein jederzeitiges Recht auf Einsichtnahme durch die Beschäftigten des Auftraggebers oder dessen Beauftragte.

2.8.2 Kontrollwesen

Der Auftragnehmer leistet **regelmäßige Kontrollen** und Überwachungen der eingesetzten Beschäftigten durch eine Vorgesetzte / einen Vorgesetzten. Die Kontrollen erfolgen an verschiedenen Tagen zu verschiedenen Uhrzeiten (auch nachts). Jede Kontrolle muss im Wachbuch mit Uhrzeit, Datum und Name der /des Vorgesetzten eingetragen werden. Die Kontrollen umfassen insbesondere die Anwesenheit aller Beschäftigten des Auftragnehmers und deren äußeres Erscheinungsbild, die ordnungsgemäße Aufgabenerfüllung einschließlich der Einhaltung der Vorgaben zu Streifen. Der Auftraggeber behält sich ebenfalls unregelmäßige Kontrollen vor.

Der Auftragnehmer protokolliert alle durchgeführten Unterweisungen der Beschäftigten und informiert hierüber den Auftraggeber.

Der Auftraggeber behält sich vor, ein elektronisches **Anwesenheitserfassungssystem** einzuführen, bei dem sich jeder, der die Einrichtung betritt oder verlässt, per Chipkarte (o.ä.) identifiziert.

Der Auftragnehmer erstellt die Dienstpläne im Einklang mit den einschlägigen Arbeitschutzregelungen und informiert seine Beschäftigten mit angemessenem Vorlauf über die Dienstzeiten.

Der Auftragnehmer übergibt der Einrichtungsleitung die Dienstpläne im Monatsrhythmus, spätestens eine Woche vor Beginn des jeweiligen Monats per E-Mail in digitaler Form. Über Änderungen an den Dienstplänen unterrichtet der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich per E-Mail in digitaler Form. Kopien müssen jederzeit für den Auftraggeber vor Ort einsehbar sein. Die Schichtleitung informiert die Einrichtungsleitung binnen 90 Minuten nach Beginn jeder Schicht per E-Mail über die tatsächlich anwesenden Beschäftigten.

2.8.3 Vertretung

Der Auftragnehmer hat für die jeweilige Unterbringungseinrichtung eine Stammbesetzung zu benennen und zu gewährleisten, dass das entsprechend benannte Personal in der Einrichtung zur Verfügung steht. Eine dauerhafte Abweichung von der Stammbesetzung ist nur nach vorheriger Zustimmung des Auftraggebers zulässig. Dieser darf seine Zustimmung nur aus wichtigem Grund verweigern. Um auf unvorhergesehene

Personalwechsel (z. B. bei Erkrankung) reagieren zu können, ist für die Unterbringungseinrichtung eine ausreichende Personalreserve vorzuhalten.

Der Auftragnehmer ist dafür verantwortlich, dass durch Krankheit, Urlaub und sonstige Ausfälle des Personals die übernommenen Aufgaben nicht beeinflusst werden und die geschuldete Sollstärke nicht unterschritten wird. Dieses gilt auch, wenn der Auftraggeber den Einsatz eines Beschäftigten aus sachlichen Gründen ablehnt. Der Auftragnehmer ist in diesen Fällen innerhalb derselben Schicht, im Regelfall innerhalb von zwei Stunden, zur Ersatzstellung mit ausreichend eingewiesenen Kräften verpflichtet.

Weitergehende Vorgaben ergeben sich aus dem **Personal- und Vertretungskonzept**, das der Auftragnehmer mit seinem Angebot eingereicht hat und in Abstimmung mit der Einrichtungsleitung regelmäßig fortzuschreiben hat.

2.8.4 Abstimmungstermine

Es finden in unregelmäßigen Abständen Dienstbesprechungen zwischen allen Sicherheitsdienstleistern, die in den Einrichtungen des Auftragnehmers tätig sind, und dem Auftraggeber statt.

Darüber hinaus wird in den Räumen der jeweiligen Einrichtung auf Veranlassung der Einrichtungsleitung ein fester wöchentlicher und anlassunabhängiger Regelabstimmungstermin durchgeführt, in dem sich die Einrichtungs-, Sicherheits-, sowie Betreuungsleitung sowie die weiteren Beteiligten über die Unterbringungseinrichtung austauschen und die weiteren Maßnahmen abstimmen. Bei Bedarf kann die Einrichtungsleitung zusätzliche anlassbezogene Termine einberufen.

Die Teilnahme an Gesprächen wird nicht gesondert vergütet.

2.9 Schulungen des eingesetzten Sicherheitspersonals

Eine kontinuierliche Aus- und Fortbildung der Beschäftigten wird vorausgesetzt. Das Personal ist regelmäßig in den fachspezifischen Berufen weiterzubilden. Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Durchführung der Schulungen gemäß dem **Schulungs- und Fortbildungskonzept**, das seinem Angebot beiliegt. Das Schulungs- und Fortbildungskonzept ist in Abstimmung mit der Einrichtungsleitung regelmäßig fortzuschreiben. Im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem in der Einrichtung eingesetzten Betreuungsunternehmen hat der Auftragnehmer sein Personal zur Teilnahme an den von dem Betreuungsunternehmen durchgeführten Schulungen/Seminaren zu verpflichten, soweit das Betreuungsunternehmen entsprechende Schulungs- und Team-Building-Maßnahmen anbietet. Zu Beginn der Auftragsausführung ist hierzu gemeinsam mit dem Auftraggeber und dem Betreuungsunternehmen ein Konzept zu erarbeiten.

Der Auftragnehmer protokolliert alle durchgeführten Schulungen der Beschäftigten und informiert hierüber unaufgefordert den Auftraggeber jeweils zum Jahresende. Das Protokoll enthält mindestens Angaben zu Schulungsthema, Schulungsmethodik, Schu-

lungsort, Kursdauer, Anzahl der Schulungsstunden, Qualifikation der Schulungsleiter, Anzahl der Beschäftigten, die am jeweiligen Datum teilgenommen haben.

2.10 Räumlichkeiten, Medienverbrauch

Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer die entsprechenden Räumlichkeiten (Büro, soweit vorhanden – Umkleideräume) mietfrei zur Verfügung. Die Einzelheiten hierzu werden im Rahmen der Einzelaufträge geregelt.

Der Auftragnehmer wird die ihm überlassenen Räumlichkeiten nach eigenem Bedarf und auf eigene Kosten mit Möbeln ausstatten. Er wird nach Abstimmung mit der Einrichtungsleitung die nötige ADV / EDV / IT / Telekommunikationsinfrastruktur / Kopierer etc. auf eigene Kosten und im eigenen Namen aufbauen. Hierzu gehört auch ein Festnetzanschluss. Der Auftraggeber sorgt für die nötigen Leitungen in den Gebäuden. Elektrische Geräte müssen nach Maßgabe der Rechtslage über einen gültigen E-Check oder gleichwertig verfügen.

Der Auftragnehmer trägt alle Sach- und Verbrauchskosten (Papier, Druckerpatronen etc.), die im Zusammenhang mit seiner Tätigkeit bei ihm anfallen. Elektrische Energie, Wasser und Heizung werden von dem Auftraggeber unentgeltlich zur Verfügung gestellt. Ein wirtschaftlicher und sparsamer Umgang mit den Ressourcen ist zu gewährleisten.

2.11 Ggf. einrichtungsspezifische Leistungen

Soweit sich im Rahmen der Einzelaufträge weitere einrichtungsspezifische Leistungen bei einzelnen Unterbringungseinrichtungen ergeben, sind diese ebenfalls Bestandteil der zu erbringenden Leistungen des Auftragnehmers.

