

# Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren:  
„Rahmenvereinbarung zu Betreuungsleistungen  
in Flüchtlingsunterkünften (Los 1)“

## Inhalt:

A.	VORBEMERKUNGEN.....	1
B.	ORGANISATION UND BETRIEB.....	2
1.	OBJEKTE .....	2
2.	ZU ERBRINGENDE LEISTUNGEN.....	2
2.1	Allgemein .....	2
2.2	Betreuungsleitung.....	3
2.3	Informations- und Aufnahmezentrum .....	5
2.4	Aufnahme, Zimmervergabe und Einweisung .....	6
2.5	Schutzkonzepte .....	7
2.6	Hygieneplan.....	7
2.7	Postausgabe .....	8
2.8	Taschengeldauszahlung.....	8
2.9	Pressearbeit .....	9
2.10	Öffentlichkeitsarbeit.....	9
2.11	Aktivierung Ehrenamtlicher .....	10
2.12	Jobbörse .....	10
2.13	Besprechungen.....	11
2.14	Berichte .....	11
2.15	Räumlichkeiten, Medienverbrauch .....	12
2.16	Soziale Beratung von Flüchtlingen .....	13
3.	PERSONALSCHLÜSSEL.....	13
4.	ANFORDERUNGEN AN DAS PERSONAL.....	13
C.	SOZIALE BETREUUNG.....	15
1.	OBJEKTE .....	15
2.	ZU ERBRINGENDE LEISTUNGEN.....	15
2.1	Allgemein .....	15
2.2	Soziale Betreuung .....	15
2.3	Betreuungskonzept .....	16
2.4	Besprechungen.....	16
3.	PERSONALSCHLÜSSEL.....	16
4.	ANFORDERUNGEN AN DAS PERSONAL.....	18
D.	SANITÄTSSTATION.....	19
1.	OBJEKTE .....	19
2.	ZU ERBRINGENDE LEISTUNGEN.....	19
2.1	Allgemein .....	19
2.2	Einrichtung und Ausstattung einer Sanitätsstation.....	19
2.3	Betrieb einer Sanitätsstation .....	19
2.4	Organisation der ärztlichen Betreuung.....	20
2.5	Durchführung von Informationsveranstaltungen.....	20

3.	PERSONALSCHLÜSSEL.....	21
4.	ANFORDERUNGEN AN DAS PERSONAL.....	21
E.	FREIZEITGESTALTUNG.....	22
1.	OBJEKTE .....	22
2.	ZU ERBRINGENDE LEISTUNGEN.....	22
2.1	Allgemein .....	22
2.2	Mindestinhalte Freizeitkonzept.....	22
2.3	Material, Geräte .....	23
2.4	Räumlichkeiten, Medienverbrauch .....	23
3.	PERSONALSCHLÜSSEL.....	23
4.	ANFORDERUNGEN AN DAS PERSONAL.....	23
F.	KINDERBETREUUNG.....	24
1.	OBJEKTE .....	24
2.	ZU ERBRINGENDE LEISTUNGEN.....	24
2.1	Allgemein .....	24
2.2	Einrichtung der Kinderspielstube / Kinderbetreuung.....	24
2.3	Betrieb der Kinderspielstube / Kinderbetreuung.....	24
2.4	Familien- und Erziehungsberatung.....	25
2.5	Medienverbrauch.....	25
3.	PERSONALSCHLÜSSEL.....	25
4.	ANFORDERUNGEN AN DAS PERSONAL.....	25
G.	MOBILIAR UND AUSSTATTUNG.....	26
1.	OBJEKTE .....	26
2.	ZU ERBRINGENDE LEISTUNGEN.....	26
2.1	Allgemein .....	26
2.2	Ausstattung Wohnbereich.....	26
2.3	Zugang zum Internet.....	27
2.4	Reparatur und Austausch.....	27
2.5	Lagerflächen.....	27
3.	PERSONALSCHLÜSSEL.....	27
4.	ANFORDERUNGEN AN DAS PERSONAL.....	27
H.	GEMEINSCHAFTSWÄSCHE.....	28
1.	OBJEKTE .....	28
2.	ZU ERBRINGENDE LEISTUNGEN.....	28
2.1	Allgemein .....	28
2.2	Ausgabe und Austausch von Wäsche.....	28
2.3	Reinigung der Wäsche .....	29
3.	PERSONALSCHLÜSSEL.....	29
4.	ANFORDERUNGEN AN DAS PERSONAL.....	29
I.	KÖRPERPFLEGEARTIKEL .....	30

1.	OBJEKTE .....	30
2.	ZU ERBRINGENDE LEISTUNGEN.....	30
2.1	Allgemein .....	30
2.2	Anforderungen Körperpflegeartikelpakete .....	30
2.4	Ausgabe.....	31
3.	PERSONALSCHLÜSSEL.....	31
4.	ANFORDERUNGEN AN DAS PERSONAL.....	31
J.	KLEIDERKAMMER .....	32
1.	OBJEKTE .....	32
2.	ZU ERBRINGENDE LEISTUNGEN.....	32
2.1	Allgemein .....	32
2.2	Anforderungen Kleidung.....	32
2.3	Ausgabe der Kleidung.....	32
2.4	Kinderwagen .....	33
3.	PERSONALSCHLÜSSEL.....	33
4.	ANFORDERUNGEN AN DAS PERSONAL.....	33
K.	GEMEINSCHAFTSWASCHEINRICHTUNG.....	34
1.	OBJEKTE .....	34
2.	ZU ERBRINGENDE LEISTUNGEN.....	34
2.1	Allgemein .....	34
2.2	Einrichtung und Ausstattung der Gemeinschaftswascheinrichtung.....	34
2.3	Betrieb der Gemeinschaftswascheinrichtung.....	34
2.4	Abrechnung .....	35
2.5	Medienverbrauch.....	35
3.	PERSONALSCHLÜSSEL.....	35
4.	ANFORDERUNGEN AN DAS PERSONAL.....	35
L.	VERPFLEGUNG .....	36
1.	OBJEKTE .....	36
2.	ZU ERBRINGENDE LEISTUNGEN.....	36
2.1	Allgemein .....	36
2.2	Essensausgabe .....	36
2.3	Art und Umfang der Verpflegung .....	38
2.4	Herstellung / Lieferung der Verpflegung .....	39
2.5	Hygiene .....	40
2.6	Medienverbrauch und Entsorgung.....	41
2.7	Reinigung.....	41
2.8	Anforderungen an die Dienstkleidung .....	42
3.	PERSONALSCHLÜSSEL.....	42
4.	ANFORDERUNGEN AN DAS PERSONAL.....	42
M.	REINIGUNG .....	44

1.	OBJEKTE .....	44
2.	ZU ERBRINGENDE LEISTUNGEN .....	44
2.1	Allgemein .....	44
2.2	Laufende Unterhaltsreinigung .....	44
2.3	Sonderreinigungen .....	45
2.4	Glasreinigung .....	46
2.5	Reinigungsmittel, Arbeitsgeräte .....	47
2.6	Bestückungsservice .....	48
2.7	Medienverbrauch .....	49
2.8	Entsorgung .....	49
2.9	Arbeits- und Umweltschutz .....	49
3.	PERSONALSCHLÜSSEL .....	49
4.	ANFORDERUNGEN AN DAS PERSONAL .....	49
N.	HAUSMEISTER .....	51
1.	OBJEKTE .....	51
2.	ZU ERBRINGENDE LEISTUNGEN .....	51
2.1	Allgemein .....	51
2.2	Allgemeine Hausmeisterleistungen inkl. kleinerer Reparaturarbeiten .....	51
2.3	Störungen während der Heizperiode .....	53
2.4	Übernahme der Verkehrssicherungspflicht .....	53
2.5	Gefahr in Verzug .....	53
2.6	Dokumentation und Berichtswesen .....	53
3.	PERSONALSCHLÜSSEL .....	54
4.	ANFORDERUNGEN AN DAS PERSONAL .....	54
O.	WINTERDIENST .....	55
1.	OBJEKTE .....	55
2.	ZU ERBRINGENDE LEISTUNGEN .....	55
2.1	Allgemein .....	55
2.2	Bereitschaft .....	55
2.3	Streumittel .....	56
2.4	Lagerflächen .....	56
3.	PERSONALSCHLÜSSEL .....	56
4.	ANFORDERUNGEN AN DAS PERSONAL .....	56
P.	GRÜNPFLEGE .....	57
1.	OBJEKTE .....	57
2.	ZU ERBRINGENDE LEISTUNGEN .....	57
2.1	Allgemein .....	57
2.2	Grünpflegeleistungen .....	57
2.3	Entsorgung Grünschnitt / Abfälle .....	58
2.4	Lagerflächen .....	58
2.5	Medienverbrauch .....	58

3.	PERSONALSCHLÜSSEL.....	58
4.	ANFORDERUNGEN AN DAS PERSONAL.....	59
Q.	KIOSK .....	60
1.	OBJEKTE .....	60
2.	ZU ERBRINGENDE LEISTUNGEN.....	60
2.1	Allgemein .....	60
2.2	Öffnungszeiten Kiosk .....	60
2.3	Sortiment.....	60
2.4	Verkaufspreise .....	61
2.5	Räumlichkeiten .....	61
2.6	Medienverbrauch.....	61
3.	PERSONALSCHLÜSSEL.....	61
4.	ANFORDERUNGEN AN DAS PERSONAL.....	61
ANLAGE 1.	MUSTER- ORGANIGRAMM.....	62
ANLAGE 2.	MUSTER-HAUSORDNUNG .....	65
ANLAGE 3.	MUSTER-HYGIENEPLAN.....	69
ANLAGE 4.	MELDEKETTE ZU BESONDEREN VORKOMMNISSEN .....	76
ANLAGE 5.	PERSONAL.....	77
1.	ALLGEMEINE ANFORDERUNGEN AN DAS EINZUSETZENDE PERSONAL .....	77
2.	WEITERGEHENDE ANFORDERUNGEN .....	77
3.	PERSÖNLICHE EIGNUNG DES PERSONALS.....	77
4.	VORSTELLUNG DES EINZUSETZENDEN PERSONALS UND ABLEHNUNGSRECHT DES AUFTRAGGEBERS .....	77
5.	PERSONALSCHLÜSSEL.....	78
6.	AUFSICHT .....	78
7.	VERTRETUNG .....	79
8.	DIENSTPLÄNE .....	79
9.	EINSATZ VON NACHUNTERNEHMERN.....	79
10.	AUSWEIS .....	79
ANLAGE 6.	EINBINDUNG EHRENAMT .....	80
1.	EINSATZ VON EHRENAMTLICHEN KRÄFTEN .....	80
2.	FÜHRUNGSZEUGNIS.....	80
3.	ANZEIGE GEGENÜBER DEM AUFTRAGGEBER .....	80
4.	AUSWEIS .....	80
5.	MUSTERVEREINBARUNG .....	81
ANLAGE 7.	SANITÄTSSTATION .....	84
ANLAGE 8.	MUSTER-BERICHTSBUCH.....	86

## **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 (Auftragnehmer) 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.

## B. Organisation und Betrieb

### 1. Objekte

Bei den Unterbringungseinrichtungen werden die nachfolgend beschriebenen Leistungen unter Berücksichtigung der einrichtungsspezifischen Besonderheiten gemäß den Festlegungen im Rahmen der Einzelaufträge erbracht.

### 2. Zu erbringende 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 Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für alle Beteiligten vor Ort und einzige Verbindungsstelle zur jeweiligen Bezirksregierung. Die Letztentscheidungskompetenz für alle in der Unterbringungseinrichtung aufkommenden Kompetenzstreitigkeiten liegt im Zweifel bei den Mitarbeiterinnen / Mitarbeitern des Landes. Damit ist kein fachliches Weisungsrecht gegenüber allen eingesetzten Beschäftigten des Auftragnehmers verbunden. Die Aufbauorganisation ergibt sich aus **Anlage 1: Muster-Organigramm**.

Der Auftragnehmer koordiniert und organisiert den störungsfreien und ordnungsgemäßen Betrieb der Unterbringungseinrichtung. Dabei achtet der Auftragnehmer auf die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen für den Betrieb einer Gemeinschaftsunterkunft in Absprache mit den örtlichen Behörden (bspw. Infektionshygiene nach IfSG mit dem örtlichen Gesundheitsamt etc.).

Die gesetzlichen Unfallverhütungsvorschriften sowie die berufsgenossenschaftlichen Vorschriften sind zwingend einzuhalten. Hierfür ist ausschließlich der Auftragnehmer verantwortlich. Dies gilt auch für die Vorschriften zur Verhütung von Bränden und geltende feuerpolizeiliche Vorschriften.

Beim Einsatz von Gefahrstoffen verpflichtet sich der Auftragnehmer:

- sein Personal gemäß den gesetzlichen Vorschriften vor dem Arbeitseinsatz zu unterweisen und dies zu dokumentieren
- sein Personal anhand von Betriebsanweisungen über auftretende Gefahren hinzuweisen und auf geeignete Schutzmaßnahmen hinzuweisen
- Behältnisse entsprechend der Gefahrgutverordnung deutlich durch Symbole zu kennzeichnen
- die Auflagen der Berufsgenossenschaft bezüglich Handhabung und Unfallverhütung einzuhalten
- sein Personal mit entsprechender Schutzkleidung auszustatten
- den Auftraggeber über den Einsatz und Umfang dieser Stoffe vorab und bei jeder Änderung unaufgefordert schriftlich zu informieren



Der Auftragnehmer stellt sicher, dass von den von ihm angeschafften bzw. in die Einrichtung eingebrachten Mobiliar, Geräten, Gebrauchsmaterialien, Spielgeräten, Verbrauchsmaterial etc. keine Gefahren ausgehen und diese den einschlägigen Bestimmungen und Vorschriften entsprechend verwendet werden.

Der Auftragnehmer sowie seine Erfüllungsgehilfen sind verpflichtet, alle Gegenstände, die in den zu reinigenden Gebäuden gefunden werden, sofort bei der Einrichtungsleitung bzw. bei einer von der Einrichtungsleitung hierfür bestimmten Stelle abzuliefern.

Zu den Aufgaben des Auftragnehmers gehört nicht die Wahrnehmung hoheitlicher Tätigkeiten, insbesondere in Bezug auf das Asylverfahren, das die untergebrachten Personen zu durchlaufen haben.

## **2.2 Betreuungsleitung**

Der Auftragnehmer stellt eine für den ordnungsgemäßen Betrieb der Unterbringungseinrichtung verantwortliche Betreuungsleitung, die zur selbstständigen Entscheidung in allen Angelegenheiten des Auftragnehmers in der Einrichtung ermächtigt ist. Die Betreuungsleitung ist gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die im Rahmen der Leistung des Auftragnehmers in der Einrichtung tätig sind, weisungsbefugt. Hierbei hat die Betreuungsleistung als zentrale Ansprechperson des Auftragnehmers den Weisungen des Verwaltungspersonals des Landes vor Ort Folge zu leisten, soweit die Weisungen zur vertragsmäßigen Ausführung der Leistung oder zur Wahrung der Sicherheit der Unterbringungseinrichtung erforderlich sind. Ein allgemeines arbeitgeberrechtliches Weisungsrecht steht dem Verwaltungspersonal des Landes nicht zu. Hoheitliche Tätigkeiten (wie etwa die Ausübung von Staatsgewalt oder die Durchführung des Asylverfahrens) gehören nicht zum Gegenstand der Leistung und betreffen die Tätigkeiten, die der Auftraggeber kraft öffentlichen Rechts zu erfüllen hat. In Abwesenheit der Einrichtungsleitung sind von der Betreuungsleitung keine hoheitlichen Aufgaben zu übernehmen. Sollte eine Entscheidung (z.B. über eine Verlegung in eine andere Einrichtung) unabweisbar erforderlich sein, ist die Entscheidung ausnahmsweise mit dem Bereitschaftsdienst der Bezirksregierung abzuklären.

### **2.2.1 Organisations- und Betriebskonzept**

Der Auftragnehmer übernimmt die Organisation und den Betrieb der Unterbringungseinrichtung entsprechend dem von ihm erstellten, im Vergabeverfahren vorgelegten und während der Vertragsausführung in Abstimmung mit dem Auftraggeber fortzuschreibenden Organisations- und Betriebskonzept.

In den Konzeptdarstellungen hat der Auftragnehmer auf folgende Aspekte einzugehen:

- Organigramm des Auftragnehmers mit textlicher Erläuterung

Interne Organisation des Auftragnehmers (inkl. Nachunternehmer) in Form eines Organigramms, mit Angabe der Zuständigkeiten, Funktionen, Namen der Beschäftigten (inkl. Vertretung), bezogen auf die einzelnen Leistungsbereiche; Darstellung der vorgesehenen Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber und ggf. im Rahmen der Leistungserbringung einzubeziehenden Dritten des Auftragnehmers, der Beteiligten des Auftraggebers sowie der beizuziehenden Dritten.

Kurze Beschreibung der Kompetenzen und fachlichen Verantwortungen, Darstellung der organisatorischen und fachlichen Einbindung vorgesehener Nachunternehmer

- Interne Ablaufplanung zur Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen und termingerechten Leistungserbringung
- Beschreibung der organisatorischen Abläufe der Unterbringungseinrichtung einschließlich des Aufnahmezentrums
- Beschreibung der wesentlichen Verfahren zur Koordination der Unterbringung (Zimmervergabe)
- Beschreibung des Umgangs mit Notfallsituationen (insbesondere Verbreitung von ansteckenden Krankheiten, kurzfristig eintretende Nichtnutzbarkeit der Einrichtung etwa wegen Wasserschaden, Heizungsausfall etc.)
- Beschreibung des Qualitätsmanagements in Bezug auf Beschwerden von Seiten des Auftraggebers, von Seiten der untergebrachten Personen sowie von Dritten

**Hinweis:** Es wird darauf hingewiesen, dass das im Rahmen des Vergabeverfahrens vorzulegende Organisations- und Betriebskonzept aufgrund der zunächst abzuschließenden Rahmenvereinbarung einen hiervon geringfügig abweichenden Inhalt hat. Maßgeblich für die Bewertung im Vergabeverfahren sind die Ausführungen in dem Dokument zur Angebotswertung.

### **2.2.2 Koordination des eingesetzten Personals**

Die Betreuungsleitung koordiniert, führt und leitet alle unmittelbar und mittelbar für den Auftragnehmer tätigen Personen und Dienstleister nach Maßgabe des Auftraggebers in eigener Verantwortung. Die Betreuungsleitung stellt sicher, dass das eingesetzte Personal ein gepflegtes Erscheinungsbild hat.

### **2.2.3 Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei der Erbringung der Leistungen jederzeit vertrauensvoll sowie kooperativ mit den Beschäftigten des Auftraggebers zusammenzuarbeiten und diesen rechtzeitig und umfassend über besondere Vorkommnisse beim

Betrieb der Unterbringungseinrichtung zu informieren und sich über alle für den Betrieb der Unterbringungseinrichtung wesentlichen Maßnahmen – während und bei Bedarf außerhalb der Regelbesprechungen – abzustimmen.

Die Anwesenheit der Betreuungsleitung kann auf die Bürozeiten beschränkt werden. Die Betreuungsleitung muss aber sicherstellen, dass vor Ort 24/7<sup>1</sup> für den Auftraggeber eine entscheidungsbefugte Person über eine zentrale Telefonnummer erreichbar ist.

#### **2.2.4 Zusammenarbeit mit Dritten**

Die Betreuungsleitung ist Ansprechpartner/-in für die Einrichtungsleitung sowie in Abstimmung mit der Einrichtungsleitung für Dritte, die ebenfalls in der Unterbringungseinrichtung tätig sind, insbesondere für

- den Sicherheitsdienstleister, mit dem sie sich über Belegung und besondere Vorkommnisse regelmäßig austauscht (es ist insoweit insbesondere sicherzustellen, dass die Betreuungsleitung dem Sicherheitsdienstleister eine aktuelle Belegungsliste zur Kontrolle der An- und Abwesenheit zur Verfügung stellt)
- die soziale Beratung von Flüchtlingen<sup>2</sup>
- die Polizei, welcher der Auftragnehmer neben dem Auftraggeber ebenfalls strafrechtlich relevante Vorgänge unverzüglich meldet und im Bedarfsfall zur Verfügung steht
- das Gesundheitsamt
- das Jugendamt

Soweit erforderlich, wird der Auftragnehmer auf Bitten eines der genannten Beteiligten eine untergebrachte Person auffordern, bei der anfragenden Stelle vorzusprechen.

Im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem Sicherheitsdienst hat der Auftragnehmer dem vom Sicherheitsdienst eingesetzten Personal die Teilnahme an den von ihm selbst durchgeführten Schulungen/Seminaren kostenfrei zu ermöglichen und möglichst in Teambuilding-Maßnahmen einzubinden. Zu Beginn der Auftragsausführung ist hierzu gemeinsam mit dem Auftraggeber und der Sicherheitsdienstleitung ein Konzept zu erarbeiten.

#### **2.3 Informations- und Aufnahmezentrum**

Der Auftragnehmer betreibt in der Unterbringungseinrichtung ein Informations- und Aufnahmezentrum. Das Zentrum ist Anlaufstelle für neu ankommende Personen so-

---

<sup>1</sup> 24 Stunden am Tag, 7 Tage in der Woche

<sup>2</sup> Die soziale Beratung von Flüchtlingen umfasst die Verfahrensberatung und dezentrale Beschwerdestellen in den regulären Erstaufnahme- und Unterbringungseinrichtungen des Landes, die Psychosoziale Zentren, die Rückkehrberatung und die regionale Flüchtlingsberatung.

wie für bereits untergebrachte Personen. Es hat täglich 24 Stunden geöffnet, d.h. der Auftragnehmer gewährleistet eine 24 Stunden-Aufnahmebereitschaft. Der Auftraggeber ist bemüht, außerhalb der Arbeitszeiten des Auftraggebers den Transfer von vorgelagerten Einrichtungen zu den ZUEen gering zu halten.

Der Auftragnehmer gewährleistet die Aufnahme von Flüchtlingen in der Einrichtung auch außerhalb der Arbeitszeiten des Personals des Auftraggebers. Die jeweilige Aufenthaltsgestattung (AG), die Bescheinigung über die Meldung als Asylsuchender (BüMA), der Ankunftsnachweis (AKN) sowie sonstige Ausweisdokumente werden den Beschäftigten des Auftraggebers umgehend nach deren Arbeitsbeginn übergeben. Bis zur Übergabe an den Auftraggeber sind sämtliche Bewohnerbezogenen Dokumente vor unberechtigtem Zugriff Dritter zu schützen.

Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer über Personen, die in Unterbringungseinrichtungen ankommen, so früh wie möglich informieren.

Der Auftragnehmer übermittelt dem Sicherheitsdienstleister umgehend die für die Zugangskontrolle erforderlichen Daten. Dies erfolgt i.d.R. in elektronischer, wenn dies nicht möglich ist in schriftlicher Form. Dies beinhaltet unter anderem die Daten der neu ankommenden Personen, als auch die abgehenden Personen (z. B. Zuweisungen, Verlegungen) und – soweit bekannt – auch Personen, die die Einrichtung vorübergehend für längere Zeit verlassen (z. B. Krankenhausaufenthalte).

## **2.4 Aufnahme, Zimmervergabe und Einweisung**

Der Auftragnehmer nimmt neu ankommende Personen auf und stellt dem Auftraggeber Aufnahmeunterlagen (Belegungsliste, Ausweiskopie) zur Verfügung. Des Weiteren erstellt er im Rahmen der Aufnahme unverzüglich Bewohnerausweise für die untergebrachten Personen. Sofern vom Auftraggeber für diese Aufgabe ein System auf seine Kosten zur Verfügung gestellt wird, ist dieses zu nutzen.

Der Auftragnehmer plant die Belegung im Rahmen des vertraglich Vereinbarten unter Berücksichtigung des baurechtlichen und brandschutztechnischen Rahmens. Er koordiniert die Zimmervergabe. Dabei berücksichtigt er ethnische, religiöse und kulturelle Belange, Geschlecht, familiäre Bindungen und Konfliktpotentiale sowie die besonderen Bedürfnisse vulnerabler Personen<sup>3</sup>. In der Regel schafft er jeweils abgetrennte Bereiche für allein reisende Frauen und Familien und trägt deren besonderen Belangen und Schutzbedürftigkeit Rechnung. Soweit für die Unterbringung spezielle Räu-

---

<sup>3</sup>Gemäß Artikel 21 der Aufnahmerichtlinie der EU (2013/33/EU) vom 19.07.2013 und ergänzenden Regelungen des Landes Nordrhein-Westfalen zählen zur Gruppe der vulnerablen Personen Minderjährige, unbegleitete Minderjährige, Behinderte, ältere Menschen, Schwangere, Alleinerziehende mit minderjährigen Kindern, lesbische Frauen, schwule Männer sowie bisexuelle, transsexuelle und intersexuelle Personen, Opfer von Menschenhandel, Personen mit schweren körperlichen Erkrankungen, Personen mit psychischen Störungen und Personen, die Folter, Vergewaltigung oder sonstige schwere Formen psychischer, physischer oder sexueller Gewalt erlitten haben.

me benötigt werden (z.B. für Rollstuhlfahrer) wird der Auftraggeber dieses soweit erkennbar bereits bei der Zuweisung an die ZUE berücksichtigen.

Es wird darauf hingewiesen, dass eine Unterbringung von unbegleiteten Minderjährigen Ausländern zwar grundsätzlich nicht vorgesehen ist, in Ausnahmefällen aber erforderlich sein kann, wenn eine Inobhutnahme durch das Jugendamt nicht unmittelbar möglich ist (z. B. Ankunft zu Nachtzeiten). Von einer dauerhaften Unterbringung ist allerdings nicht auszugehen.

Neuankömmlinge weist er ein und macht sie mit der vom Auftraggeber vorgegebenen Hausordnung sowie zugehörigen Hinweisen (z.B. Verhalten im Brand- oder Evakuierungsfall) vertraut (**Anlage 2 Muster-Hausordnung**). Die Durchsetzung der Hausordnung obliegt dem Sicherheitsdienst.

Der Auftragnehmer übermittelt dem Auftraggeber täglich (Mo-So) bis spätestens 08:30 Uhr des Folgetages über die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellte Webanwendung LIA (Liegenschaftsinterface-Asyl) sowohl die Belegungsmeldung der Einrichtung als auch die Statusmeldung der Bewohnerinnen und Bewohner an eine vom Auftraggeber benannte Stelle (Koordination Asyl).

## 2.5 Schutzkonzepte

Der Auftragnehmer erklärt, dass er

- das "Arbeitspapier zur Erarbeitung einer Gewaltschutzstrategie des Landes NRW bei der Unterbringung von Flüchtlingen" des Ministeriums für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter NRW,
- das Grundsatzpapier "Effektiver Schutz vor geschlechtsspezifischer Gewalt - auch in Flüchtlingsunterkünften" - Deutsches Institut für Menschenrechte - und
- die Arbeitshilfe "Empfehlungen an ein Gewaltschutzkonzept zum Schutz von Frauen und Kindern vor geschlechtsspezifischer Gewalt in Gemeinschaftsunterkünften" - Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband Gesamtverband e.V. - kennt und berücksichtigt.

Sobald das Land NRW ein eigenes Konzept zum Gewaltschutz erstellt hat, hat der Auftragnehmer dieses umzusetzen.

Erarbeitet der Auftraggeber weitere Schutzkonzepte, so setzt der Auftragnehmer diese ebenfalls um.

## 2.6 Hygieneplan

Der Auftragnehmer entwickelt – sofern noch nicht vorhanden – auf Grundlage des als **Anlage 3-Muster-Hygieneplan** beigefügten Rahmenhygieneplans einen für die jeweilige Einrichtung konkretisierten Hygieneplan gemäß § 36 IfSG, überprüft diesen in regelmäßigen Abständen, schreibt diesen – soweit erforderlich – fort und schult die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die festgelegten Maßnahmen. Bei der Erbrin-

gung der Reinigungsleistungen sind die besonderen Anforderungen des Hygieneplans zu beachten.

Das Landeszentrum Gesundheit Nordrhein-Westfalen (LZG.NRW) hat einen Rahmenhygieneplan und einen Muster-Reinigungs- und Desinfektionsplan für Gemeinschaftseinrichtungen für Erwachsene erarbeitet, der für die Einrichtung als Muster dient, um einen Plan nach den eigenen Erfordernissen und Gegebenheiten zu erstellen. Dabei ist es durchaus denkbar, dass bestimmte Bereiche des Muster-Hygieneplans (**Anlage 3**), die in der Einrichtung nicht vorhanden sind, gestrichen und andere wiederum ergänzt werden müssen, wenn Besonderheiten der Einrichtung im Muster nicht enthalten sind. Da das Gesundheitsamt zur Überwachung der Einrichtung (einschließlich des Hygieneplans) verpflichtet ist, sollte es bereits im Vorfeld der Erstellung der Hygienepläne einbezogen werden

## **2.7 Postausgabe**

Die Ausgabe der Post obliegt grundsätzlich dem Auftragnehmer, soweit die Einrichtungsleitung sich nicht die Ausgabe bestimmter Poststücke vorbehält. Förmliche Zustellungen haben grundsätzlich gegenüber der Einrichtungsleitung zu erfolgen. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, förmliche Zustellungen für die Bewohner/-innen entgegenzunehmen.

## **2.8 Taschengeldauszahlung**

Die Auszahlung des wöchentlichen Taschengeldes an die Bewohnerinnen und Bewohner der Unterbringungseinrichtung erfolgt nach deren Ankunft in der Einrichtung (anteiliges Taschengeld) sowie in der Folgezeit grundsätzlich an einem vom Auftraggeber festgelegten Wochentag in einem vom Auftraggeber festgelegten Zeitfenster (zurzeit in der Regel dienstags in der Zeit von 10:00 Uhr bis 13:00 Uhr) – durch Personal des Auftragnehmers. In der Regel ist bei der Taschengeldauszahlung die Anwesenheit eines oder mehrerer Mitarbeiter des Auftraggebers vorgesehen.

Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer zu diesem Zweck eine entsprechende Taschengeldliste zur Verfügung. Anhand dieser Liste werden die Beträge durch den Auftragnehmer an die einzelnen Leistungsberechtigten ausgezahlt. Der Auftragnehmer tritt in Vorleistung und rechnet monatlich anhand der o.g. Taschengeldliste mit dem Auftraggeber ab. Eine etwaige Versicherung der Taschengelder ist Sache des Auftragnehmers und wird durch den Auftraggeber nicht sichergestellt. Die Verbringung des Geldes in die Einrichtung liegt ebenfalls im Pflichtenkreis des Auftragnehmers.

Die Entscheidung über die Auszahlung erfolgt stets durch das Personal des Auftraggebers in Form der o.g. Taschengeldliste. Im Falle besonders hoher Belegung und damit verbundener hoher Fluktuation erfolgt die Auszahlung des Taschengeldes nach Bedarf auch an mehreren Tagen.