2.12 Auskünfte an Dritte, Verschwiegenheit

Dem Auftragnehmer und seinen Beschäftigten ist ausdrücklich untersagt, Auskünfte über die Unterbringungseinrichtung und / oder über einzelne untergebrachte Personen an Dritte (z. B. Presse, Besucher/-innen) ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung des Auftraggebers weiterzugeben. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass dies dem von ihm eingesetzten Personal bekannt ist.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen einzuhalten und sämtliche im Zusammenhang mit diesem Auftragsverhältnis zugänglich werdende Informationen, die als vertraulich bezeichnet werden oder nach sonstigen Umständen als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des Auftraggebers erkennbar sind, geheim zu halten und sie – soweit nicht zur Erreichung des Vertragszwecks geboten – weder aufzuzeichnen noch weiterzugeben oder zu verwerten. Davon unberührt ist die Pflicht, dem Auftraggeber sämtliche Informationen auf Nachfrage offenzulegen. Der Auftragnehmer trifft insbesondere Vorkehrungen, dass solche Informationen anderen Personen außer den mit der Ausführung beauftragten Personen nicht bekannt

werden. Der Auftragnehmer hat ferner die Pflicht, die mit der Ausführung beauftragten Personen gemäß § 6 Datenschutzgesetz NRW zur Verschwiegenheit zu verpflichten.

3. Personalschlüssel

3.1 Personalschlüssel: Sicherheitspersonal

Anwesenheit durchgängig (24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr) in Abhängigkeit von der Regelbelegung

bis 200 untergebrachte Personen: 2 Sicherheitskräfte

ab 201 untergebrachte Personen: 3 Sicherheitskräfte

ab 301 untergebrachte Personen: 4 Sicherheitskräfte

ab 401 untergebrachte Personen: 5 Sicherheitskräfte

ab 501 untergebrachte Personen: 6 Sicherheitskräfte

ab 601 untergebrachte Personen: 7 Sicherheitskräfte

ab 701 untergebrachte Personen: 8 Sicherheitskräfte

ab 801 untergebrachte Personen: 9 Sicherheitskräfte

ab 901 untergebrachte Personen: 10 Sicherheitskräfte

ab 1.001 untergebrachte Personen: 11 Sicherheitskräfte

ab 1.101 untergebrachte Personen: 13 Sicherheitskräfte

ab 1.201 untergebrachte Personen: 15 Sicherheitskräfte

- je weitere angefangene 50 untergebrachte Personen eine zusätzliche Sicherheitskraft -

Soweit sich im Rahmen der Einzelaufträge weitere einrichtungsspezifische Anwesenheiten und Besonderheiten, ggfls. Z. B. aus Gründen des Brandschutzes ergeben, sind diese ebenfalls Bestandteil der zu erbringenden Leistungen des Auftragnehmers.

Der Auftragnehmer wird im Personal- und Vertretungskonzept auch Stellung zu der Frage nehmen, wie er kurzfristig in der Lage ist, einen erhöhten Personalbedarf zu decken.

3.2 Personalschlüssel: Pfortendienst (soweit vorhanden)

Anwesenheit durchgängig (24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr) 1 Person je zu besetzender Pforte.

3.3 Personalschlüssel: Sicherheitsdienstleitung

In Unterbringungseinrichtungen mit einer Regelbelegungszahl von mindestens 501 Personen setzt der Auftragnehmer zusätzlich zu den vorgenannten Personalschlüsseln eine Person als Sicherheitsleitung ein, deren Qualifikation den Anforderungen gemäß Ziffer 4.5 entspricht. Die Sicherheitsdienstleitung kommt somit zu dem angegebenen Personalschlüssel hinzu, was insbesondere bei der Kalkulation der Monatspauschalen zu berücksichtigen ist. In Unterbringungseinrichtungen mit einer Regelbelegungszahl

von maximal, also bis 500 Personen übernimmt die Aufgabe der Sicherheitsdienstleitung eine Person, die vom Personalschlüssel gemäß Ziffer 3.1 erfasst ist. Bei einem Personalschlüssel von z. B. 3 Sicherheitskräften (vgl. Ziffer 3.1) kann somit ein Teil der geforderten Anwesenheit durch die Sicherheitsdienstleitung selbst abgedeckt werden.

4. Anforderungen an das eingesetzte Personal

4.1 Allgemeine Anforderungen an das einzusetzende Personal und den Personaleinsatz

Der Auftragnehmer erfüllt den Auftrag mit fachkundigen und zuverlässigen Kräften, die die gesetzlichen Voraussetzungen für den Einsatz im Sicherheits- und Bewachungsgewerbe sowie die nachfolgenden Anforderungen erfüllen. Für deren Einsatz und Kontrolle ist er verantwortlich. Um dieser Verpflichtung nachzukommen, erlässt der Auftragnehmer klare Dienstanweisungen für seine Beschäftigten. Alle Beschäftigten sind vor ihrem Einsatz von dem Auftragnehmer einzuweisen und einzuarbeiten.

Der Auftragnehmer ist für die Beaufsichtigung des Dienstbetriebes und einer stets aktuellen Unterweisung seiner Beschäftigten verantwortlich. Der Nachweis über die Unterweisung ist zu dokumentieren und auf Nachfrage des Auftraggebers bereitzustellen.

Es wird erwartet, dass das vom Auftragnehmer eingesetzte Personal den besonderen Anforderungen dieses Dienstes in psychischer und physischer Hinsicht gewachsen ist. Das eingesetzte Personal muss ausreichend flexibel sein und über die Fähigkeit verfügen, sich auf einen ständig wechselnden Personenkreis und Personen aus anderen Kulturkreisen einzustellen.

Es sind stets Personen einzusetzen, die die deutsche Sprache in Wort und Schrift beherrschen; soweit möglich werden Personen eingesetzt, die auch Sprachen der Herkunftsländer sprechen. Mindestens jeweils die Hälfte der eingesetzten Sicherheitskräfte muss über grundlegende Englischkenntnisse verfügen. Das in der Pforte eingesetzte Personal muss über gute Englischkenntnisse verfügen.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass in der eingesetzten Besetzung je Schicht jeweils ein angemessener Frauenanteil vertreten ist, um dem Grundsatz der gleichgeschlechtlichen Kontrolle zu entsprechen.

Während der gesamten Dienstzeiten herrscht striktes Alkohol- und Betäubungsmittelverbot. Ein Dienstantritt im bereits alkoholisierten oder berauschten Zustand ist ebenfalls untersagt. In allen Gebäuden der Liegenschaft herrscht absolutes Rauchverbot. Der Auftragnehmer belehrt die eingesetzten Beschäftigten hierüber schriftlich gegen Unterschrift. Kosten, die durch die Missachtung des Rauchverbots durch die eingesetzten Beschäftigten entstehen (etwa Feuerwehreinsatz), werden vom Auftragnehmer getragen.

4.2 Berufliche Qualifikation und Kenntnisse des Sicherheitspersonals

- Nachweis einer vor der Industrie- und Handelskammer erfolgreich abgelegten Sachkundeprüfung nach § 34a Abs. 1 Gewerbeordnung (GewO) in Verbindung mit §§ 5a ff. BewachV oder gleichwertig (vgl. § 5d BewachV); bei Unterbringungseinrichtungen mit einer Regelbelegung von mehr als 1.001 Personen hat die Schichtleitung die Qualifikation als Fachkraft für Schutz und Sicherheit oder gleichwertig
- bei mindestens 30 % des in jeder Schicht eingesetzten Personals Erfahrung im Bereich der Sicherheitsdienstleistungen von mindestens 2 Jahren
- Einweisung in die rechtlichen Grenzen des vorläufigen Festhalterrechts (§ 127 Abs. 1 StPO) und das Notwehr- und Nothilferecht (§§ 32, 34 StGB)
- Schulung in deeskalierendem Verhalten bei Gefahrensituationen; der letzte Besuch einer Schulung darf nicht länger als zwei Jahre zurückliegen; spätestens nach diesem Zeitraum sind Auffrischungs-Lehrgänge zu belegen
- Schulung in Erster-Hilfe:
 - der letzte Besuch darf nicht länger als zwei Jahre zurückliegen
 - der Kurs ist spätestens alle zwei Jahre aufzufrischen.
- regelmäßiger Besuch von Brandschutz-Lehrgängen (Fortbildung zum Brandschutzhelfer, auf der Grundlage DGUV 205-023 :
 - der letzte Besuch darf nicht länger als zwei Jahre zurückliegen
 - der Kurs ist spätestens alle zwei Jahre aufzufrischen
- erfolgte Teilnahme an einer Schulung in interkultureller Kompetenz, die möglichst Kenntnisse und Sensibilisierungsmaßnahmen für geschlechtsspezifische Verfolgung und für die besondere Situation vulnerabler Gruppen umfasst unter Berücksichtigung von
 - Verhaltensweisen gegenüber verschiedenen Ethnien / Stammeskulturen / Religionshintergründen,
 - Gründe der Flucht aus Heimatländern und psychische Auswirkungen
 - Hoffnungen, Erwartungen und Befürchtungen von Flüchtlingen
 - Gründen für interkulturelle Spannungen
 - Sozialverhalten vor Ort
 - der letzte Besuch darf nicht länger als zwei Jahre zurückliegen; spätestens nach diesem Zeitraum sind Auffrischungs-Lehrgänge zu belegen
- Auszubildende und Praktikantinnen / Praktikanten dürfen nicht eigenverantwortlich als Sicherheitskräfte eingesetzt werden und werden auf den Personalschlüssel nicht angerechnet.