Der Auftragnehmer stimmt sich hierbei mit dem Sicherheitsdienstleister ab, der die Taschengeldauszahlungen mit seinem Personal zu überwachen und die hierfür verantwortlichen Personen bei einer geordneten Taschengeldauszahlung zu unterstützen hat.

## 2.9 Pressearbeit

**Die Pressearbeit obliegt ausschließlich dem Auftraggeber.** Der Auftragnehmer ist nicht berechtigt, im Namen des Auftraggebers Stellungnahmen abzugeben. Soweit der Auftragnehmer im Einzelfall Pressearbeit für erforderlich hält, ist dies im Vorfeld mit dem Auftraggeber über die Einrichtungsleitung und gegebenenfalls mit der Pressestelle des Auftraggebers abzustimmen.

## 2.10 Öffentlichkeitsarbeit

Der Auftragnehmer übernimmt in enger Abstimmung mit der Einrichtungsleitung für die von ihm betreute Unterbringungseinrichtung die Organisation und Mitwirkung bei der Öffentlichkeitsarbeit. Ziel der Öffentlichkeitsarbeit ist es, vor Ort Akzeptanz für die Einrichtung insbesondere bei den beteiligten Akteuren (insbesondere Bürgerinnen und Bürgern, Gewerbetreibenden etc.) herzustellen und zu erhalten.

In diesem Zusammenhang organisiert und moderiert er bei Bedarf Informationsveranstaltungen mit den vor Ort Beteiligten und begleitet diese bei Bedarf über das Gelände der Unterbringungseinrichtung. Über seine Aktivitäten informiert der Auftragnehmer mit angemessenem Vorlauf den Auftraggeber und gibt diesem die Möglichkeit, sich aktiv zu beteiligen. Auf die Bedürfnisse des geregelten Dienstbetriebs ist Rücksicht zu nehmen. Die Einrichtungsleitung kann sich ein Zustimmungsrecht vorbehalten.

Die Betreuungsleitung stimmt sich im Benehmen mit der Einrichtungsleitung eng mit dem zuständigen Personal der örtlichen Kommunalverwaltung, Vertreterinnen und Vertretern der Kommunalpolitik, der Kirchen und Religionsgesellschaften, der Flüchtlingsorganisationen und den sonstigen gesellschaftlichen Gruppen- je nach örtlichen Gegebenheiten ab.

Die Betreuungsleitung nimmt an Besprechungen im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit teil (Runder Tisch, Ordnungspartnerschaften etc.). Nur bei Verhinderung der Betreuungsleitung aus wichtigem Grund darf eine Vertreterin / ein Vertreter teilnehmen.

Der Auftragnehmer berät darüber hinaus den Auftraggeber grundsätzlich zu Belangen seiner Öffentlichkeitsarbeit und unterstützt ihn in der Durchführung bzw. führt solche Maßnahmen für den Auftraggeber durch.

Die Bearbeitung von Anfragen oder Beschwerden von Anwohnerinnen und Anwohnern sind der Einrichtungsleitung vorbehalten.

## 2.11 Aktivierung Ehrenamtlicher

Der Auftragnehmer bindet nach Möglichkeit Ehrenamtliche in seine im Rahmen der Auftragsausführung zu erbringenden Tätigkeiten ein. Insbesondere nimmt er auch Kontakt mit örtlichen Vereinen auf, um Möglichkeiten der Zusammenarbeit zu erarbeiten. Zu den örtlichen Vereinen zählen auch die Ortsvereine des eigenen Gesamtvereins. Im Rahmen der Vielfältigkeit sollen Vereine aller Art (z.B. Sportvereine, Musikvereine usw.) angesprochen werden. Der Auftragnehmer beachtet dabei die Ausführungen in der **Anlage 6 Einbindung Ehrenamt**. Die Koordinierung der ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer obliegt dem Auftragnehmer.

## 2.12 Jobbörse

Der Auftragnehmer eruiert die Möglichkeiten zur Einbindung von untergebrachten Personen in den Betrieb der Unterbringungseinrichtung. Auf Grundlage der ermittelten Daten schafft er in Abstimmung mit dem Auftraggeber eine „Jobbörse“ für die untergebrachten Personen. Der Auftraggeber kann in Einzelfällen der Einbindung bei Tätigkeiten widersprechen. Sofern der Auftraggeber im Vorfeld seine Zustimmung zu der Arbeitsgelegenheit erteilt, übernimmt der Auftragnehmer die zu zahlende Aufwandsentschädigung, die der Auftraggeber gegen Nachweis monatlich erstattet. Der Auftraggeber wird nach Zuschlagserteilung für den Nachweis eine Liste vorgeben. Im Rahmen der Angebotsabgabe ist ein Konzept (Beschäftigungskonzept Jobbörse) einzureichen, aus dem die Bereiche und der mögliche Umfang hervorgehen, in denen der Auftragnehmer die Flüchtlinge zu beschäftigen beabsichtigt. Das Konzept ist während der Auftragsausführung in Abstimmung mit der Einrichtungsleitung fortzuschreiben. Die über die „Jobbörse“ vergebenen Arbeitsgelegenheiten sind durch den Auftragnehmer nicht einzupreisen oder in seiner Kalkulation zu berücksichtigen. Dabei ist zu beachten, dass Leistungen, die durch Flüchtlinge erbracht werden, über den in dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen und vertraglich geschuldeten Mindestumfang der Leistung hinausgehen müssen.

Die Mithilfe der untergebrachten Personen erfolgt gemäß § 5 Asylbewerberleistungsgesetz in der jeweils gültigen Fassung gegen Zahlung einer Aufwandsentschädigung in der dort geregelten Höhe. Die Aufwandsentschädigung wird dem Auftragnehmer gegen Vorlage entsprechender Unterlagen durch den Auftraggeber in vollem Umfang erstattet. Die Arbeitsgelegenheit ist zeitlich und räumlich so auszugestalten, dass sie auf zumutbare Weise und zumindest stundenweise ausgeübt werden kann. Die Arbeiten müssen einen Bezug zur Einrichtung haben. Der Auftragnehmer beaufsichtigt die eingesetzten Kräfte bei ihrer Tätigkeit im erforderlichen Umfang und trägt für deren Tätigkeit die Verantwortung.

Die Arbeitsgelegenheiten sind nur dann in die Jobbörse aufzunehmen, wenn sie einen unmittelbaren Bezug zu der Einrichtung haben oder durch einen staatlichen, kommunalen oder gemeinnützigen Träger bereitgestellt werden, sofern die zu leistende Arbeit sonst nicht, nicht in diesem Umfang oder nicht zu diesem Zeitpunkt ver-



richtet werden würde. Sie sind nicht auf den vorgegebenen Personalschlüssel des Auftragnehmers anzurechnen (Kinderbetreuung, soziale Betreuung, Sanitätsstation).

Der maximale Umfang der gemeinnützigen Arbeiten wird nicht abschließend vorgegeben, sondern liegt im Ermessen des Auftragnehmers; die Asylsuchenden müssen aber die Möglichkeit haben, an den weiteren Angeboten in der Einrichtung zu partizipieren (Teilnahme an Deutschkursen, Teilnahme an Sportangeboten usw.).

Tätigkeiten der Selbstversorgung (Reinigung der individuell genutzten Räumlichkeiten) stellen keine zu vergütenden Arbeitsgelegenheiten dar.

### **2.13 Besprechungen**

Die Einrichtungsleitung führt wöchentlich und bei Bedarf Abstimmungsgespräche durch, in denen sich die Betreuungsleitung sowie weitere Beteiligte über die Unterbringungseinrichtung austauschen und die weiteren Maßnahmen abstimmen. Im Bedarfsfall werden die wesentlichen Ergebnisse von der Einrichtungsleitung in einem Protokoll festgehalten.

Die Betreuungsleitung hat an den von dem Auftraggeber im Rahmen der Unterbringungseinrichtung festgesetzten internen und externen projektbezogenen Besprechungen mitzuwirken. Hierzu gehören auch und insbesondere Gremiensitzungen (s. oben Öffentlichkeitsarbeit).

### **2.14 Berichte**

Die Leistungserbringung beinhaltet ein ausführliches und fortzuschreibendes Berichtswesen. Im Berichtswesen sind sämtliche Leistungen des Auftragnehmers – insbesondere auch solche, die in den bei Angebotsabgabe vorzulegenden Konzepten beschrieben werden – zu dokumentieren. Hierfür erfolgt keine gesonderte Vergütung.

Das Berichtswesen und die entsprechenden Meldekettens zu besonderen Vorkommnissen werden durch den Auftraggeber vorgegeben und bleiben diesem vorbehalten (**Anlage 4- Meldekettens**).

#### **2.14.1 Fortlaufende Führung eines Berichtsbuchs**

Der Auftragnehmer führt durchgehend ein **Berichtsbuch**, in dem alle Vorkommnisse, Abweichungen, Beobachtungen parallel zu der sofortigen Meldung an den Auftraggeber nochmals schriftlich mit Datum und eintragender Person festgehalten werden. Der Bericht umfasst insbesondere auch die Erkenntnisse aus dem Betreuungsbereich. Der Auftraggeber wird hierfür einen einheitlichen Standard vorgeben (**Anlage 8- Muster Berichtsbuch**). Sofern der Auftraggeber ein elektronisches Berichtsbuch oder ein Berichtsbuch in Papierform zur Verfügung stellt, hat der Auftragnehmer dieses zu verwenden.

Das Berichtsbuch ist unverzüglich und auf Deutsch zu pflegen. Es ist in der Unterbringungseinrichtung im Arbeitsbereich des Betreuungsdienstes zu führen.

Soweit der Auftragnehmer in seinem Angebot ein elektronisches Berichtsbuch angeboten hat, so ersetzt dieses, nach Zustimmung durch den Auftraggeber, das vorgegebene Berichtsbuch. Das elektronische Berichtsbuch ist ebenfalls unverzüglich zu pflegen. Das elektronische Berichtsbuch ist mit einem manipulationssicheren EDV-System zu führen, d.h. durchgeführte Eintragungen können nachträglich nicht mehr geändert/entfernt werden und zusätzliche Daten können nicht nachträglich zusätzlich rückdatiert eingefügt werden. Dem Auftraggeber sind in angemessenem Umfang Zugriffsrechte auf das elektronische Berichtsbuch einzuräumen.

Das Berichtsbuch ist in der Unterbringungseinrichtung revisionssicher zu führen. Es besteht ein jederzeitiges Recht auf Einsichtnahme durch die Beschäftigten des Auftraggebers oder dessen Beauftragte, darüber hinaus uneingeschränkte und unmittelbare Auskunftspflicht über alle wesentlichen Vorkommnisse gegenüber den Beschäftigten des Auftraggebers oder dessen Beauftragte.

#### **2.14.2 Monatsbericht**

Der Auftragnehmer erstellt monatlich einen Bericht über die aktuelle Lage der Unterbringungseinrichtung. Den Monatsbericht übergibt er schriftlich und auf Wunsch zusätzlich in elektronischer Form monatlich, bis zum 5. Werktag des Folgemonats an den Auftraggeber.

Die Berichte sollen Angaben zu Art und Umfang der erbrachten Leistungen, Abweichungen von der Leistungsbeschreibung, besondere Vorkommnisse enthalten.

#### **2.15 Räumlichkeiten, Medienverbrauch**

Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer die zur Leistungserbringung erforderlichen Räumlichkeiten im Rahmen der örtlichen Gegebenheiten miet- und betriebskostenfrei zur Verfügung; damit werden die grundstücks- und gebäudebezogenen Gebühren vom Auftraggeber übernommen. Die Kosten für die Müllentsorgung sowie die Rundfunkgebühren trägt der Auftragnehmer.

Der Auftragnehmer wird die ihm überlassenen Räumlichkeiten nach eigenem Bedarf und auf eigene Kosten mit Möbeln ausstatten. Er wird die nötige ADV / EDV / IT / Kopierer 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. Heizung, Wasser und elektrische Energie werden von dem Auftraggeber unentgeltlich zur Verfügung

gestellt. Ein wirtschaftlicher und sparsamer Umgang mit den Ressourcen ist zu gewährleisten.

## 2.16 Soziale Beratung von Flüchtlingen

Der Auftragnehmer hat dem bewilligten Träger und dessen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die im Rahmen des Landesprojektes „Soziale Beratung von Flüchtlingen in Nordrhein-Westfalen“ (z.B. Verfahrensberatung, dezentrale Beschwerdestellen und Rückkehrberatung) gefördert werden, für die Ausübung ihrer oben genannten Tätigkeit, Zutritt zur Landesliegenschaft zu gewähren und die notwendigen einzelfallbezogenen Auskünfte zu erteilen, wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Trägers der sozialen Beratung von Flüchtlingen im Auftrag eines in der Liegenschaft gemeldeten Flüchtlings tätig werden. Eine vertrauensvolle und zielorientierte Zusammenarbeit wird vorausgesetzt.

Dem Träger der sozialen Beratung von Flüchtlingen wird von Seiten des Auftragnehmers die Reinigung der Büroräume durch das von ihm eingesetzte Personal entgeltlich angeboten.

## 3. Personalschlüssel

Der Auftragnehmer setzt vor Ort mindestens das folgende Personal ein:

- Bei bis zu 500 Plätzen (= Regelbelegungszahl) 1 Stelle (Vollzeitstellenäquivalent, VZÄ) Betreuungsleitung
- Bei 501 bis 1000 Plätzen 1,5 Stellen (VZÄ) Betreuungsleitung
- Ab 1001 Plätzen 2 Stellen (VZÄ) Betreuungsleitung, inkl. einer namentlich zu benennenden Person für die Leitung und einer namentlich zu benennenden Person für die Stellvertretung

Es ist von einer Anwesenheit im Umfang der genannten Vollzeitstellenäquivalente auszugehen (vgl. Anlage 5 Ziffer 5).

Es wird darauf hingewiesen, dass das für die Betreuungsleitung benötigte Personal nicht auf die Personalschlüssel für andere Aufgaben angerechnet werden darf.

## 4. Anforderungen an das Personal

Hinsichtlich der allgemeinen Anforderungen wird auf die **Anlage 5 Personal** verwiesen.

Darüber hinaus bestehen die folgenden weitergehenden Anforderungen an die Betreuungsleitung:

- abgeschlossenes Hochschul- oder Fachhochschulstudium vorzugsweise mit sozialwissenschaftlichem oder psychologischem Schwerpunkt oder vergleichbare Befähigung wie z.B. bisherige mindestens einjährige berufliche Erfahrung

gen in der Leitung einer Unterbringungseinrichtung. Im Zweifelsfall entscheidet der Auftraggeber über die Vergleichbarkeit,

- möglichst mehrjährige Leitungserfahrung in einer Unterbringungseinrichtung,
- Erfahrung in selbstständiger Personalführung,
- ausgeprägtes Verhandlungsgeschick, Flexibilität und Fähigkeit zur Repräsentation der Einrichtung,
- Fähigkeit zur Kooperation mit den vor Ort tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Auftraggebers, sowie Vermittlung von deren Weisungen an die eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,
- hohes persönliches Engagement und große Belastbarkeit,
- möglichst allgemeine Kenntnisse im Asyl-, Ausländer- und Sozialrecht sowie Grundkenntnisse in den Bereichen Arbeitsrecht und Praxis der allgemeinen Verwaltung,
- erfolgte Teilnahme an einer Schulung in interkultureller Kompetenz, die möglichst Kenntnisse und Sensibilisierungsmaßnahmen für geschlechtsspezifische Verfolgung und für die besondere Situation vulnerabler Gruppen umfasst,
- 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.

## **C. Soziale Betreuung**

### **1. Objekte**

Bei allen Unterbringungseinrichtungen werden die nachfolgend beschriebenen Betreuungsleistungen erbracht.

### **2. Zu erbringende Leistungen**

#### **2.1 Allgemein**

Der Auftragnehmer übernimmt die soziale Betreuung der untergebrachten Personen entsprechend dem mit dem Angebot eingereichten und anschließend fortzuschreibenden Betreuungskonzept.

Zu den Aufgaben des Auftragnehmers gehört nicht die Wahrnehmung hoheitlicher Tätigkeiten, insbesondere in Bezug auf das Asylverfahren, das die untergebrachten Personen zu durchlaufen haben.

#### **2.2 Soziale Betreuung**

Die soziale Betreuung bzw. Hausbetreuung der untergebrachten Personen umfasst mindestens die folgenden Inhalte:

- Alltagsbetreuung der untergebrachten Personen (24/7)
- Hilfestellung bei der Regelung des Zusammenlebens von Menschen verschiedener Kulturkreise unter Berücksichtigung von frauenspezifischen Belangen und Belangen von vulnerablen Personen
- frühzeitiges Erkennen und Lösen von Konflikten und Durchführung deeskalierender Maßnahmen
- feste Ansprechperson, die im Umgang mit Opfern von sexualisierter Gewalt und traumatisierten Menschen geschult sind (entsprechende Schulungsangebote werden über das Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter finanziert)
- Unterstützung der Flüchtlinge bei Konfliktbewältigung
- Information über etwaige Angebote von vom Land Nordrhein-Westfalen geförderte Beratungsstellen (soziale Beratung, Rückkehrberatung, dezentrales Beschwerdemanagement)
- Erläuterung von Mitwirkungspflichten (bspw. Einhaltung der Hausordnung, rechtzeitiges Aufstehen zum Abreisetag etc.)
- Bekanntmachung der untergebrachten Personen mit ihrer Umgebung, Informationen über Abläufe in der Unterbringungseinrichtung
- Durchführung von Maßnahmen der Ersten Hilfe bei Bedarf
- Unterstützung des Personals des Auftraggebers durch Übersetzerdienste bei deren Tagesgeschäft (bspw. im Rahmen der Sprechstunden, bei Aushändi-

gung der Zuweisungsbescheide gegen Empfangsbestätigung, bei Transfers etc.), soweit durch das vorhandene Personal möglich

- Kontrolle und Beaufsichtigung der von untergebrachten Personen durchgeführten Arbeiten
- Tägliche Prüfung der Zimmer hinsichtlich der Belegung, der Sauberkeit, möglicher Schäden etc. durch mindestens zwei Personen gemeinsam, davon mindestens eine weibliche Person (auf Gewährung der Privatsphäre ist zu achten)
- die Betreuer führen auch Aktivitäten im Bereich der Freizeitgestaltung durch, (vgl. Punkt D) Freizeitgestaltung)

### **2.3 Betreuungskonzept**

Der Auftragnehmer organisiert die Betreuung der untergebrachten Personen entsprechend dem von ihm erstellten und während der Vertragsausführung fortzuschreibenden Betreuungskonzept. Im Betreuungskonzept wird ausgeführt, wie die in 2.2 näher beschriebene soziale Betreuung konkret umgesetzt wird und ggf. welche zusätzlichen Leistungen erbracht werden.

In dem Konzept sind die Mindestinhalte an den Umfang und die Qualität der Betreuung näher beschrieben, wobei von den hier getroffenen Festlegungen als Mindestanforderungen nicht negativ abgewichen werden kann.

### **2.4 Besprechungen**

In den Räumen des Auftraggebers wird wöchentlich ein Regelabstimmungstermin durchgeführt, in dem sich eine Vertreterin/ein Vertreter des Auftragnehmers aus dem Bereich soziale Betreuung sowie die weiteren Beteiligten (wie z.B. das Ehrenamt) über die Betreuungssituation in der Unterbringungseinrichtung mit dem Auftraggeber austauschen und die weiteren Maßnahmen abstimmen. Im Bedarfsfall werden die wesentlichen Ergebnisse von der Einrichtungsleitung in einem Protokoll festgehalten.

## **3. Personalschlüssel**

Die Haus- und Sozialbetreuung für Flüchtlinge wird im Schichtdienst im 3-Schicht-System durchgeführt. Die arbeitsschutzrechtlichen Regelungen sind vom Auftragnehmer einzuhalten. Zu organisieren ist jeweils ein Tagesbetrieb in der Zeit von 06:00 Uhr bis 22:00 Uhr von montags bis sonntags und ein Nachtbetrieb in der Zeit von 22:00 Uhr bis 06:00 Uhr von montags bis sonntags. Die Einhaltung der gesetzlichen Arbeitszeitbestimmungen obliegt dem Auftragnehmer.

Jede Schicht muss sowohl aus männlichen als auch aus weiblichen Beschäftigten bestehen.

Die im Folgenden dargestellten Personalschlüssel beziehen sich auf die Regelbelegung. Der Auftraggeber behält sich für den Fall, dass die Flüchtlingszahlen dauerhaft absinken, eine Anpassung der vertraglich vereinbarten Belegungskapazitäten vor.

Weiterhin behält er sich für den Fall, dass die konkrete Situation in der Einrichtung es erfordert, eine Anpassung der Personalkapazitäten vor. Hierbei wird der Auftraggeber auf die berechtigten Belange des Auftragnehmers Rücksicht nehmen.

Anwesenheit im Tagesbetrieb von montags bis sonntags von 06.00 bis 22.00 Uhr:

Regelbelegung	Mo-Fr	Sa-So/Feiertags
bis 200 Personen:	4 Betreuer	3 Betreuer
bis 300 Personen:	5 Betreuer	3 Betreuer
bis 400 Personen:	6 Betreuer	4 Betreuer
bis 500 Personen:	7 Betreuer	5 Betreuer
bis 600 Personen:	8 Betreuer	6 Betreuer
bis 700 Personen:	9 Betreuer	7 Betreuer
bis 800 Personen:	10 Betreuer	8 Betreuer
bis 900 Personen	11 Betreuer	9 Betreuer
bis 1000 Personen	13 Betreuer	11 Betreuer
ab 1001 Personen	+1/100	+1/100

Anwesenheit im Nachtbetrieb von montags bis sonntags von 22.00 bis 06.00 Uhr:

	Mo-So
bis 300 Personen:	2 Betreuer
bis 600 Personen:	3 Betreuer
bis 700 Personen:	4 Betreuer
bis 1.000 Personen:	5 Betreuer
ab 1.001 Personen:	+1/200

Die durch den Personalschlüssel geforderte Anzahl an Sozialbetreuerinnen und Sozialbetreuern ist in jeder Schicht (sowohl im Tag- als auch im Nachtbetrieb) einzuhalten, d.h. die geforderte Anzahl an Sozialbetreuerinnen und Sozialbetreuern muss anwesend sein und in dieser Anzahl ausschließlich für die soziale Betreuung zur Verfügung stehen.

Der Personalschlüssel beinhaltet nicht die in anderen Servicebereichen (alle übrigen in dieser Leistungsbeschreibung genannten Leistungsbereiche (z. B. Kleiderkammer, Grünpflege, Kioskbetrieb)) eingesetzten Personen. Bei Ausfall (insbesondere aufgrund von Urlaub, Fortbildung, Krankheit) ist die Vertretung des Fachpersonals durch mindestens entsprechend qualifiziertes Personal zu gewährleisten.

#### 4. Anforderungen an das Personal

Hinsichtlich der allgemeinen Anforderungen wird auf die **Anlage 5 Personal** verwiesen.

Darüber hinaus bestehen die folgenden weitergehenden Anforderungen:

- Beherrschung mindestens einer europäischen Fremdsprache, vorzugsweise Englisch oder Französisch sowie möglichst Grundkenntnisse mindestens einer häufig vertretenen Sprache der Flüchtlinge.
- möglichst mehrjährige Erfahrung in der Betreuung von Flüchtlingen
- Kenntnisse der politischen und sozialen Verhältnisse der wichtigsten Herkunftsländer der Flüchtlinge und deren Lebensgewohnheiten, Religionen etc.
- Ausbildung als Ersthelferin / Ersthelfer und regelmäßige Auffrischung (mindestens alle zwei Jahre)
- erfolgte Teilnahme an einer Schulung in interkultureller Kompetenz, die möglichst Kenntnisse und Sensibilisierungsmaßnahmen für geschlechtsspezifische Verfolgung und für die besondere Situation vulnerabler Gruppen umfasst
- Fähigkeit zur Kooperation mit den vor Ort tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Auftraggebers
- hohes persönliches Engagement und große Belastbarkeit; die Dienstleistung ist im Schichtdienst zu erbringen
- In jeder Schicht müssen durchgehend mindestens  $\frac{1}{4}$  der eingesetzten Personen zusätzlich die folgende Qualifikation aufweisen: abgeschlossenes (Fach-) Hochschulstudium als Sozialarbeiterin oder Sozialarbeiter, Sozialpädagogin oder Sozialpädagoge bzw. Diplompädagogin /Diplompädagoge, Diplomsportpädagogin /Diplomsportpädagoge oder gleichwertige Erfahrungen und Kenntnisse mit der sozialen Betreuung von Flüchtlingen, die in der Praxis zur Erledigung der Aufgabe befähigen, wie z.B. bisherige mindestens einjährige berufliche Erfahrungen in der sozialen Betreuung von Flüchtlingen. Im Zweifelsfall entscheidet der Auftraggeber über die Vergleichbarkeit.



## D. Sanitätsstation

### 1. Objekte

Grundsätzlich ist in jeder Einrichtung eine Sanitätsstation einzurichten. Der Umfang wird im Rahmen des jeweiligen Einzelauftrags geregelt.

### 2. Zu erbringende Leistungen

#### 2.1 Allgemein

Der Auftragnehmer richtet die Sanitätsstation nach Maßgabe der **Anlage 7 Sanitätsstation** ein und betreibt diese.

Die Sanitätsstation muss geeignet sein, eine medizinische Grund- und Erstversorgung der Bewohnerinnen und Bewohner und ggf. Untersuchungen und Impfungen nach § 62 AsylG durchführen zu können. Maßgeblich für den Umfang der medizinischen Leistungen ist § 4 AsylbLG. Die tatsächliche Größe und Ausstattung richtet sich nach der spezifischen Einrichtungsgröße.

#### 2.2 Einrichtung und Ausstattung einer Sanitätsstation

Der Auftragnehmer richtet die Sanitätsstation auf eigene Kosten nach Maßgabe der **Anlage 7 Sanitätsstation** ein. Der Auftraggeber überlässt ihm hierzu geeignete Räumlichkeiten, die im Rahmen des jeweiligen Einzelauftrages im Einzelnen benannt werden.

Soweit möglich, stellt der Auftraggeber Räumlichkeiten zur Verfügung, die eine Unterbringung von Personen ermöglichen, die an einer übertragbaren Erkrankung leiden oder dessen verdächtig sind und durch die eine Infektionsgefährdung Dritter nicht ausgeschlossen werden kann („Isolation“). Soweit möglich, wird der Auftraggeber Räumlichkeiten mit einer Nasszelle zur Verfügung stellen.

#### 2.3 Betrieb einer Sanitätsstation

Der Auftragnehmer führt regelmäßige offene medizinische Sprechstunden zu den folgenden Mindestöffnungszeiten durch:

montags bis freitags 09.00 Uhr bis 12.00 Uhr und 14.00 Uhr bis 16.00 Uhr.

Der Auftragnehmer übernimmt beim Betrieb der Sanitätsstation insbesondere die folgenden Leistungen:

- Überwachung der Einnahme von verordneten Medikamenten, deren Einnahme unter Beobachtung ärztlich angeordnet wurde.
- Organisation ärztlicher Sprechstunden
- Ausgabe Krankenbehandlungsscheine

- Leistung von Erster Hilfe
- Schutzimpfungen
- Ordnungsgemäße Dokumentation
- Beratung zu präventiven Maßnahmen zur Schwangerschaftsverhütung
- ggf. Veranlassung psychologischer Betreuung vulnerabler Personen durch entsprechend ausgebildetes externes Fachpersonal. Die Kosten für diese Betreuung werden vom Auftraggeber übernommen.

Das Personal des Auftragnehmers unterstützt in Zusammenarbeit mit dem sonstigen Betreuungspersonal untergebrachte Personen, die stationär in einem Krankenhaus untergebracht werden sollen, bei der Zusammenstellung der hierfür erforderlichen Gegenstände (private Hygieneartikel, Bademantel, Nachtwäsche, Freizeithosen etc.). Dabei sind die Möglichkeiten der Kleiderkammer zu nutzen. Der Auftragnehmer hält in den einschlägigen Sprachen verfasste Informationsblätter bereit.

Der Auftragnehmer organisiert die erforderlichen Tuberkuloseuntersuchungen und die Durchführung von Schutzimpfungen entsprechend der jeweils gültigen Bestimmungen, soweit dies nicht schon in einer Erstaufnahmeeinrichtung (EAE) erfolgt ist und stellt die ordnungsgemäße Dokumentation sicher. Im Bedarfsfall stellt der Auftraggeber die Liste der zu untersuchenden Personen zur Verfügung.

## **2.4 Organisation der ärztlichen Betreuung**

Der Auftragnehmer arbeitet mit niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten, Krankenhäusern und medizinischen Fachdiensten zusammen und vermittelt im Bedarfsfall die medizinische Versorgung der untergebrachten Personen. Hierzu kooperiert der Auftragnehmer auch mit den örtlichen Gesundheitsämtern. Soweit erforderlich, beauftragt der Auftragnehmer die ärztliche Behandlung. Die hierdurch entstehenden Kosten werden gesondert unter Berücksichtigung der Regelungen des Asylbewerberleistungsgesetzes vom Auftraggeber übernommen. Die Kosten für den Transport, den der Auftragnehmer lediglich organisiert und nicht selbst durchführt, übernimmt der Auftraggeber. Der Auftragnehmer hat bei der Organisation auf eine sparsame Mittelverwendung Rücksicht zu nehmen. Die Transporte sind grundsätzlich für die üblichen Geschäftszeiten zu organisieren.

## **2.5 Durchführung von Informationsveranstaltungen**

Der Auftragnehmer führt regelmäßig Informationsveranstaltungen zur Stärkung der Gesundheitskompetenz der Bewohnerinnen und Bewohner durch. Themenbereiche sind z.B.

- Maßnahmen zur Schwangerschaftsverhütung
- Hygiene
- Schutzimpfungen
- Gesundheitsvorsorge bei Babys und Kindern
- Elternberatung

### 3. Personalschlüssel

bis zu 600 Personen (Regelbelegung):	1,75 Vollzeitstellenäquivalente
ab 601 bis 1000 Personen (Regelbelegung):	2,0 Vollzeitstellenäquivalente
ab 1.001 Personen (Regelbelegung):	2,5 Vollzeitstellenäquivalente

Es ist von einer Anwesenheit im Umfang der genannten Vollzeitstellenäquivalente auszugehen.

### 4. Anforderungen an das Personal

Hinsichtlich der allgemeinen Anforderungen wird auf die **Anlage 5 Personal** verwiesen.

Darüber hinaus bestehen die folgenden weitergehenden Anforderungen:

- examinierte Krankenschwester / examinierter Krankenpfleger
- Rettungsassistentin / Rettungsassistent
- Rettungssanitäterin / Rettungssanitäter
- Notfallsanitäterin / Notfallsanitäter
- medizinische Fachangestellte / medizinischer Fachangestellter

Während jeder Schicht muss stets mindestens eine examinierte Krankenschwester oder ein examinierter Krankenpfleger anwesend sein.