4.3 Persönliche Eignung des Sicherheitspersonals

- Vorlage **erweiterten Führungszeugnisses** ohne relevante Eintragungen (z.B. Körperverletzungs-, Betäubungs- und Arzneimittelmisbrauchs-, Sexual- und Staatsschutzdelikte) Der Auftraggeber behält sich vor, auch zu späteren Zeitpunkten die erneute Vorlage eines aktuellen erweiterten Führungszeugnisses zu verlangen.

- Alle Beschäftigten erklären ihr Einverständnis, dass betreffend ihrer Person **Unbedenklichkeitsprüfungen** durch die Sicherheitsorgane (Polizei und Verfassungsschutz) über die Bezirksregierung Arnsberg durchgeführt werden.
- Der Auftragnehmer stellt sicher, dass das Personal persönlich zuverlässig, körperlich und geistig den Anforderungen des Sicherheitsdienstleistungsbereichs gewachsen ist sowie belastbar in Stresssituationen
- hohe Identifikation mit der Aufgabe
- Für alle im Sicherheitsdienst Beschäftigten ist eine **Zuverlässigkeitsbescheinigung** des örtlichen Ordnungsamtes vorzulegen. Die Zuverlässigkeitsüberprüfung erfolgt jährlich. Die Ergebnisse sind dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen.
- Für alle im Sicherheitsdienst Beschäftigten ist eine Eigenerklärung vorzulegen, dass keine für die Tätigkeit relevanten Vorstrafen (z.B. Körperverletzungs-, Betäubungs- und Arzneimittelmisbrauchs-, Sexual- und Staatsschutzdelikte) vorliegen und aktuell kein Verfahren anhängig ist.

4.4 Sonstige Anforderungen an das einzusetzende Personal

- Meldung nach § 9 Abs. 3 BewachV – auf Verlangen ist die Meldung nachzuweisen
- der Aufgabe entsprechendes gepflegtes äußeres Erscheinungsbild
- freundliches und sympathisches Auftreten
- ausreichende medizinische Vorsorge, insbesondere Schutzimpfungen (Hepatitis A+B, Grippe)

4.5 Weitergehende Anforderungen an die Sicherheitsdienstleitung

Darüber hinaus bestehen die folgenden weitergehenden Anforderungen an die Sicherheitsdienstleitung:

- Qualifikation als Fachkraft für Schutz und Sicherheit/Werkschutzfachkraft (bei Unterbringungseinrichtungen mit einer Regelbelegung bis 1.500 Personen) bzw. als Meister für Schutz und Sicherheit (bei Unterbringungseinrichtungen mit einer Regelbelegung ab 1.501 Personen) oder jeweils gleichwertig. Als gleichwertig zur Qualifikation als Fachkraft für Schutz und Sicherheit/Werkschutzfachkraft wird z. B. eine mindestens zweijährige Berufserfahrung als Sicherheitsmitarbeiter in Flüchtlingsunterkünften angesehen.
- Leitungserfahrung in einer Unterbringungseinrichtung
- Erfahrung in selbstständiger Personalführung
- Fähigkeit zur Kooperation mit den vor Ort tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Auftraggebers, sowie Vermittlung deren Weisungen an die eigenen Mitarbeiter
- hohes persönliches Engagement und große Belastbarkeit
- Kenntnisse der politischen und sozialen Verhältnisse in den wichtigsten Herkunftsländern der Flüchtlinge sowie Kenntnisse über deren Lebensgewohnheiten und Religionen,
- Beherrschung mindestens einer europäischen Fremdsprache, vorzugsweise Englisch oder Französisch sowie möglichst Grundkenntnisse einer häufig vertretenen Sprache der Flüchtlinge.

4.6 Vorstellung des einzusetzenden Personals und Ablehnungsrecht des Auftraggebers

Rechtzeitig - in der Regel vier Wochen vor Einsatzbeginn - übermittelt der Auftragnehmer für das eingeplante Personal jeweils die u.a. Unterlagen per E-Mail. In begründeten Einzelfällen kann die 4-Wochen-Frist durch eine Einzelfallentscheidung des Auftraggebers verkürzt werden.

- (1) die Personaldaten (Vor- und Nachnamen, Geburtsdaten);
- (2) ein Kurzprofil (1 DIN A4-Seite pro Person) über den beruflichen Werdegang und die persönliche Qualifikation
- (3) Kopien des erweiterten Führungszeugnisses (nicht älter als sechs Monate bei Abgabe);
- (4) Kopien der Ausbildungsnachweise (IHK-Nachweise, Nachweise über evtl. geforderte Zusatzqualifikation, etc.);
- (5) Computerschriftlich ausgefüllte und mit dem Stempel des Arbeitgebers versehene Einverständniserklärung der jeweiligen Personen, dass eine **Unbedenklichkeitsprüfung** durch die Sicherheitsorgane (Polizei und Verfassungsschutz) durchgeführt wird;
- (6) Zuverlässigkeitsbescheinigung des örtlichen Ordnungsamtes
- (7) eine Eigenerklärung der jeweiligen Personen, dass keine für die Tätigkeit relevanten Vorstrafen (Körperverletzungs-, Betäubungs-, Arzneimittelmissbrauchs-, Sexual- und Staatsschutzdelikte) vorliegen und aktuell kein Verfahren anhängig ist.

Der Auftraggeber ist berechtigt, vorgestellte Beschäftigte abzulehnen,

- wenn die Beschäftigten nicht rechtzeitig persönlich vor Einsatzbeginn mit vollständigen Unterlagen vorgestellt wurden,
- wenn die Beschäftigten die an ihre Eignung / Qualifikation gestellten Anforderungen nicht erfüllen,
- wenn Sicherheitsbedenken bestehen oder
- wenn das Führungszeugnis relevante Eintragungen aufweist.

Der Auftragnehmer hat dieser Forderung unverzüglich Folge zu leisten und geeignetes Ersatzpersonal entsprechend vorzustellen.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Personal möglichst langfristig bei dem Auftraggeber einzusetzen. Sofern dies ausnahmsweise (z.B. bei Krankheit, Kündigung des Beschäftigten, etc.) nicht möglich ist, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich über den Ausfall zu informieren und gleichwertigen Ersatz zu stellen. Für diesen sind ebenfalls unverzüglich die genannten Unterlagen einzureichen. Änderungen vor Einsatzbeginn und während des Einsatzes sind unverzüglich der hierfür benannten Ansprechperson mitzuteilen.