## **E. Freizeitgestaltung**

### **1. Objekte**

Grundsätzlich ist in jeder Unterbringungseinrichtung eine Freizeitgestaltung anzubieten. In welchem Umfang Räume von Seiten des Auftraggebers zur Verfügung gestellt werden können, wird im Rahmen des jeweiligen Einzelauftrags geregelt.

### **2. Zu erbringende Leistungen**

#### **2.1 Allgemein**

Der Auftragnehmer übernimmt die Betreuung der untergebrachten Personen und bietet diverse Beschäftigungsmöglichkeiten nach Maßgabe der nachfolgenden Anforderungen sowie entsprechend dem von ihm mit seinem Angebot eingereichten Beschäftigungskonzept an. Es ist zu beachten, dass die unterschiedlichen Angebote täglich anzubieten sind, da der untergebrachte Personenkreis ständig wechselt. Das Angebot soll dabei auf die Bedürfnisse der Personen aus unterschiedlichen Kulturkreisen abgestellt sein. Die Betreuungs- und Beschäftigungsräume sollen an jedem Tag der Woche– in einem angemessenen Umfang geöffnet sein. Die Öffnungszeiten können nach Bedarf und Belegung variieren.

Der Auftragnehmer informiert die untergebrachten Personen an zentraler Stelle durch Aushang über innerhalb und außerhalb der Unterbringungseinrichtung bestehende Angebote zur Freizeitgestaltung.

#### **2.2 Mindestinhalte Freizeitkonzept**

Der Auftragnehmer bietet mindestens die nachfolgenden Beschäftigungsmöglichkeiten an:

- Einrichtung von Gemeinschaftsräumen  
Der Auftragnehmer richtet beispielsweise ein Café, einen Bistro- und Billardraum o. ä. ein.
- Möglichkeit zur religiösen Betätigung (24 Stunden täglich)
- Einrichtung eines Frauencafés oder Frauenaufenthaltsraumes unter weiblicher Betreuung (Dieser Bereich sollte möglichst von außen nicht einsehbar sein.)
- Bereitstellung eines Fernsehraums
- Vermittlung von Grundkenntnissen der deutschen Sprache und des Zusammenlebens in Deutschland unter besonderer Berücksichtigung der hier geltenden Verfassungswerte

- Bereitstellung eines Jugendfreizeittreffs
- Durchführung organisierter Sportangebote für alle Gruppen, insbesondere für allein reisende, junge Männer
- Bereitstellung von Räumen zum Basteln, Nähen, Werken wie z.B. Einrichtung von Nähstuben o. ä..

Es steht dem Auftragnehmer frei, in seinem auf die jeweilige Einrichtung zugeschnittenen Freizeitkonzept weitergehende Tätigkeiten aufzunehmen. In dem Konzept sind die Mindestinhalte an den Umfang und die Qualität der Freizeitgestaltung näher zu beschreiben, wobei von den hier getroffenen Festlegungen als Mindestanforderungen nicht negativ abgewichen werden kann.

### 2.3 Material, Geräte

Der Auftragnehmer richtet die Freizeiteinrichtungen, dazu gehören auch Spiel- und Bolzplätze, auf eigene Kosten ein.

### 2.4 Räumlichkeiten, Medienverbrauch

Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer hierfür mietfrei entsprechende Räumlichkeiten im Umfang, der in der **Anlage Unterbringungseinrichtungen** beschrieben ist, zur Verfügung. Eine Mindestanzahl für die Gemeinschaftsräume kann nicht vorgegeben werden, da sich dieses auch an den baulichen Gegebenheiten orientiert.

Heizung, Wasser und elektrische Energie werden von dem Auftraggeber unentgeltlich zur Verfügung gestellt. Ein wirtschaftlicher und sparsamer Umgang mit den Ressourcen ist zu gewährleisten.

## 3. Personalschlüssel

Die Leistungen sind vom Personalschlüssel „Soziale Betreuung“ mitumfasst.

Der Auftragnehmer kann sich bei diesen Leistungen durch ehrenamtliche Helferinnen und Helfer unterstützen lassen (siehe dazu die entsprechenden Vorgaben in **Anlage 6 Einbindung Ehrenamt**). Die Leitung obliegt stets einem hauptamtlichen Beschäftigten des Auftragnehmers.

## 4. Anforderungen an das Personal

Hinsichtlich der allgemeinen Anforderungen wird auf die **Anlage 5 Personal** verwiesen.

Es gelten die Vorgaben aus dem Leistungsbereich „Soziale Betreuung“ entsprechend.

## **F. Kinderbetreuung**

### **1. Objekte**

Grundsätzlich ist in jeder Einrichtung eine Kinderbetreuungseinrichtung einzurichten. Der konkrete Umfang wird im Rahmen des jeweiligen Einzelauftrags geregelt.

### **2. Zu erbringende Leistungen**

#### **2.1 Allgemein**

Der Auftragnehmer richtet eine Kinderspielstube samt Kinderbetreuung ein und betreibt diese.

#### **2.2 Einrichtung der Kinderspielstube / Kinderbetreuung**

Der Auftragnehmer richtet die Kinderspielstube auf eigene Kosten ein. Der Auftraggeber überlässt ihm hierzu geeignete Räumlichkeiten.

Der Auftragnehmer möbliert die Kinderspielstube und sorgt für eine angemessene Ausstattung mit kindgerechtem Spielzeug, Spielgeräten und Mobiliar etc. auf eigene Kosten. Der Auftragnehmer stellt das für die Kinderbetreuung erforderliche Verbrauchsmaterial (Papier, Stifte, Bastelmaterial u.ä.) auf eigene Kosten. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass von den von ihm angeschafften Spielzeug, Spielgeräten, Mobiliar, Verbrauchsmaterial etc. keine Gefahren ausgehen und diese den einschlägigen Bestimmungen und Vorschriften entsprechend verwendet werden.

#### **2.3 Betrieb der Kinderspielstube / Kinderbetreuung**

Der Auftragnehmer betreibt eine Kinderspielstube, bei der Kinder regelmäßig zu den folgenden Mindestöffnungszeiten durch qualifiziertes Personal betreut werden:

montags bis freitags 08.00 bis 12.00 Uhr und 13.00 bis 16.00 Uhr

In diesem Zusammenhang übernimmt er die folgenden Leistungen:

- Betreuung der in der Einrichtung lebenden Kinder
- Förderung der Sprachkompetenz durch spielerische Vermittlung eines Grundwortschatzes
- Angebote/Aktivitäten im motorischen Bereich
- Raum für Freispiel sowie Basteln und Malen.

Der Auftragnehmer erstellt für den Betrieb ein pädagogisches Konzept, welches eine konfessionsneutrale Kinderbetreuung erwarten lässt, die den unterschiedlichen Kulturen, Sprachen, Religionen und Erfahrungen der zu betreuenden Kinder Rechnung trägt. Das Konzept legt der Auftragnehmer zu Vertragsbeginn dem Auftraggeber vor.

## 2.4 Familien- und Erziehungsberatung

Der Auftragnehmer unterstützt die Eltern bei Bedarf bei der Betreuung ihrer Kinder auch durch Familien- und Erziehungsberatung.

## 2.5 Medienverbrauch

Wasser, Heizung und elektrische Energie werden von dem Auftraggeber unentgeltlich zur Verfügung gestellt. Ein wirtschaftlicher und sparsamer Umgang mit den Ressourcen ist zu gewährleisten.

## 3. Personalschlüssel

bis zu 200 Personen (Regelbelegung):	1,5 Vollzeitstellenäquivalente
ab 201 bis zu 500 Personen (Regelbelegung):	2,0 Vollzeitstellenäquivalente
ab 501 Personen (Regelbelegung):	3,0 Vollzeitstellenäquivalente
ab 1001 Personen (Regelbelegung):	4,0 Vollzeitstellenäquivalente

Der Personalschlüssel beinhaltet nicht die in anderen Servicebereichen eingesetzten Personen. Bei Ausfall (insbesondere aufgrund Urlaubs, Fortbildung, Krankheit) ist die Vertretung des Fachpersonals durch mindestens entsprechend qualifiziertes Personal zu gewährleisten.

Der Auftragnehmer kann sich bei diesen Leistungen zusätzlich durch ehrenamtliche Helferinnen und Helfer unterstützen lassen (siehe dazu die entsprechenden Vorgaben in **Anlage 6 Einbindung Ehrenamt**).

## 4. Anforderungen an das Personal

Hinsichtlich der allgemeinen Anforderungen wird auf die **Anlage 5 Personal** verwiesen.

Darüber hinaus bestehen die folgenden weitergehenden Anforderungen:

- Es muss ständig eine Person mit beruflicher Ausbildung mindestens als staatlich geprüfte Erzieherin /staatlich geprüfter Erzieher zur Kinderbetreuung zur Verfügung stehen
- das eingesetzte Personal hat erfolgreich einen Erste-Hilfe-Kurs „Ersthelfer am Kind“ abgeschlossen und frischt diesen regelmäßig (mindestens alle zwei Jahre) auf
- erfolgte Schulung in interkultureller Kompetenz

## **G. Mobiliar und Ausstattung**

### **1. Objekte**

Der Auftragnehmer richtet die Unterbringungseinrichtungen mit dem erforderlichen Mobiliar und sonstiger Ausstattung ein.

### **2. Zu erbringende Leistungen**

#### **2.1 Allgemein**

Der Auftragnehmer richtet insbesondere die folgenden Räume vollständig mit der notwendigen Ausstattung auf eigene Kosten ein:

- Wohnbereich
- Gemeinschaftsräume
- Essbereich Kantine
- vom Auftragnehmer für das eigene Personal genutzte Räume

Nicht auszustatten sind die folgenden Räumlichkeiten:

- Räume, die durch das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge genutzt werden
- Räume, die allein durch das Verwaltungspersonal des Auftraggebers genutzt werden
- Räume des Sicherheitsdienstleisters
- Räume der sozialen Beratung von Flüchtlingen

Elektrische Geräte müssen nach Maßgabe der Rechtslage über einen gültigen E-Check oder gleichwertig verfügen.

#### **2.2 Ausstattung Wohnbereich**

Zu der Grundausstattung eines Wohnraumes gehören insbesondere:

- für jede untergebrachte Person eine geeignete und separate Schlafgelegenheit, bestehend aus Bettgestell (ggf. Stockbett) und Matratze, mit entsprechender Ausstattung (1 Kissen und 1 Decke); im Falle von Babys wird eine altersangemessene Schlafgelegenheit gestellt
- für jede untergebrachte Person in der Regel einen Tischteil mit Sitzgelegenheit
- für jede untergebrachte Person einen Schrank, Schrankteil oder Regal
- Möglichkeit zur Abfallentsorgung (Abfalleimer mit Deckel)
- ausreichende Beleuchtung
- Steckdosen sind mit Kindersicherungen auszustatten



### **2.3 Zugang zum Internet**

Soweit der Auftraggeber dies bei der jeweiligen Unterbringungseinrichtung wünscht, wird der Auftragnehmer – soweit möglich – den Flüchtlingen einen Internetzugang zur Verfügung stellen. Genauere Festlegungen erfolgen im Rahmen der Einzelverträge.

### **2.4 Reparatur und Austausch**

Beschädigte Möblierung und Ausstattung repariert der Auftragnehmer umgehend und innerhalb einer angemessenen Frist. Möblierung und Ausstattung, die nicht mehr instandgesetzt werden kann oder verloren geht, ersetzt der Auftragnehmer umgehend durch gleichwertigen Ersatz. Ebenfalls trägt er die Kosten für die Entsorgung der beschädigten Einrichtungsgegenstände.

### **2.5 Lagerflächen**

Der Auftraggeber stellt grundsätzlich keine Flächen zwecks Zwischenlagerung von Mobiliar und sonstiger Ausstattung zur Verfügung.

## **3. Personalschlüssel**

[keine Vorgabe]

Das Personal für diese Aufgaben darf nicht durch Personal abgedeckt werden, das gleichzeitig für die Einhaltung des Personalschlüssels für andere Bereiche vorgesehen ist

## **4. Anforderungen an das Personal**

Hinsichtlich der allgemeinen Anforderungen wird auf die **Anlage 5 Personal** verwiesen.

## **H. Gemeinschaftswäsche**

### **1. Objekte**

Der Auftragnehmer stellt und verteilt in den Unterbringungseinrichtungen die notwendige Gemeinschaftswäsche (Bettwäsche, Handtücher) auf seine Kosten für die untergebrachten Personen.

### **2. Zu erbringende Leistungen**

#### **2.1 Allgemein**

Der Auftragnehmer stellt die notwendige Gemeinschaftswäsche (Bettwäsche, Handtücher) für die untergebrachten Personen zur Verfügung. Er übernimmt die Ausgabe, den Austausch und die professionelle Reinigung der Gemeinschaftswäsche.

Jede untergebrachte Person erhält:

- ein Bettlaken
- einen Kissenbezug
- einen Deckenbezug
- ein Handtuch
- ein Duschtusch

in geeigneter Qualität und geeigneten Maßen.

Nicht mehr benutzbare Gemeinschaftswäsche ist auf eigene Kosten zu entsorgen.

#### **2.2 Ausgabe und Austausch von Wäsche**

Der regelmäßige Austausch von Gemeinschaftswäsche erfolgt in einem angemessenen Rhythmus, mindestens jedoch 14-tägig für Bettwäsche und zweimal wöchentlich für Handtücher, um den hygienischen Anforderungen angemessen Rechnung zu tragen.

Der Auftragnehmer organisiert darüber hinaus die tägliche Ausgabe der Gemeinschaftswäsche für Personen, die neu in der Unterbringungseinrichtung ankommen. Des Weiteren nimmt er gebrauchte / verschmutzte Gemeinschaftswäsche nach Bedarf entgegen und tauscht diese gegen gereinigte Gemeinschaftswäsche, sofern die jeweilige Person weiterhin in der Unterbringungseinrichtung wohnt.

### 2.3 Reinigung der Wäsche

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, soweit nicht Einmalwäschestücke verwandt werden, alle Wäschestücke einer fach- und sachgerechten, insbesondere hygienischen Wäscheaufbereitung zu unterziehen (Waschtemperatur mindestens 60°C). Die aufbereitete Wäsche ist in gebrauchsfertigem Zustand vorzuhalten. Gebrauchsfertig ist die Wäsche dann, wenn sie aufbereitet, ohne Verfärbungen oder Flecken, trocken, unbeschädigt (kleine Löcher/ausgerissene Stellen repariert, Knöpfe angenäht, bei größeren Löchern/Abnutzung Austausch) und zusammengelegt/gefaltet ist und den übrigen, vorgenannten Anforderungen an die Qualität entspricht.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die aufbereitete Wäsche stets auf Sauberkeit, Unversehrtheit und Optik zu überprüfen. Der Auftragnehmer wird alle Wäschestücke nach der Aufbereitung stichprobenartig untersuchen. Die Wäsche wird vom Auftragnehmer repariert, insbesondere werden kleine Löcher und ausgerissene Stellen ausgebessert, Nähte verstärkt, Knöpfe angenäht und stark abgenutzte Wäschestücke ausgetauscht, also nicht mehr beim Auftraggeber verwendet.

### 3. Personalschlüssel

[keine Vorgabe]

Das Personal für diese Aufgaben darf nicht durch Personal abgedeckt werden, das gleichzeitig für die Einhaltung des Personalschlüssels für andere Bereiche vorgesehen ist

### 4. Anforderungen an das Personal

Hinsichtlich der allgemeinen Anforderungen wird auf die **Anlage 5 Personal** verwiesen.