5. Übersicht Anlagen

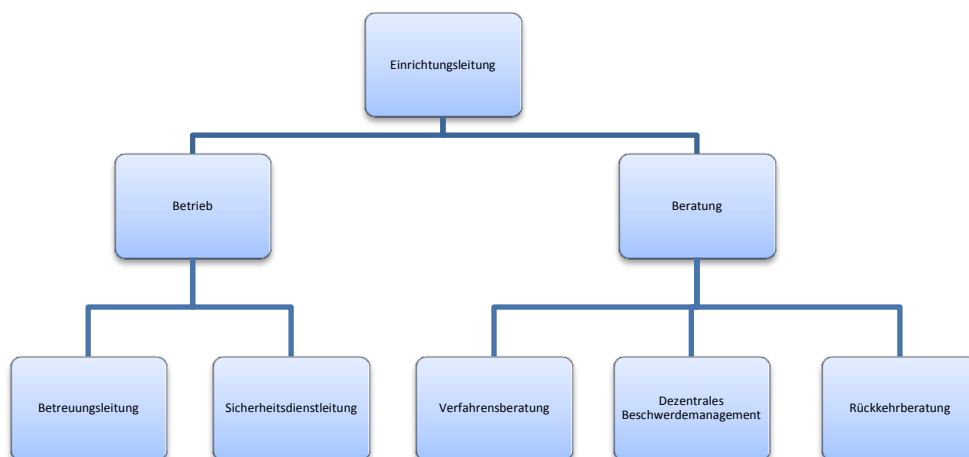
Anlage 1: Muster-Organigramm

Anlage 2: Muster-Hausordnung

Anlage 3: Muster-Dienstanweisung

Anlage 4: Muster-Wachbuch

Anlage 1: Muster-Organigramm



Exklusive Aufgaben der Betreuungsleitung:

- Betreuung der Fl\u00fcchtlinge (soziale Betreuung, Freizeitgestaltung, Kinderbetreuung, Taschengeldauszahlungen, Ausgaben von Verpflegung, Bekleidung, Hygieneartikeln, Gemeinschaftsw\u00e4sche, medizinische Grundversorgung)
- Unterhaltung und Betrieb der Einrichtung
- F\u00fchren eines Berichtsbuchs
- Unterhaltung der Geb\u00e4ude, Einrichtungen und Au\u00dfenanlagen der Einrichtung (Reinigung, Gr\u00fcnpflege, Winterdienst, technisches Geb\u00e4udemanagement usw.)
- Erfassung von Vorkommnissen und Einhaltung der Meldekettens
- Unterst\u00fctzung der EL bei der Aus\u00fcbung des Hausrechts insbesondere
 - im Rahmen der sozialen Betreuung
 - in Problemf\u00e4llen mit der Betreuung bzw. Versorgung von Fl\u00fcchtlingen
 - im Zusammenhang mit den durch die Leistungsbeschreibung festgelegten T\u00e4tigkeiten (Taschengeldausgabe, Essensausgabe, Ausstattung, Zimmerzuteilung und -reinigung etc.)

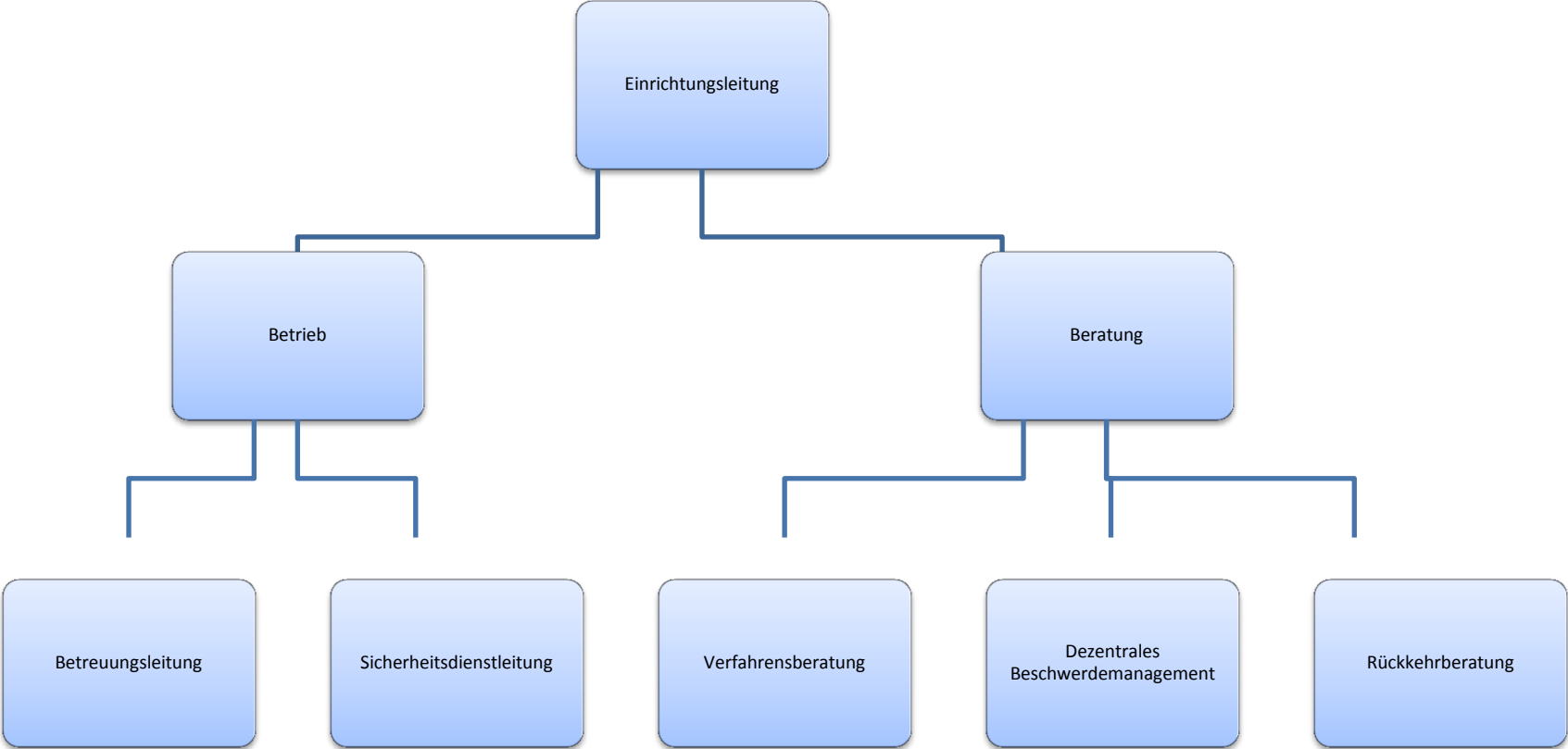
Exklusive Aufgaben der Sicherheitsdienstleitung:

- Sicherstellen eines st\u00f6rungsfreien Betriebs (Eingangskontrollen, Feststellung der An- und Abwesenheit im Hinblick auf Notfallsituationen und evtl. erforderliche Evakuierungen)
- Unterst\u00fctzung des Betreuungsdienstleiters insbesondere durch Aufsicht w\u00e4hrend
 - der Taschengeldauszahlung,
 - der Essensausgabe,
 - der Kleiderausgabe,
 - der Neuankunft,
 - des Transfers)
- Unterst\u00fctzung der EL bei der Aus\u00fcbung des Hausrechts insbesondere
 - im Rahmen der Streifeng\u00e4nge
 - im Zusammenhang mit der Ein- und Auslasskontrolle
 - bei der Sicherung der Einrichtung und der Au\u00dfenanlagen
 - bei der Umsetzung des Sicherheitskonzepts
 - bei der Erfassung von relevanten Vorkommnissen im Wachbuch und der Einhaltung der Meldekettens
- F\u00fchren eines Wachbuchs

Diese Aufstellung ist nicht abschlie\u00dfend.

Bei Abwesenheit der Einrichtungsleitung entscheidet in Zweifelsfällen die Betreuungsleitung. Eine unmittelbare Weisungsbefugnis gegenüber einzelnen Mitarbeitern vom Auftraggeber im Übrigen beauftragten Dienstleistern kann daraus nicht abgeleitet werden. Entsprechende Entscheidungen sind gegenüber dem jeweiligen zuständigen leitenden Personal (z. B. Sicherheitsdienstleitung) zu kommunizieren. Die getroffene Entscheidung ist am folgenden Werktag mit der Einrichtungsleitung zu besprechen.

Druckversion Organigramm



Anlage 2: Muster-Hausordnung

Hausordnung/Merkblatt:

Herzlich Willkommen in der Unterkunft für Asylbewerber/-innen des Landes Nordrhein-Westfalen. Wir möchten Ihnen allen ordentliche Aufenthaltsbedingungen gewähren. Es ist unser Ziel, dass Bewohnerinnen und Bewohner sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine vertrauensvolle Gemeinschaft mit gegenseitiger Achtung und Offenheit bilden. Für eine gute Atmosphäre und die Aufrechterhaltung des Hausfriedens sind Freundliches Miteinander, gegenseitige Akzeptanz, wechselseitige Rücksichtnahme und Hilfsbereitschaft unerlässlich.

Mit Ihnen erhalten in dieser Einrichtung viele andere Menschen Unterkunft und Versorgung. Um Ihren Aufenthalt angenehm zu gestalten und ein geordnetes Miteinander sicherzustellen, ist es unbedingt notwendig, die nachstehenden Regeln einzuhalten und Hinweise zu beachten:

- Die Einrichtungsleitung übt das Hausrecht aus. Die Einrichtungsleitung und die Betreuungsleitung haben das Recht, die Wohnunterkünfte zur Kontrolle der Einrichtung und Überprüfung der Hygiene zu betreten.
- Weisungen des Personals sind zu befolgen. In der Zeit von Uhr bis Uhr, an Wochenenden und Feiertagen übt die Betreuungsleitung das Hausrecht aus.

Aufnahme:

Jede Asylbewerberin/ jeder Asylbewerber erhält durch eine Sozialbetreuerin oder einen Sozialbetreuer seine Unterkunft zugewiesen. Eigenmächtige Änderungen der Belegung sowie Ein- und Umbauten innerhalb der Zimmer sind nicht gestattet. Von der Sozialbetreuerin /vom Sozialbetreuer gibt es auch eine Grundausstattung an Bettwäsche, Handtüchern und Hygieneartikel sowie Kleidung und Schuhe. Wäschetauschzeiten und die Ausgabe von Hygieneartikeln werden gesondert ausgehängt und sind unbedingt einzuhalten. Für die Reinigung der Wäsche werden Waschmaschinen und Trockner bereitgestellt. Die Zeiten entnehmen Sie bitte dem gesonderten Aushang. Das Trocknen der Wäsche erfolgt ausschließlich im jeweiligen Trockenraum. Die Gewährleistung von Ordnung und Sauberkeit in den Unterkünften erfolgt in der Verantwortung der Asylbewerberinnen und Asylbewerber.

Zimmer:

Gegen eine Kautions erhalten Sie einen Zimmerschlüssel. Diese Kautions erhalten Sie nach Ihrem Aufenthalt zurück. Es ist nicht gestattet, den Schlüssel an andere Bewohnerinnen oder Bewohner weiterzugeben. Sie müssen Ihr Zimmer selbst in Ordnung halten und vor Ihrer Abreise gründlich reinigen. Das Waschen und Trocknen von Wäsche, das Halten von Tieren sowie Rauchen, Alkohol- oder Drogenkonsum sind verboten. Bewahren Sie bitte auf den Zimmern weder Essensreste noch verderbliche Esswaren auf. Abfälle sind grundsätzlich in die dafür vorgesehenen Abfallbehälter zu bringen und nicht aus den Fenstern zu werfen. Die Sauberkeit des Außengeländes, der Gemeinschaftsflächen und -räume wird im Rahmen gemeinnütziger Tätigkeit organisiert. Elektrogeräte aller Art dürfen auf den Zimmern nicht betrie-

ben werden. Das gesamte Gebäude ist mit Rauchmeldern ausgestattet, die bei Verstößen wie Rauchen oder dem Betrieb von Kochgeräten ausgelöst werden. Dadurch verursachte Feuerwehreinsätze werden Ihnen in Kosten gestellt. Bitte lüften Sie auch regelmäßig durch. Aus hygienischen Gründen werden regelmäßige Kontrollen durchgeführt.

Essen:

Sie bekommen in der Regel drei Mahlzeiten am Tag. In keinem Essen werden Schweinefleischprodukte verarbeitet. Die Mahlzeiten sind ausschließlich in den jeweiligen Speiseräumen einzunehmen. Essen und Geschirr von der Kantine darf nicht mit auf die Zimmer genommen werden.

Frühstück:	Uhr –	Uhr
Mittagessen:	Uhr –	Uhr
Abendessen:	Uhr –	Uhr

Medizinische Versorgung:

Sollten Sie sich krank fühlen, melden Sie sich bei Ihrer Sozialarbeiterin /Ihrem Sozialarbeiter. Der ärztliche Dienst ist werktäglich in der Zeit von _____ Uhr bis _____ Uhr für Sie da. Regelmäßig stattfindende Beratungen des Gesundheitsamtes erfahren Sie über gesonderte Aushänge.

Taschengeld/Sozialhilfe:

Zeit und Ort für alle Zahlungen entnehmen Sie bitte dem gesonderten Aushang. Die Zahlungen werden nur für die nachgewiesenen Anwesenheitstage in der Unterkunft getätigt.

Frauen:

Für Frauen gibt es einen Frauentreff. Dieser ist Männern nicht zugänglich. Die Öffnungszeiten entnehmen Sie bitte dem gesonderten Aushang.

Kinder:

Für die Betreuung Ihrer Kinder steht ein Kindergarten zur Verfügung. Die Öffnungszeiten entnehmen Sie bitte dem gesonderten Aushang

Männer:

Für Männer gibt es einen Männertreff. Dieser ist Frauen nicht zugänglich. Die Öffnungszeiten entnehmen Sie bitte dem gesonderten Aushang.

Arbeit:

Wenn Sie arbeiten möchten, melden Sie sich bitte in der Verwaltung oder wenden sich an Ihren Betreuer. Dort werden Sie erfasst. Die Arbeit bekommen Sie bezahlt.

Freizeitgestaltung:

Zur Freizeitgestaltung stehen Gemeinschaftsräume, Sport- und Außenanlagen zur Verfügung. Zeit und Ort entnehmen Sie bitte dem gesonderten Aushang.

Postzustellung:

Ihre Post erhalten Sie von Ihren Sozialbetreuerinnen und Sozialbetreuern.

Soziale Beratung von Flüchtlingen:

Ort und Zeit der Verfahrensberatung entnehmen Sie bitte dem gesonderten Aushang oder von Ihrer Betreuerin /Ihrem Betreuer.

Katastrophenfälle:

In Katastrophenfällen werden die Bewohnerinnen und Bewohner durch das Personal und den Wachschutz alarmiert und im Bedarfsfall über die gekennzeichneten Fluchtwege evakuiert. Den Weisungen des Personals ist unbedingt Folge zu leisten.

Besucher:

Besucherinnen und Besucher haben sich beim Wachschutz zu melden und dürfen sich nach Eintrag in das Besucherbuch zu den vorgegebenen Zeiten im Heim aufhalten. Übernachtungen von Besucherinnen und Besuchern sind kostenpflichtig und nur mit Sondergenehmigung gestattet. Beim Verlassen des Objekts melden Sie sich beim Wachschutz wieder ab. **Personen, die sich unerlaubt im Objekt aufhalten, begehen Hausfriedensbruch und werden angezeigt.**

Sie werden in dieser Unterkunft einige Zeit verbringen. Die meisten von Ihnen sind aus schwierigen Situationen heraus hierhergekommen. Auch hier werden Sie auf manche Schwierigkeiten und Unverständlichkeiten stoßen, da für Sie zunächst Vieles fremd sein wird. Bitte wenden Sie sich mit allen Fragen, Sorgen und Nöten an die Betreuer vor Ort. Wir wünschen Ihnen dennoch einen angenehmen Aufenthalt in unserer Einrichtung.