# I. Körperpflegeartikel

## 1. Objekte

Der Auftragnehmer stellt und verteilt in den Unterbringungseinrichtungen die notwendigen Körperpflegeartikelpakete für die untergebrachten Personen.

## 2. Zu erbringende Leistungen

### 2.1 Allgemein

Der Auftragnehmer stellt die notwendigen Körperpflegeartikel für die untergebrachten Personen zur Verfügung. Er übernimmt die Ausgabe der Körperpflegeartikel.

### 2.2 Anforderungen Körperpflegeartikelpakete

Die Erstausrüstung der neu ankommenden Flüchtlinge erfolgt als Körperpflegeartikelpaket und enthält jeweils folgende Artikel, die den Bedarf für einen Zeitraum von mindestens 2 Wochen decken müssen:

#### **Körperpflegeartikelpaket Standard (adressatengerecht nach Alter und Geschlecht)**

- Seife
- Flasche Duschbad
- Flasche Shampoo
- Zahnbürste
- Zahncreme
- Deoroller
- Päckchen Papiertaschentücher
- Dose Rasierschaum
- Dose Hautcreme
- Einwegrasierer
- 1 Kamm und 1 Haarbürste nach Bedarf
- Damenbinden
- Toilettenpapier (1 Rolle)
- Desinfektionstücher

Die besonderen Bedürfnisse vulnerabler Personen sind zu berücksichtigen. Dazu gehört insbesondere die Ausgabe weiterer Artikel, beispielsweise

- Windeln
- Feuchttücher
- Babycreme
- runde Babynagelschere

- Stilleinlagen
- Schnuller
- Babyflaschen
- Schnabelbecher

Die Ausgabe von Kleinstmengen (wie beispielsweise in Hotels) wird nicht als ausreichend für einen Zeitraum von zwei Wochen erachtet.

#### **2.4 Ausgabe**

Der Auftragnehmer organisiert täglich die Ausgabe der Körperpflegeartikelpakete für Personen, die neu in der Unterbringungseinrichtung ankommen sowie die Ausgabe von Toilettenpapier für alle Bewohnerinnen und Bewohner.

#### **3. Personalschlüssel**

[keine Vorgabe]

Das Personal für diese Aufgaben darf nicht durch Personal abgedeckt werden, das gleichzeitig für die Einhaltung des Personalschlüssels für andere Bereiche vorgesehen ist

#### **4. Anforderungen an das Personal**

Hinsichtlich der allgemeinen Anforderungen wird auf die **Anlage 5 Personal** verwiesen.

## **J. Kleiderkammer**

### **1. Objekte**

Bei allen Unterbringungseinrichtungen werden grundsätzlich die nachfolgend beschriebenen Leistungen erbracht.

### **2. Zu erbringende Leistungen**

#### **2.1 Allgemein**

Der Auftragnehmer errichtet und betreibt eine Kleiderkammer für die notwendige Ausstattung der Bewohnerinnen und Bewohner mit der entsprechenden Kleidung. Der Auftraggeber stellt hierfür mietfrei Räumlichkeiten zur Verfügung.

#### **2.2 Anforderungen Kleidung**

Der Auftragnehmer organisiert die Bereitstellung der notwendigen Ausstattung der Bewohnerinnen und Bewohner mit der erforderlichen Kleidung auf eigene Kosten.

Hierzu zählen Oberbekleidung in verschiedenen Größen, Schuhe, Leibwäsche, Umstandskleidung und Babyausstattungen (jeweils auch in Sondergrößen).

Der Auftragnehmer verteilt auch gereinigte Gebrauchtwäsche, leicht fehlerhafte Artikel oder Überproduktionen der Industrie, sofern deren Zustand akzeptabel ist. Er ist im Rahmen der vorhandenen Kapazitäten verpflichtet, Kleidungsstücke im akzeptablen Zustand von Spendern anzunehmen. Beim Ausbleiben von Kleiderspenden darf der Auftragnehmer zu Kleiderspenden aufrufen; ein solcher Aufruf ist im Vorfeld mit dem Auftraggeber über die Einrichtungsleitung abzustimmen.

#### **2.3 Ausgabe der Kleidung**

Der Auftragnehmer organisiert die Ausgabe der Kleidung für Personen, die neu in der Unterbringungseinrichtung ankommen.

Die Ausgabezeiten sind der Einrichtungsgröße anzupassen und mit der Einrichtungsleitung abzustimmen. Es ist sicherzustellen, dass neu ankommende Personen spätestens am auf ihre Ankunft folgenden Werktag mit Kleidung versorgt werden können. Aus besonderen Anlässen wird die Kleiderkammer auch darüber hinaus geöffnet. Bei Unstimmigkeiten hinsichtlich des Kleidungsbedarfs entscheidet die Einrichtungsleitung.

Die Ausgabe erfolgt durch das Personal des Auftragnehmers. Bei der Wahrnehmung dieser Aufgabe darf sich der Auftragnehmer von ehrenamtlichen Kräften unterstützen lassen, die Aufgabe obliegt aber allein dem Auftragnehmer.

## **2.4 Kinderwagen**

Der Auftragnehmer hält eine ausreichende Anzahl an Kinderwagen für die leihweise Überlassung an die Flüchtlinge für die Dauer des Aufenthalts in der Einrichtung vor.

## **3. Personalschlüssel**

[keine Vorgabe]

Das Personal für diese Aufgaben darf nicht durch Personal abgedeckt werden, das gleichzeitig für die Einhaltung des Personalschlüssels für andere Bereiche vorgesehen ist

## **4. Anforderungen an das Personal**

Hinsichtlich der allgemeinen Anforderungen wird auf die **Anlage 5 Personal** verwiesen.

## **K. Gemeinschaftswascheinrichtung**

### **1. Objekte**

In jeder Einrichtung ist eine Gemeinschaftswascheinrichtung einzurichten. Der konkrete Bedarf wird im Rahmen des jeweiligen Einzelauftrags geregelt.

### **2. Zu erbringende Leistungen**

#### **2.1 Allgemein**

Der Auftragnehmer richtet eine Gemeinschaftswascheinrichtung mit Waschmaschinen und Trocknern ein und betreibt diese. Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer hierzu geeignete Räumlichkeiten mit ausreichendem Strom-, Wasser- und Abwasseranschluss zur Verfügung.

#### **2.2 Einrichtung und Ausstattung der Gemeinschaftswascheinrichtung**

Der Auftragnehmer richtet die Gemeinschaftswascheinrichtung auf eigene Kosten in den ihm überlassenen Räumlichkeiten ein und sorgt für die Instandhaltung einschließlich Wartung der Geräte.

Jede Gemeinschaftswascheinrichtung wird auskömmlich mit den folgenden Gegenständen auf Kosten des Auftragnehmers ausgestattet, um den Bedürfnissen der Flüchtlinge nach Waschgelegenheiten Rechnung zu tragen:

- (a) Waschmaschinen
- (b) Wäschetrockner
- (c) Bügeleisen und Bügeltische

Beschädigte Ausstattungsgegenstände repariert der Auftragnehmer umgehend und innerhalb einer angemessenen Frist. Ausstattungsgegenstände, die nicht mehr instandgesetzt werden können oder verloren gehen, ersetzt der Auftragnehmer umgehend durch gleichwertigen Ersatz. Ebenfalls trägt er die Kosten für die Entsorgung der beschädigten Ausstattungsgegenstände.

#### **2.3 Betrieb der Gemeinschaftswascheinrichtung**

Der Auftragnehmer betreibt die Gemeinschaftswascheinrichtung mindestens zu den folgenden Zeiten

montags bis samstags 08.00 bis 17.00 Uhr

Der Auftragnehmer übernimmt die Verantwortung für den Betrieb der Waschmaschinen und Wäschetrockner. Aus den bisher gemachten Erfahrungen heraus wird emp-



fohlen, die Flüchtlinge bei der Nutzung der Maschinen zu unterstützen. Diese Arbeit kann auch durch Flüchtlinge im Rahmen der Jobbörse erfolgen oder durch ehrenamtliche Helferinnen und Helfer geleistet werden.

Der Auftragnehmer kontrolliert, dass die Gemeinschaftswascheinrichtung nur für die hierfür vorgesehenen Zwecke (Reinigung der Wäsche der untergebrachten Personen) genutzt wird.

#### **2.4 Abrechnung**

Die in der Unterbringungseinrichtung untergebrachten Personen können die Gemeinschaftswascheinrichtung kostenlos nutzen. Waschmittel wird durch den Auftragnehmer gestellt.

#### **2.5 Medienverbrauch**

Wasser und elektrische Energie werden von dem Auftraggeber unentgeltlich zur Verfügung gestellt. Ein wirtschaftlicher und sparsamer Umgang mit den Ressourcen ist zu gewährleisten.

### **3. Personalschlüssel**

[keine Vorgabe]

Das Personal für diese Aufgaben darf nicht durch Personal abgedeckt werden, das gleichzeitig für die Einhaltung des Personalschlüssels für andere Bereiche vorgesehen ist.

### **4. Anforderungen an das Personal**

Hinsichtlich der allgemeinen Anforderungen wird auf die **Anlage 5 Personal** verwiesen.

## L. Verpflegung

### 1. Objekte

Welche Verpflegungsvariante zurzeit in der jeweiligen Einrichtung genutzt wird und welche Möglichkeiten der Auftragnehmer zur Herstellung der Verpflegung vor Ort hat, ergibt sich im Rahmen des jeweiligen Einzelauftrags. Gleiches gilt für die Kapazitäten in der Kantine / Essensausgabe, die in der jeweiligen Einrichtung bestehen.

Der Auftraggeber stellt die für die Ausgabe und – soweit vorhanden – die für die Herstellung der Verpflegung notwendigen Räumlichkeiten zur Verfügung.

### 2. Zu erbringende Leistungen

#### 2.1 Allgemein

Der Auftragnehmer erbringt die an den Standorten erforderliche Vollverpflegung der dort untergebrachten Personen an 365 Tagen pro Jahr. Die Verpflegungsmöglichkeiten für auf dem Gelände tätige Personen sind nicht zu berücksichtigen.

Der Auftragnehmer errichtet und möbliert die Kantine in den zugewiesenen Räumlichkeiten auf eigene Kosten.

Im Eingangsbereich müssen Desinfektionsmittelspender aufgestellt sein.

Zu den **allgemeinen Aufgaben** gehören insbesondere:

- die Ausgabe des Essens
- die Vollverpflegung der untergebrachten Personen

Für die Verpflegung werden bei den untergebrachten Personen keine Kosten durch den Auftragnehmer erhoben.

Der Auftragnehmer wird auf Grundlage der Belegzahlen die konkrete Planung über die Anzahl der bereitzustellenden Essen übernehmen. Im Falle kurzfristiger starker Schwankungen der Zahl der zu Verpflegenden wird der Auftragnehmer hierüber unverzüglich informiert. Auch im Falle starker Schwankungen muss der Auftragnehmer in der Lage sein, kurzfristig weitere Mahlzeiten (ggf. kalt) auszugeben.

#### 2.2 Essensausgabe

Das vom Auftragnehmer eingesetzte Personal gibt Essen an die in der Einrichtung untergebrachten Personen aus und stellt Getränke zur Verfügung.

### **2.2.1 Essensausgabezeiten**

Die Kantinenöffnungszeiten betragen pro Mahlzeit mindestens 90 Minuten. Die Kantinenöffnungszeiten müssen es den untergebrachten Personen ermöglichen, in angemessenem Zeitfenster die Mahlzeiten zu sich zu nehmen. Die Kantinenöffnungszeiten sind individuell unter Berücksichtigung der bestehenden Kapazitäten vor Ort (Anzahl Sitzplätze, Kapazitäten Essensausgabe, Verhältnis Belegung/Kantinengröße, bauliche Eigenheiten) angemessen zu erhöhen. Die Öffnungszeiten sind mit dem Auftraggeber abzustimmen.

Bei der Essensausgabe nimmt der Auftragnehmer auf ethnische und religiöse Besonderheiten Rücksicht. Dies umfasst insbesondere auch die Möglichkeit, während des Fastenmonats Ramadan zu anderen Essenszeiten die Mahlzeiten zu sich zu nehmen. Im Falle ethnischer und religiöser Besonderheiten bietet der Auftragnehmer nach Sonnenuntergang und in den frühen Morgenstunden vor Sonnenaufgang die Möglichkeit der Verpflegung mindestens in Form von Lunchpaketen an.

### **2.2.2 Speiseplan für die Hauptmahlzeiten**

Der Auftragnehmer stellt jeweils für eine Woche einen Speiseplan auf, der nähere Angaben über die angebotenen Speisen sowie die Höhe des Nährwertes enthält. Die Speisen sind auf dem Speiseplan eindeutig zu bezeichnen. Die einschlägigen Vorschriften über die Kennzeichnung und Kenntlichmachung, insbesondere

- die Lebensmittelinformations-Verordnung sowie die vorläufige Lebensmittelinformations-Ergänzungsverordnung
- die Zusatzstoff-Zulassungsverordnung,
- die Verordnung (EG) Nr. 1829/2003 über gentechnisch veränderte Lebensmittel und Futtermittel

sind zu beachten.

Nicht übliche oder nicht eindeutige Bezeichnungen sind zu erklären. Bei Fleisch und Wurstwaren ist die Tierart auf dem Speiseplan zu kennzeichnen. Der Speiseplan wird mit ausreichend Vorlauf dem Auftraggeber zur Kenntnis gegeben und tagesaktuell ausgehängt.

### **2.2.3 Geschirr**

Der Auftragnehmer verwendet zur Essensausgabe grundsätzlich eigenes Mehrweggeschirr, welches er nach Benutzung sammelt und reinigt. Der Auftragnehmer ersetzt unverzüglich beschädigtes oder zerstörtes Mehrweggeschirr. Will der Auftragnehmer eine andere Geschirrvariante wählen, ist dies nur nach Zustimmung des Auftraggebers zulässig.

## **2.2.4 Ganztägig Getränke**

Der Auftragnehmer stellt darüber hinaus für die untergebrachten Personen ganztägig ein kostenloses Kaltgetränk (Wasser) zur Verfügung.

## **2.2.5 Essenskarten**

Der Auftraggeber behält sich vor, ein Chipkartensystem auf seine Kosten einzuführen.

## **2.3 Art und Umfang der Verpflegung**

Der Auftragnehmer übernimmt die Vollverpflegung der untergebrachten Personen mit drei Mahlzeiten am Tag, bestehend aus Frühstück, warmen Mittagessen und Abendessen.

Ferner stellt der Auftragnehmer den untergebrachten Personen während der Kantinenöffnungszeiten Getränke (Kaffee, Tee [wechselnde Teesorten] und Zucker, Milch, Wasser) in ausreichenden Mengen (einschließlich der Möglichkeit, weitere Getränke nachzunehmen) zur freien Verfügung.

### **2.3.1 Qualität der Verpflegung**

Die Qualität, Quantität und Auswahl der Lebensmittel und der zu einer ausgewogenen Ernährung notwendige Energieansatz müssen dem Qualitätsstandard der Deutschen Gesellschaft für Ernährung e.V. für die Verpflegung in Krankenhäusern entsprechen. Es muss die Möglichkeit eines Nachschlags bestehen, d.h. die erneute Herausgabe von Gemüse, Stärkungsbeilagen und Soße ohne Hauptkomponente.

Die Lebensmittel müssen am Tag der Ausgabe noch einen angemessenen Zeitraum haltbar sein.