Ihr Betreuerteam

Anlage 3: Muster-Dienstanweisung

Allgemeine (objektunabhängige) Dienstanweisung für den Sicherheitsdienst in den Einrichtungen des Landes NRW zur Unterbringung von Flüchtlingen

Stand XX/2016

Diese Dienstanweisung ist allgemein und entfaltet generelle, objektunabhängige Wirkung in den Einrichtungen des Landes NRW zur Unterbringung von Flüchtlingen. Sie ist von jedem Mitarbeiter des vor Ort tätigen Sicherheitsdienstes und möglichen Subunternehmern oder Beauftragten verbindlich zu beachten, unabhängig von der Einrichtung und der jeweiligen Funktion. Diese Dienstanweisung ist Grundlage jeden dienstlichen Handelns und in Kombination mit der jeweiligen objektbezogenen Dienstanweisung von jedem Mitarbeiter oder Subunternehmer verpflichtend zur Kenntnis zu nehmen. Die im Rahmen der Ausschreibung der Sicherheits-Dienstleistung veröffentlichte Leistungsbeschreibung und der Dienstleistungsvertrag zwischen dem Land NRW und dem jeweiligen Sicherheitsunternehmen für die jeweilige Einrichtung sind integraler Bestandteil dieser Dienstanweisung und entfalten über diese generelle Wirkung.

A. Grundlage

Das Bewachungsgewerbe unterliegt der behördlichen Genehmigung und Aufsicht (§ 34 a GewO) und wird durch die Verordnung über das Bewachungsgewerbe geregelt. Der Mitarbeiter steht im privaten Beschäftigungsverhältnis zu seinem Arbeitgeber und hat in dessen Auftrag diejenigen Dienstleistungen zu erfüllen, die das Sicherheitsunternehmen dem Land als Auftraggeber vertraglich schuldet.

Grundlage der Tätigkeit als Sicherheitsdienstmitarbeiter in den Einrichtungen des Landes NRW zur Unterbringung von Flüchtlingen bilden diese Dienstanweisung, der Arbeitsvertrag des jeweiligen Mitarbeiters bzw. der Kooperationsvertrag des Subunternehmers mit dem für das Land tätigen Sicherheitsunternehmen, sowie die objektbezogene Dienstanweisung der jeweiligen Einrichtung und die entsprechende Hausordnung.

Die Einrichtungen des Landes NRW zur Unterbringung von Flüchtlingen sind Zeichen der Willkommenskultur. An diesem Maßstab hat sich das Verhalten der dort tätigen Dienstleister und der Umgang mit den dort untergebrachten Menschen zu orientieren.

Die Tätigkeit erfordert absolute Zuverlässigkeit, Pflichtbewusstsein, Gewissenhaftigkeit und Objektivität. Der Mitarbeiter ist sich der politischen, gesellschaftlichen und menschlichen Bedeutung seiner Aufgabe und der Sensibilität der Einrichtung bewusst.

B. Funktionsbeschreibung, Ziel der Tätigkeit

Hauptaufgabe der Tätigkeit ist der Schutz der in der Einrichtung wohnenden Personen sowie deren Eigentums bzw. Besitzes, sowie der Schutz der Einrichtung nach innen und nach außen.

Ein stets korrektes, vorbildliches und einwandfreies Auftreten während des Dienstes bzw. während des Aufenthalts in der jeweiligen Einrichtung ist zwingend geboten.

Jeder Mitarbeiter erhält von seinem Unternehmen einen **Ausweis mit Lichtbild**, der durch den Arbeitgeber unterschrieben sein muss. Der Ausweis ist sichtbar in Brusthöhe am Körper zu tragen.

Der Verlust des Ausweises ist dem Sicherheitsunternehmen unverzüglich mitzuteilen.

Der Sicherheitsdienst führt durchgehend ein **Wachbuch**, in dem alle Vorkommnisse, Abweichungen, Beobachtungen parallel zu der sofortigen Meldung an den Auftraggeber nochmals schriftlich mit Datum und eintragender Person festgehalten werden. Der Auftraggeber wird hierfür einen einheitlichen Standard vorgeben (Anlage: Muster-Wachbuch).

Das Wachbuch ist unverzüglich und auf Deutsch zu pflegen. Es ist in der Unterbringungseinrichtung im Arbeitsbereich des Sicherheitsdienstes zu führen. Es besteht ein jederzeitiges Recht auf Einsichtnahme durch die Beschäftigten des Auftraggebers oder dessen Beauftragte. Darüber hinaus besteht eine uneingeschränkte und unmittelbare Auskunftspflicht über alle sicherheitsrelevanten Vorkommnisse gegenüber Beschäftigten des Auftraggebers oder dessen Beauftragte.

Der Auftraggeber behält sich vor, während der Vertragslaufzeit auf eigene Kosten ein verpflichtend zu nutzendes elektronisches Wachbuch in allen Einrichtungen einzuführen.

Besuche durch Dritte sowie das Betreten oder Befahren der Einrichtung durch Fremdfirmen und sonstige Dienstleister sind unter Erfassung der Aufenthaltsdauer zu dokumentieren. Ebenso sollen Besuche mit besonderer Bedeutung wie z.B. Besuche von Politikern oder Medienvertretern dokumentiert werden. Die Dokumentation ist als separater Anhang zum Wachbuch in einem eigenständigen Besuchsbuch zu pflegen.

Das **Besuchsbuch** wird vom Sicherheitsdienst an der Pforte geführt; darin sind alle Besucher/-innen unter Angabe des Vornamens, Nachnamens, Besuchsgrund sowie Datum und Zeiten des Betretens und Verlassens der Einrichtung zu erfassen.

Das Besuchsbuch ist unverzüglich und auf Deutsch zu pflegen. Es besteht ein jederzeitiges Recht auf Einsichtnahme durch die Beschäftigten des Auftraggebers oder dessen Beauftragte.

Es sind mindestens 2 **Streifengänge** pro Schicht unter Einbeziehung der Überprüfung der Umzäunung bzw. Umfriedung des Geländes (soweit vorhanden) durchzuführen. Abweichungen hiervon sind nur in Abstimmung mit der Einrichtungsleitung möglich. In den Gebäuden sind die Nassräume, insbesondere Abstellen von unnötig fließendem Wasser sowie Ausschalten nicht benötigter Beleuchtungsquellen zu überprüfen, dies alles unter Beachtung des Grundsatzes der gleichgeschlechtlichen Kontrolle. Dies gilt für die Frühschicht von 6:00-14:00 Uhr, die Spätschicht von 14:00-22:00 Uhr und die Nachtschicht von 22:00-6:00 Uhr.

Der Auftragnehmer gewährleistet in den Unterbringungseinrichtungen, die eine Pforte haben, die durchgängige Besetzung der Pforte bei Tag und Nacht. Der Auftragnehmer sichert die Unterbringungseinrichtung vor unbefugtem Zutritt. Die für die Zugangskontrolle benötigten Daten werden dem Auftragnehmer vom Betreuungsverband in schriftlicher und/oder elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Soweit eine Einrichtung bei Beginn der Ausführung noch über keine Pforte / keinen Empfang verfügt, ist zu beachten, dass eine solche / ein solcher voraussichtlich während der Vertragslaufzeit eingerichtet wird. In diesem Fall ist dafür weiteres Personal bereitzustellen. Der Preis dafür ist ebenfalls zu kalkulieren und wird in dem Angebot im Preisblatt als Eventualposition abgefragt.

Zu den **Sicherheitsdienstleistungen an der Pforte / am Empfang** gehören nach Maßgabe der Einrichtungsleitung insbesondere die folgenden Aufgaben:

1. Zugangs-/Eingangskontrolle; Überprüfung der Zugangsberechtigung und ggf. Zutrittsverweigerung
2. Besuchermanagement (Anmeldung/Erfassung mittels einer Besucherliste, Erstellung und Ausgabe von Besucherausweisen, Weiterleitung und Abmeldung); als Besucherinnen und Besucher gelten nicht Einsatzkräfte der Polizei, Feuerwehr, des Not- und Rettungsdienstes sowie Beschäftigte aller auf dem Gelände tätigen Behörden, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Trägers der Verfahrensberatung und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Dienstleisters für Betrieb und Organisation der Unterbringungseinrichtung
3. Entgegennahme der Post und Weiterleitung an die Einrichtungsleitung oder die Betreuungsleitung nach Maßgabe der Einrichtungsleitung

Es ist sicherzustellen, dass zu jeder Zeit nachgehalten werden kann, wie viele Personen sich in der Einrichtung befinden.