Der Auftragnehmer nimmt bei dem Angebot und der Auswahl der Speisen auf ethnische und religiöse Besonderheiten Rücksicht. Insbesondere muss immer mindestens eine fleischlose Hauptkomponente als Alternative zu Fleischgerichten angeboten werden. Die Kennzeichnung von tierischen Produkten muss deutlich erkennbar sein. Aus der bisherigen Erfahrung bietet sich eine Kennzeichnung mit Bildkarten an. Alkohol ist nicht zu verwenden. Die vegetarische Kost wird auf Basis der ovo-lacto-vegetarischen Ernährungsweise zubereitet, d.h. es werden nur solche Produkte tierischen Ursprungs verwendet, die von lebenden Tieren stammen. Nicht verwendet werden dürfen hierbei alle Lebensmittel, die von getöteten Tieren stammen.

Die Zusammensetzung der Mahlzeiten hat zu variieren und soll sich in einem Zeitraum von zwei Wochen nicht wiederholen. Saisonale Anpassungen in den Lebensmittelgruppen Gemüse und Obst sollten berücksichtigt werden.

### 2.3.2 Besondere Verpflegung

Neben der Normal- und vegetarischen Kost bietet der Auftragnehmer auch

- Sonderverpflegung für Kranke (Diätkost / Schonkost)
- Babyverpflegung
- Kleinkindverpflegung
- Lunchpakete

sowie eine Notverpflegung an.

- **Sonderverpflegung für Kranke**

Für Kranke ist im Falle der ärztlichen Verordnung Diätkost / Schonkost vorzuhalten.

- **Babyverpflegung**

Für Babys (bis zum 1. Geburtstag) ist eine angemessene Verpflegung vorzuhalten (Babybrei, Babynahrung im Gläschen, Babymilch, usw).

- **Kleinkindverpflegung**

Kleinkinder (1 bis 3 Jahre) erhalten zum Frühstück und zum Abendessen ein spezielles, den Bedürfnissen angepasstes Kleinkinderessen, d.h. es werden Nahrungsmittel angeboten, die von Kindern erfahrungsgemäß bevorzugt gegessen werden. Zugleich ist darauf zu achten, dass auf die besonderen Bedürfnisse von kleinen Kindern durch eine bedarfsgerechte und ausgewogene Verpflegung Rücksicht genommen wird. Beim Mittagessen erhalten die Kleinkinder das reguläre Mittagessen.

- **Lunchpakete**

Der Auftragnehmer bietet grundsätzlich auch die Möglichkeit von Lunchpaketen an, deren Inhalt in der Regel der Normalkost entspricht. Die Lunchpakete dürfen nur Lebensmittel enthalten, die ungekühlt haltbar sind. Die konkrete Ausgabe von Lunchpaketen wird im Bedarfsfall mit der Einrichtungsleitung abgestimmt.

- **Notverpflegung**

Der Auftragnehmer hält in ausreichender Menge eine Notverpflegung bestehend aus längerfristig ungekühlt haltbaren Lebensmitteln vor, insbesondere für nach den Kantinenzeiten anreisende Flüchtlinge.

### 2.4 Herstellung / Lieferung der Verpflegung

Der Auftraggeber begrüßt, wenn der Auftragnehmer das Essen vor Ort frisch herstellt. Soweit in der Unterbringungseinrichtung eine ausreichende und funktionsfähig ausgestattete Großküche vorhanden ist (ergibt sich im Rahmen des jeweiligen Einzelauf-

trags), ist das Essen – soweit möglich – vor Ort herzustellen. Der Auftragnehmer hat die erforderlichen Gerätschaften, soweit diese nicht zur Verfügung gestellt werden, selbst zu beschaffen. Kosten, die für bauliche Maßnahmen im Küchenbereich entstehen, etwa durch berufsgenossenschaftliche Forderungen, sind vom Auftragnehmer zu tragen.

Soweit in der Unterbringungseinrichtung keine funktionsfähig ausgestattete Großküche vorhanden ist oder die Herstellung vor Ort nicht möglich ist, organisiert der Auftragnehmer die Anlieferung des Essens auf eigene Kosten. Das Transportrisiko trägt der Auftragnehmer.

## **2.5 Hygiene**

### **2.5.1 Anforderungen an die Hygiene**

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Arbeiten unter Beachtung der einschlägigen Vorschriften hinsichtlich Hygiene und Sauberkeit sowie der Sicherheitsrichtlinien am Arbeitsplatz durchzuführen. Er hat die Regelungen zu befolgen, einzuhalten und die Einhaltung zu dokumentieren (z.B. Temperaturmessungen bei Lieferungen, von Kühl-/Tiefkühlanlagen, von Kalt-/Warm Speisen, Einhaltung von lückenlosen Kühlketten, etc.).

Die ausgegebenen Speisen müssen von hygienisch einwandfreier Qualität sein. Lager-, Zubereitungs- und Ausgabezeiten sollten so kurz wie möglich gehalten werden.

Alle erstellten Dokumente sind lückenlos über den gesetzlich vorgeschriebenen Zeitraum hinweg aufzubewahren. Es gelten alle Gesetze und Verordnungen des Lebensmittelrechts, jeweils in der gültigen, neuesten Fassung. Die Probenentnahmen der ausgegebenen Speisen sind nach den Vorschriften des Gesetzgebers zu entnehmen und in einem dafür vorgesehenen Teil des Kühl- / Tiefkühlagers sach- und fristgerecht zu lagern. Für den Fall, dass der Auftragnehmer ein Cateringunternehmen mit der Lieferung der Verpflegung beauftragt, kann die Probenentnahme durch dieses erfolgen. Dies entbindet den Auftragnehmer nicht von der Verantwortlichkeit für die Sicherstellung der Einhaltung der geltenden Gesetze und Verordnungen.

Ferner sind die folgenden DIN-Normen einzuhalten:

- DIN 10508:2012-03 Lebensmittelhygiene: Temperaturen für Lebensmittel oder gleichwertig
- DIN 10514:2009-05 Lebensmittelhygiene: Hygieneschulung oder gleichwertig
- DIN 10524:2012-04 Lebensmittelhygiene: Arbeitskleidung in Lebensmittelbetrieben oder gleichwertig

## **2.5.2 Belehrung des eingesetzten Personals**

Das eingesetzte Personal ist gemäß § 43 IfSG zu belehren. Die durchgeführten Belehrungen sind zu dokumentieren. Der Auftraggeber hat das Recht zur Einsicht in die Dokumentation.

## **2.5.3 Hygieneaudit**

Mindestens einmal pro Jahr hat der Auftragnehmer ein Hygieneaudit durch eine externe Zertifizierungsstelle auf eigene Kosten durchzuführen und etwaige bemängelte Punkte sind zeitnah zu korrigieren. Die Ergebnisse des Hygieneaudits sind dem Auftraggeber unaufgefordert zur Verfügung zu stellen.

## **2.6 Medienverbrauch und Entsorgung**

Wasser und elektrische Energie werden von dem Auftraggeber unentgeltlich zur Verfügung gestellt. Ein wirtschaftlicher und sparsamer Umgang mit den Ressourcen ist zu gewährleisten.

Der Auftragnehmer entsorgt die Speiseabfälle (nicht ausgegebene Speisen, Speisereste oder wegen Überschreitung des Haltbarkeitsdatums nicht mehr verwendbare oder verdorbene Lebensmittel) auf eigene Kosten. Er bemüht sich, Speiseabfälle nach Möglichkeit zu vermeiden. Im Zusammenhang mit der Verpflegung anfallender sonstiger Müll (Lebensmittel- und Portionsverpackungen, Pappen und Papier, Einweggeschirr usw.) sind ebenfalls auf eigene Kosten zu entsorgen.

## **2.7 Reinigung**

### **2.7.1 Bereich Küche, Essensausgabe, Theken**

Der Auftragnehmer übernimmt die Reinigung und Desinfektion des Küchenbereichs einschließlich des Bereichs der Essensausgabe und Theken. Er erstellt hierzu einen Reinigungs- und Desinfektionsplan und setzt diesen um. Er legt dem Auftraggeber den Reinigungs- und Desinfektionsplan auf Verlangen vor. Zur Desinfektion sind Mittel der Deutschen Veterinärmedizinischen Gesellschaft-Liste (DVG-Liste) zu verwenden, Herstellerangaben zu Gebrauchsverdünnung und Einwirkzeit sind zu beachten.

Der Auftragnehmer wird dafür Sorge tragen, dass der gesamte Bereich in einem sauberen und verkehrssicheren Zustand gehalten wird. Insbesondere wird er verschüttetes Essen / Getränke unverzüglich beseitigen, um Gefahrenquellen zu vermeiden. Den Auftragnehmer trifft die Verkehrssicherungspflicht für den gesamten Kantinenbereich.

Soweit der Auftragnehmer vor Ort die Küche nutzt, ist er für die regelmäßige Reinigung und Desinfektion verantwortlich. Dies umfasst auch die nötigen Kosten für die Entsorgung der Fette / Schlämme aus Fettabscheidern.

## 2.7.2 Bereich Kantine

Der Auftragnehmer übernimmt die Reinigung des gesamten Kantinenbereichs. Es gelten die vorgenannten Vorgaben.

## 2.8 Anforderungen an die Dienstkleidung

Der Auftragnehmer stellt den eingesetzten Beschäftigten einheitliche Dienstbekleidung, die den bestehenden hygienischen Anforderungen genügt. Die eingesetzten Beschäftigten müssen diese Dienstkleidung tragen. Die Dienstbekleidung wird vom Auftragnehmer jeweils in angemessenen Zeitabständen bzw. soweit dies aus hygienischen Gründen geboten ist, gereinigt.

## 3. Personalschlüssel

[keine Vorgabe]

Das Personal für diese Aufgaben darf nicht durch Personal abgedeckt werden, das gleichzeitig für die Einhaltung des Personalschlüssels für andere Bereiche vorgesehen ist

Der Auftragnehmer kann sich bei diesen Leistungen durch ehrenamtliche Helferinnen und Helfer unterstützen lassen (siehe dazu die entsprechenden Vorgaben in **Anlage 6 Einbindung Ehrenamt**).

## 4. Anforderungen an das Personal

Hinsichtlich der allgemeinen Anforderungen wird auf die **Anlage 5 Personal** verwiesen.

Darüber hinaus bestehen die folgenden weitergehenden Anforderungen:

- Soweit öffentlich-rechtliche Erlaubnisse bzw. sonstige Voraussetzungen zur Durchführung der jeweiligen Tätigkeiten notwendig sind, stellt der Auftragnehmer sicher, dass das von ihm eingesetzte Personal diesen Anforderungen genügt.
- Die eingesetzten Personen sind vor dem Einsatz in Lebensmittelhygiene und über das Infektionsschutzgesetz gemäß § 43 IfSG zu schulen. Die Schulungen sind in regelmäßigen Abständen alle zwei Jahre durch den Arbeitgeber aufzufrischen. Die Teilnahme an der Belehrung ist zu dokumentieren; die Dokumentationen sind aufzubewahren und auf Verlangen dem Auftraggeber vorzulegen.
- Die für die Organisation und Leitung des Verpflegungsbereichs zuständige Person soll über eine einschlägige berufsfachliche Qualifikation verfügen. Hierzu zählen u.a. die Qualifikationen Küchenmeisterin/Küchenmeister, Köchin/Koch,



Verpflegungsbetriebswirtin/Verpflegungsbetriebswirt, Fachkraft für Systemgastronomie, Diätassistentin/Diätassistent, Oecotrophologin/Oecotrophologe oder gleichwertig. Die Leitungsperson hat regelmäßig an Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen mit ernährungswissenschaftlichem Schwerpunkt teilzunehmen. Sofern die Herstellung der Verpflegung durch einen Dritten erfolgt, hat dieser über die o.a. Qualifikation zu verfügen.

# M. Reinigung

## 1. Objekte

In welchem Umfang Reinigungsleistungen bei den einzelnen Einrichtungen zu erbringen sind, ergibt sich im Rahmen des jeweiligen Einzelauftrags.

## 2. Zu erbringende Leistungen

### 2.1 Allgemein

Der Auftragnehmer ist für die Reinigung der Unterbringungseinrichtung und damit zusammenhängende Leistungen verantwortlich.

Ziele der Reinigungsdienstleistung sind

- kurzfristig eine angenehme und hygienisch unbedenkliche Lebensumgebung zu schaffen,
- mittelfristig stärkeren Verschmutzungen (z.B. in Fluren, Küchen und Sanitärräumen) vorzubeugen und
- langfristig den Wert von Einrichtung und Gebäude zu erhalten.

### 2.2 Laufende Unterhaltsreinigung

Die Unterhaltsreinigung umfasst die regelmäßige Reinigung und Pflege aller Bodenbeläge, der Heizkörper, der Innen- und Außentüren (einschließlich Seitenlichter), der Handläufe, etwaiger Pforten-bzw. Empfangsbereiche, der sanitären Anlagen und der Gegenstände der Raumausstattung sowie der Spiel- und Beschäftigungsmaterialien.

Die gemeinschaftlich genutzten Wohnbereiche sind täglich, die Sanitärbereiche mindestens 2 Mal täglich und bei Bedarf häufiger zu reinigen. Die von dem Auftraggeber und dem Sicherheitsdienst genutzten Büroräume sind mindestens zwei Mal wöchentlich zu reinigen. Es wird darauf hingewiesen, dass die von den untergebrachten Personen selbst bewohnten Wohnbereiche während der Belegung in eigener Verantwortung gereinigt werden. Die notwendigen Putzmaterialien sind den Bewohnern vom Auftragnehmer zur Verfügung zu stellen.

Bei der Ausführung der Reinigungsarbeiten müssen hygienische Gesichtspunkte berücksichtigt werden; dazu gehört, dass die Oberflächenreinigung mit farblich getrennten Reinigungsutensilien (Eimer, kratzfreie Schwämme, Reinigungstücher etc.) ausgeführt wird:

- z. B.: rot: Toiletten, Urinale
- gelb: übrige sanitäre Einrichtungen und Ausstattung (Waschbecken, Ablagen etc.)
- grün: Einrichtung und Ausstattung bei Nutzflächen

Computer und technische Gerätschaften sind von der Unterhaltsreinigung ausgenommen.

Sanitäre Anlagen, Duschräume, Umkleide, etc. sind in einem hygienisch einwandfreien Zustand zu halten. Weiterhin sind die Bodenabläufe in Duschen und Sanitärbereichen regelmäßig zu kontrollieren und zu spülen.

Der Reinigungsumfang orientiert sich am Verschmutzungsgrad. Der Verschmutzungsgrad ergibt sich aus der Nutzungsart. Sondereinflüsse z.B. durch Umzüge, Renovierungsarbeiten, Bauarbeiten etc. sind möglich und müssen entsprechend berücksichtigt werden.

Bei Verschmutzungen oder Verunreinigungen mit Körperausscheidungen bzw. Fäkalien ist zusätzlich eine Desinfektion durchzuführen.

Sofern im Rahmen der Arbeitsgelegenheiten in der Unterkunftspflege Bewohnerinnen und Bewohner eingesetzt werden, sind diese vom Auftragnehmer einzuweisen und zu beaufsichtigen.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die Reinigung unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen (insbesondere des Gesetzes zur Verhütung und Bekämpfung von Infektionskrankheiten beim Menschen – IfSG) erfolgt.

Die Ausführung hat so zu erfolgen, dass die zu reinigenden Flächen und auch andere Bauteile, sowie sonstige Oberflächen der Raumausstattung und -einrichtung nicht beschädigt oder verschmutzt werden.

## **2.3 Sonderreinigungen**

Im Bedarfsfall erbringt der Auftragnehmer die nachfolgend aufgeführten Sonderleistungen:

### **2.3.1 Professionelle Grundreinigung**

Auf Verlangen des Auftraggebers ist in der gesamten Unterbringungseinrichtung eine professionelle Grundreinigung durchzuführen. Ein fester Turnus wird nicht vorgegeben.

Die Räume sind auszuräumen, Schränke, bewegliches Mobiliar und Kühlschränke sind von der Stelle zu rücken, um eine Reinigung zu ermöglichen. Lediglich schwere Möbel, die nicht von zwei Personen von der Stelle wegzurücken sind, können stehen bleiben. Der Schmutz ist durch Scheuern zu lösen. Auftragen von geeigneten Pflegemitteln auf allen Hartbelägen und polieren, soweit notwendig. Textile Beläge sind zu saugen. Flecken sind zu entfernen. Eine Teppichgrundreinigung erfolgt nur nach Aufforderung. Im Rahmen der Grundreinigung sind die Möbel und Einbauschränke (innen und außen), die Einrichtungsgegenstände, Waschbecken, Fliesen, Spiegel,

Heizkörper, Lüftungen, Fenster mit Rahmen, Fensterbretter, Schalter, Sockelleisten usw. zu reinigen. Einrichtungsgegenstände sind mit dem jeweils dafür geeigneten Spezialmittel zu reinigen. Abwaschbare Wandflächen, soweit ohne Steighilfe erreichbar, sind ganzflächig zu reinigen.

Dabei werden haftende Verschmutzungen und/oder abgenutzte Pflegefilme oder andere Rückstände, die das Aussehen der Oberfläche beeinträchtigen, entfernt. Ziel der Grundreinigung ist, dass Oberflächen frei von haftenden Verschmutzungen bzw. abgenutzten Pflegefilmen oder anderen Rückständen sind; Oberflächen sind in einen schlieren- und fleckenfreien Zustand zu versetzen. Eine Grundreinigung wird im Allgemeinen nur in größeren Zeitabständen durchgeführt.

### **2.3.2 Reinigung von Zimmern nach Auszug**

Nach jedem Auszug von untergebrachten Personen führt der Auftragnehmer unverzüglich nach dem Auszug eine Reinigung der geräumten Zimmer durch, um eine umgehende Wiederbelegung der Räume zu ermöglichen.

Auf Verlangen des Auftraggebers führt der Auftragnehmer eine umfassende Intensivreinigung der jeweiligen Zimmer durch, deren Anforderungen und Ziele denen der professionellen Grundreinigung entsprechen. Ein fester Turnus wird nicht vorgegeben.

Im Rahmen der Zimmerreinigung nach Auszug erfolgt nach Bedarf die Reinigung der Fenster und sonstiger Glasflächen sowie Fensterbänke, -griffe und -rahmen innen und außen (Vgl. 2.4).

## **2.4 Glasreinigung**

Die regelmäßige Glasreinigung in den Gemeinschaftsräumen und Büroflächen wird halbjährlich nach terminlicher Abstimmung mit dem Auftraggeber durchgeführt. Die Glasreinigung umfasst die Fenster und sonstigen Glasflächen sowie Fensterbänke, -rahmen und -griffe innen und außen in allen nicht unter 2.3.2 erfassten Räumen.

Die Ausführung hat so zu erfolgen, dass die zu reinigenden Flächen und auch andere Bauteile, sowie sonstige Oberflächen der Raumausstattung und -einrichtung nicht beschädigt oder verschmutzt werden. Durch den Auftragnehmer bei der Reinigung verursachte Verschmutzungen sind auf seine Kosten zu entfernen.

Die Glasflächen werden mit Reinigungsmittelzusatz bearbeitet.

Definition/Ergebnis:

- Es wird von unten nach oben hin vertikal eingewaschen, horizontal abgeledert oder gewischt. Anschließend werden die Kanten der Scheibe mit dem Leder abgestrichen, wobei auch die Ecken mit erfasst werden. Nach dem Ledern, nicht nach dem Wischen, muss noch poliert werden.

- Fenster und Glasflächen, auf denen der Wischer nicht zum Einsatz kommt (Riffelglas, kleine Glasflächen), werden nach dem klassischen Verfahren der Fensterreinigung mit dem Leder bearbeitet. Hierzu werden die Glasflächen mit einem sauberen Einwaschtuch bzw. Einwaschgerät (z.B. fusselfreies Spezialgewebe) üblicherweise vertikal eingewaschen. Nun folgt mit einem richtig zusammengelegten Leder das Abledern in horizontalen Strichen. Auch hier ist zur Herstellung einer streifenfreien Oberfläche ein Nachpolieren erforderlich.
- Das Ergebnis soll eine staubfreie, streifenfreie und wasserfleckenfreie Oberfläche sein.
- Die Fensterbänke sind von lose aufliegendem Schmutz zu befreien und anschließend mit einem geeigneten Reiniger streifenfrei zu reinigen. Die Ablageflächen sind mit geeignetem Werkzeug zu reinigen.
- Soweit erforderlich, sind Fensterbänke mit abzuräumen (Blumentöpfe etc.).

Das Umgebungsfeld der Fenster darf nach der Reinigung keine Verschmutzungen aufweisen (Wasserflecken etc.).

## **2.5 Reinigungsmittel, Arbeitsgeräte**

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, alle notwendigen Betriebsmittel, Geräte, Hilfsmittel etc. – wie etwa Leitern, Gerüste, Arbeitsbühnen etc. – für die Reinigung und Pflege auf seine Kosten zu stellen.

### **2.5.1 Reinigungs- und Desinfektionsmittel**

Der Auftragnehmer stellt für die auszuführenden Arbeiten die erforderlichen Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel, welche für einen professionellen Einsatz geeignet sind. Der Auftraggeber kann die Anwendung von bestimmten Reinigungsmitteln, -geräten und Reinigungsmaschinen in begründeten Fällen untersagen.

Es sind grundsätzlich nur umweltschonende Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel zu verwenden, deren Inhaltsstoffe in Deutschland zugelassen sind und den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere denen der Berufsgenossenschaft, den allgemeingültigen Hygienevorschriften und den Bestimmungen des Umweltschutzes sowie dem aktuellen Stand der Technik entsprechen. Bei der Auswahl der Reinigungsmittel behält sich der Auftraggeber vor, zu bestimmen, welche Mittel eingesetzt werden müssen. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, nur einwandfreie und nichtätzende Reinigungs- und Pflegemittel zu verwenden, die eine Schädigung der zu behandelnden Flächen ausschließen.

Die Reinigungsmittel, Pflegemittel und Desinfektionsreiniger dürfen zu keiner vermeidbaren Gesundheitsschädigung führen und sollen die Umwelt möglichst gering belasten. Zur Verringerung der Abwasserbelastung ist dem Auftragnehmer insbesondere die Verwendung von Reinigungsmitteln mit Verdünnern, Kaltreinigern, Lösungsmitteln und solchen Reinigungs- und Pflegemitteln, die den späteren Einsatz von Verdünnern, Kaltreinigern und Lösungsmitteln erforderlich machen, untersagt.

Alle zum Einsatz kommenden Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel sind vor deren Einsatz namentlich unter Angabe des Herstellers zu benennen. Bei Desinfektionsmitteln sind Herstellerangaben zur Gebrauchsverdünnung und Einwirkzeit zu beachten. Der Auftragnehmer hat die DIN- Sicherheitsdatenblätter für die eingesetzten Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel bei dem Auftraggeber auf Verlangen vorzulegen. Für die eingesetzten Produkte sind dem Auftraggeber auf Verlangen die entsprechenden Sicherheitsdatenblätter für gefährliche Stoffe und Zubereitungen gemäß EG-Richtlinie 91115S EWG vorzulegen und auf Anforderung zusätzlich eine Inhaltsstoffangabe abzugeben.

## **2.5.2 Reinigungsgeräte**

Der Auftragnehmer stellt für die auszuführenden Arbeiten die erforderlichen Maschinen und Geräte.

Die einzusetzenden Geräte müssen modernen, technischen Standard aufweisen. Sie müssen für einen professionellen Einsatz geeignet sein. Er verpflichtet sich, die Maschinen und Geräte zu warten, zu säubern und in einem einwandfreien hygienischen Zustand zu halten. Geräte und Maschinen, die eine Schädigung der zu behandelnden Fläche oder Einrichtung verursachen könnten, dürfen nicht verwendet werden. Elektrische Geräte müssen den VDE/GS-Bestimmungen entsprechen oder gleichwertig sein.

Der Auftragnehmer ist verantwortlich dafür, dass seine in den Gebäuden eingesetzten elektrischen Betriebsmittel regelmäßig auf seine Kosten entsprechend der Vorschriften DGUV Vorschrift 3 (früher BGV A3) überprüft werden. Der Auftragnehmer hat auf Verlangen dem Auftraggeber die Erstprüfung bzw. die regelmäßige Wiederholungsprüfung nachzuweisen.

## **2.6 Bestückungsservice**

Spendersysteme, Damenhygieneboxen, Zubehör etc. sind zweimal täglich (vormittags und nachmittags) vom Auftragnehmer zu bestücken. Die erforderlichen Verbrauchsmaterialien sind vom Auftragnehmer zu stellen.

Zu den regelmäßigen Leistungen hier gehören, soweit erforderlich:

- WC-Papierhalter bestücken und Ersatzrollen bereitlegen
- Spender für Damenhygienebeutel auffüllen
- Damenhygieneboxen regelmäßig leeren
- Textilhandtuch- und Papierhandtuchspender bestücken
- Spender für Flüssigseife, Desinfektionsmittel, etc. auffüllen
- Sichtbare Verschmutzungen und Griffspuren entfernen

## 2.7 Medienverbrauch

Wasser und elektrische Energie werden von dem Auftraggeber unentgeltlich zur Verfügung gestellt. Ein wirtschaftlicher und sparsamer Umgang mit den Ressourcen ist zu gewährleisten.

Das Reinigungswasser ist ausschließlich an den dafür vorgesehenen Ausgussbecken zu entnehmen und das Schmutzwasser dort zu entsorgen.

## 2.8 Entsorgung

Sämtliche Abfälle, welche in den Gebäuden bzw. den einzelnen Bereichen/Räumen entstehen, sind zu sammeln und zu entsorgen. Die Kosten für die Müllentsorgung trägt der Auftragnehmer.

## 2.9 Arbeits- und Umweltschutz

Die Reinigung ist so durchzuführen, dass die erforderlichen Maßnahmen der Arbeitssicherheit und des Umweltschutzes eingehalten werden.

Der Auftragnehmer sorgt dafür, dass durch die Reinigungs- und Desinfektionsarbeiten für die Benutzerinnen und Benutzer der zu reinigenden Räume keine Gefährdung möglich ist. Soweit erforderlich, hat der Auftragnehmer die gebotenen Sicherungsmaßnahmen zu treffen und entsprechende Hinweise an der Gefahrenstelle anzubringen.

## 3. Personalschlüssel

[keine Vorgabe]

Das Personal für diese Aufgaben darf nicht durch Personal abgedeckt werden, das gleichzeitig für die Einhaltung des Personalschlüssels für andere Bereiche vorgesehen ist.

## 4. Anforderungen an das Personal

Hinsichtlich der allgemeinen Anforderungen wird auf die **Anlage 5 Personal** verwiesen.

Darüber hinaus bestehen die folgenden weitergehenden Anforderungen:

- Das Reinigungspersonal ist mit geeigneter Schutzkleidung (z.B. Schutzhandschuhen) und mit einheitlicher Arbeitskleidung auszustatten. Auf ein ordentliches Erscheinungsbild wird besonderer Wert gelegt.

- Der Auftragnehmer stellt sicher, dass von seinem Personal keine betriebsfremden Personen ins Objekt mitgebracht werden; hierbei sind auch die Kinder der Beschäftigten eingeschlossen.



## **N. Hausmeister**

### **1. Objekte**

In allen Einrichtungen sind Hausmeisterleistungen zu erbringen. Der konkrete Bedarf ergibt sich im Rahmen des jeweiligen Einzelauftrags.

### **2. Zu erbringende Leistungen**

#### **2.1 Allgemein**

Der Auftragnehmer setzt Hausmeisterpersonal für kleinere Instandhaltungsarbeiten ein. Die hierfür nötigen technischen Arbeitsgeräte und Arbeitsmittel werden vom Auftragnehmer gestellt, soweit nichts Abweichendes geregelt ist. Darüber hinaus stellt er während der Heizperiode eine Rufbereitschaft und übernimmt die Verkehrssicherungspflicht auf dem Gelände und in den Objekten.

#### **2.2 Allgemeine Hausmeisterleistungen inkl. kleinerer Reparaturarbeiten**

Der Auftragnehmer stellt Hausmeister/-innen für die u.a. Aufgaben. Es ist sicherzustellen, dass mindestens montags bis freitags von 08.00 Uhr bis 16.00 Uhr eine Ansprechpartnerin / ein Ansprechpartner für die Einrichtungsleitung vor Ort zur Verfügung steht und -falls erforderlich- sofort tätig werden kann.

Ausführungsort für die ausgeschriebenen Leistungen sind die im Einzelauftrag bezeichneten Räumlichkeiten und Anlagen. Zur Erfüllung seiner Aufgaben werden dem Auftragnehmer mietfreie Räumlichkeiten überlassen.

##### **2.2.1 Allgemeine Aufgaben**

Zu den Aufgaben der Hausmeister/-innen gehört insbesondere:

- Entgegennahme von Störungsmeldungen und deren Abwicklung, insbesondere in Bezug auf
  - Wasserrohrbruch
  - Stromausfall
  - Brandmeldeanlage/Rauchmelder
  - Ausfall von Sanitäreinrichtungen, Verstopfungen etc.
  - Reparatur von Schrankschließen und Einbaumöbeln
  - Fensterbeschläge und Türgriffe reparieren bzw. austauschen
  - Thermostataraturen reparieren
  - WC-Sitze erneuern
  - Wasserhähne reparieren
  - kleinere Zaunreparaturen
  
- Ausführen von sonstigen kleineren Reparaturarbeiten

- Betriebsüberwachung der zentralen Versorgungs- und Entsorgungseinrichtungen (Wasser, Abwasser, Gas, Heizung, Elektrizität),
- tägliche Kontrolle der Flucht- und Rettungswege sowie der Notausgänge auf umfassende Nutzbarkeit einschließlich Kontrolle der Fluchtwegbeschilderung
- Überwachung der Reinigung und Instandhaltung der Außenanlagen
- Kontrolle der bei Auszug frei werdenden Zimmer – die Zimmer sind auf ihren Zustand bzw. Sicherheit hin zu prüfen; notwendige Reparaturen wegen Mängeln sind unverzüglich einzuleiten oder durchzuführen
- Reinigung des Eingangsbereichs und von Treppen bei herabfallendem Laub

**Zustandsabhängig können weitere Leistungen anfallen, insbesondere**

- Ausgussabfluss reinigen.
- Waschbeckenablauf reinigen.
- Boiler und Untertischboiler entkalken.
- Terminüberwachung der Wartungspflicht einschließlich der Brandschutzeinrichtungen

Die Kosten für Lohn und notwendige Kleinteile und Hilfsstoffe werden nicht gesondert vergütet und müssen in die allgemeine Vergütung einkalkuliert werden.

## **2.2.2 Kleinere Reparaturarbeiten**

Das Personal des Auftragnehmers erbringt **fachgerechte Reparaturarbeiten** bis maximal 500,00€ netto für Material pro Reparatur in den Unterbringungseinrichtungen, soweit sie sich auf die Bestandteile der Gebäude beziehen, die dem direkten und häufigen Zugriff der untergebrachten Personen ausgesetzt sind. Dies