Um das Alkohol- und Drogenverbot und die Hausordnung in den Einrichtungen durchzusetzen, ist es unumgänglich, dass Personen und Taschen, Rucksäcke o.ä. **anlassbezogen** auf das Einschleusen von Drogen, Alkohol oder sonstiger verbotener Gegenstände hin **durchsucht** werden

Es ist ein gebundenes **Schlüsselbuch** zu führen, in dem alle Ausgaben und Entgegennahmen von Schlüsseln (die genaue Definition ist der jeweiligen objektbezogenen Dienstanweisung zu entnehmen) namentlich und nachvollziehbar zu dokumentieren sind. Die Herausgabe oder Entgegennahme von Schlüsseln an bzw. von Dritten erfolgt nur in Abstimmung mit der Einrichtungsleitung. Der Empfang der zur Verfügung gestellten Schlüssel des Sicherheitsdienstes ist bei Schichtbeginn personenscharf zu quittieren.

C. Rechtsrahmen, Verpflichtung zur Einhaltung gesetzlicher, betrieblicher und sonstiger Bestimmungen

Jeder Mitarbeiter oder sonstige Beschäftigte im Sinne dieser Dienstanweisung ist zur Beachtung folgender Bestimmungen verpflichtet:

- Bewachungsverordnung (BewachV)
- Unfallverhütungsvorschrift

- Allgemeine Dienstanweisung
- Objektbezogene Dienstanweisung

Jeder Verstoß gegen diese Bestimmungen kann zu zivil-, arbeits- oder strafrechtlichen Konsequenzen führen.

Der Mitarbeiter übt keine hoheitlichen Aufgaben bei der Erbringung der Dienstleistung aus. Bei der Wahrnehmung der Tätigkeit besitzt er nicht die Befugnisse oder Eigenschaften eines Polizeibeamten oder einer anderen hoheitlichen Stelle. Ihm stehen bei der Ausübung der Tätigkeit insbesondere die sogenannten Jedermanns-Rechte zur Verfügung. Der Mitarbeiter verpflichtet sich, insbesondere die rechtliche Bedeutung der folgenden gesetzlichen Bestimmungen (§§ 227-230, § 904 BGB, §§ 13, 27, 32, 34, 35, 132, 323 STGB) dem Inhalt nach zu kennen und sich an diesen rechtlichen Rahmen bei der Ausübung seiner Tätigkeit zu halten. Das Führen von Schusswaffen, Hieb- und Stoßwaffen oder Reizstoffsprühgeräten ist den Mitarbeitern in der Einrichtung ausdrücklich untersagt.

Schutzwesten zur Eigensicherung oder ähnliche (defensive) Maßnahmen sind erlaubt.

Der Mitarbeiter übt das Hausrecht in der jeweiligen Einrichtung nur in dem Maße aus, als es vom Land NRW als Auftraggeber an das Sicherheitsunternehmen übertragen worden ist.

(siehe Anlage zur Leistungsbeschreibung)

Disziplinarischer und fachlicher Dienstvorgesetzter der Mitarbeiter ist das jeweilige Sicherheitsunternehmen. Es koordiniert den Personaleinsatz und nimmt die sozialen und wirtschaftlichen Belange des Personals wahr. Darüber hinaus ist das Land NRW als Auftraggeber über die berechtigten Personen (Einrichtungsleitung, Mobile Kontrollteams, zuständige Mitarbeiter Dez. 20) den Mitarbeitern im Rahmen der in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Abläufe den Mitarbeitern gegenüber weisungsberechtigt. Im Rahmen des abgeleiteten Hausrechts (s.o.) können in bestimmten Fällen auch Mitarbeiter des Betreuungsdienstes den Mitarbeitern des Sicherheitsdienstes gegenüber weisungsberechtigt sein.

Zur Überprüfung der ordnungsgemäßen Durchführung der Dienste führen beauftragte Mitarbeiter der jeweiligen Bezirksregierung sowie der Sicherheitsdienst selbst stichprobenweise Kontrollen durch (Mobile Qualitätskontrolle). Die Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes sind diesen Kontrolleuren gegenüber zur Auskunft und Mitwirkung verpflichtet und haben deren Weisungen Folge zu leisten.

Die Kontrollen sind im Wachbuch zu dokumentieren.

D. Personalvorgaben

Der Dienst ist nach Maßgabe der arbeitszeitrechtlichen und tarifrechtlichen Bestimmungen im 3-Schicht-System zu erbringen (Frühschicht von 6:00-14:00 Uhr, Spätschicht von 14:00-22:00 Uhr und Nachtschicht von 22:00-6:00 Uhr).

Personalschlüssel: Sicherheitspersonal

Anwesenheit durchgängig (24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr) in Abhängigkeit von der Regelbelegung

bis 200 untergebrachte Personen:	2 Sicherheitskräfte
ab 201 untergebrachte Personen:	3 Sicherheitskräfte
ab 301 untergebrachte Personen:	4 Sicherheitskräfte
ab 401 untergebrachte Personen:	5 Sicherheitskräfte

ab 501 untergebrachte Personen: 6 Sicherheitskräfte
ab 601 untergebrachte Personen: 7 Sicherheitskräfte
ab 701 untergebrachte Personen: 8 Sicherheitskräfte
ab 801 untergebrachte Personen: 9 Sicherheitskräfte
ab 901 untergebrachte Personen: 10 Sicherheitskräfte
ab 1.001 untergebrachte Personen: 11 Sicherheitskräfte
ab 1.101 untergebrachte Personen: 13 Sicherheitskräfte
ab 1.201 untergebrachte Personen: 15 Sicherheitskräfte

- je weitere angefangene 50 untergebrachte Personen eine zusätzliche Sicherheitskraft -

Soweit sich weitere einrichtungsspezifische Anwesenheiten und Besonderheiten ergeben, sind diese ebenfalls Bestandteil der zu erbringenden Leistungen des Auftragnehmers und in der objektbezogenen Dienstanweisung zu berücksichtigen.

Der Auftragnehmer wird im Personal- und Vertretungskonzept auch Stellung zu der Frage nehmen, wie er kurzfristig in der Lage ist, einen erhöhten Personalbedarf zu decken.

Personalschlüssel: Pfortendienst (soweit vorhanden)

Anwesenheit durchgängig (24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr) 1 Person je zu besetzender Pforte.

Personalschlüssel: Sicherheitsdienstleitung

In Unterbringungseinrichtungen mit einer Regelbelegungszahl von mindestens 501 Personen setzt der Auftragnehmer zusätzlich zu den vorgenannten Personalschlüsseln eine Person als Sicherheitsleitung ein, deren Qualifikation den Anforderungen gemäß Ziffer 4.5 entspricht. In Unterbringungseinrichtungen mit einer Regelbelegungszahl von maximal 500 Personen übernimmt die Aufgabe der Sicherheitsdienstleitung eine Person, die vom Personalschlüssel gemäß Ziffer 3.1 erfasst ist.

E. Persönliche Voraussetzungen für die Tätigkeit

- Mindestalter 18 Jahre
- Gesundheitliche Eignung
- Sachkundeprüfung
- Eigenerklärung
- Überprüfung der Unbedenklichkeit/Einverständniserklärung
- Zuverlässigkeit

F. Krankheit, Unterbesetzung, Vorkommnisse

Die Mitarbeiter haben unverzüglich bei krankheitsbedingten oder sonstig motivierten Dienstausfällen den Sicherheitsdienstleiter bzw. den zuständigen Schichtleiter zu informieren.

Die jeweilige Schichtleitung hat innerhalb von 30 Minuten nach Schichtbeginn die Einrichtungsleitung der jeweiligen Einrichtung per Email darüber zu informieren, welche Mitarbeiter in der aktuellen Schicht anwesend sind, bzw. ob es zu Ausfällen, Unterbesetzungen etc. gekommen ist.

Das jeweilige Sicherheitsunternehmen hat bei Kenntnis von besonderen Vorkommnissen unverzüglich Meldung an die Einrichtungsleitung zu machen.

Stellt der Sicherheitsdienst ein besonderes Vorkommnis fest, so ist unverzüglich die Schichtleitung, und von dieser die Sicherheitsdienst-Leitung, darüber zu informieren.

Die Schichtleitung notiert das Ereignis unter Angabe der in der unten angefügten Tabelle benannten Punkte im Wachbuch, und informiert unverzüglich – bei Anwesenheit der Sicherheitsdienst-Leitung in Rücksprache mit dieser- die Einrichtungsleitung. Parallel dazu hat die Information kenntnishalber an die Betreuungsdienst-Leitung zu erfolgen.

Bei besonderen Vorkommnissen außerhalb der Dienstzeiten der Einrichtungsleitung hat die Schichtleitung unverzüglich die Betreuungsdienst-Leitung und die Hotline des Landes/der zuständigen Bezirksregierung anzurufen und Meldung zu machen.

Die weiteren Veranlassungen (Information an Polizei, Feuerwehr, sonstige Behörden und hoheitliche Stellen etc.) obliegen der Einrichtungsleitung bzw. in deren Abwesenheit der Betreuungsdienst-Leitung in Abstimmung mit der Hotline des Landes/der zuständigen Bezirksregierung. Sind in Ausnahmefällen weder die Vertreter des Landes/der Bezirksregierung, noch die Betreuungsdienst-Leitung zu erreichen, so hat die Sicherheitsdienst-Leitung (bzw. die Schichtleitung) die Polizei zu informieren, soweit eine konkrete Gefahr für die Einrichtung oder die Bewohner nicht auszuschließen ist.

Muster-Meldebogen für Vorkommnisse:

Ereignis	Was ist geschehen? (genaue Sachverhaltsdarstellung, Tatbestand, Handlung, Schaden, Vorfall, Vorkommnis, Ereignis in Stichworten angeben) Wie, Womit, Warum?
Ereigniszeitraum	Wann ist es geschehen? (Tag, Datum, Uhrzeit)
Beteiligte Personen	Wer war in welcher Rolle beteiligt? Zeugen, Mitarbeiter etc. namentlich und umfassend auflisten!
Ereignisort	Wo ist es geschehen? (genaue Ortsangabe des Schadens, des Ereignisses bzw. der Wahrnehmung)
Feststellungszeitpunkt	Wann und durch wen wurde das Ereignis festgestellt? Alle Namen erfassen!
Benachrichtigungszeitraum	Wann erfolgte Meldung an Land/BezReg, Betreuungsverband (Polizei, Feuerwehr, bzw. sonstige Behörden)
Durchgeführte Maßnahmen	Was wurde durch wen unternommen?

G. Verschwiegenheitspflicht, Datenschutz

Der Mitarbeiter verpflichtet sich zur absoluten Verschwiegenheit über dienstlich erworbene Kenntnisse und zur Anerkennung der datenschutzrechtlichen Grundsätze.

Nach § 6 DSG NW ist es denjenigen Personen, die bei öffentlichen Stellen oder ihren Auftragnehmern dienstlichen Zugang zu personenbezogenen Daten haben, untersagt, solche Daten unbefugt zu einem anderen als dem zur jeweiligen rechtmäßigen Aufgabenerfüllung gehörenden Zweck zu verarbeiten oder zu offenbaren; dies gilt auch nach Beendigung ihrer Tätigkeit. Eine Verletzung des Datengeheimnisses kann zugleich eine strafbare Handlung gem. § 33 und 34 DSG NW und § 203 StGB sein. Darüber hinaus sind haftungs- und arbeitsrechtliche Konsequenzen nicht ausgeschlossen.

H. Dienstkleidung

Die Mitarbeiter der Sicherheitsunternehmen sind verpflichtet, folgende Vorgaben zur Dienstkleidung zu beachten.

Der Auftragnehmer stellt den eingesetzten Beschäftigten einheitliche Dienstbekleidung, die einem freundlichen Erscheinungsbild angepasst ist und einen zivilen Charakter hat. Die eingesetzten Beschäftigten müssen diese Dienstkleidung tragen.

Die sichtbare Dienstkleidung sollte aus den folgenden Stücken bestehen:

- dunkelblaue Anzughose
- einheitlich hellblaues oder weißes Hemd
- ggf. Jackett und Weste
- dunkle Halbschuhe (bestehende rechtliche Vorgaben bleiben unberührt)
- Krawatte oder Halstuch (Eigensicherung/Gefahr der Strangulation beachten)
- dunkelblaue Winterjacke

Hosen sind über dem Schuhwerk zu tragen. Eine durchgängig schwarze Kleidung ist ebenso zu unterlassen wie ein martialisches Auftreten. Zur Dienstkleidung darf auffälliger oder die

Sicherheit des Personals gefährdender Schmuck, insbesondere sichtbar angebrachter Piercing-Schmuck, nicht getragen werden. Motiv und Ausgestaltung von sichtbarem Schmuck dürfen nicht zu einer Beeinträchtigung des korrekten Erscheinungsbildes führen. Tätowierungen und Brandings dürfen grundsätzlich nicht sichtbar sein.

Von den obigen Vorgaben abweichende Dienstkleidung ist mit dem Auftraggeber abzustimmen, die Entscheidung über Ausnahmen bleibt dem Auftraggeber vorbehalten.

Die Dienstkleidung darf nicht mit Uniformen der Angehörigen von Streitkräften oder behördlichen Vollzugsorganen verwechselt werden können und es dürfen keine Abzeichen verwendet werden, die Amtsabzeichen zum Verwechseln ähnlich sind (§ 12 BewachV). Das Tragen

von anderen Abzeichen (insbesondere so genannte „Buttons“) zur Dienstkleidung ist ebenfalls untersagt.

Anlage 4: Muster Wachbuch

1. Datum:

2. Anwesendes Personal (bitte Vornamen und Nachnamen eintragen):

	Sicherheitsdienstleitung Pforte	Sicherheitspersonal	Unterschrift			
1. Schicht	1 Sicherheitsdienstleitung	3	1	2		
		4	3	4		
		5	5	6		
		6	7	8		
	2 Pforte	7	9	10		
		8	11	12		
		9	13	14		
		10	15	16		
		11	Meldung per Mail an Einrichtungsleitung erfolgt um Uhr			
		12	Unterschrift Schichtleitung			
		13				
		14				
		15				
		16				
		2. Schicht	1 Sicherheitsdienstleitung	3	1	2
				4	3	4
5	5			6		
6	7			8		
2 Pforte	7		9	10		
	8		11	12		
	9		13	14		
	10		15	16		
	11		Meldung per Mail an Einrichtungsleitung erfolgt um Uhr			
	12		Unterschrift Schichtleitung			
	13					
	14					
	15					
	16					
	3. Schicht		1 Sicherheitsdienstleitung	3	1	2
				4	3	4
5		5		6		
6		7		8		
2 Pforte		7	9	10		
		8	11	12		
		9	13	14		
		10	15	16		
		11	Meldung per Mail an Einrichtungsleitung erfolgt um Uhr			
		12	Unterschrift Schichtleitung			
		13				
		14				
		15				
		16				

Sollten Personen aufgrund von Krankheiten den Dienst frühzeitig verlassen, so ist das Dienstende in die Tabelle einzutragen.

4. Kontrollgänge:

1. (Beschreibung der Route einfügen)

Lfd. Nr.	Uhrzeit	Name	Kürzel
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			

5. Kurzfristige Schlüsselausleihe:

Schlüsselbezeichnung	an wen?	Uhrzeit Ausgabe	Uhrzeit Rückgabe

6. Besondere Vorkommnisse: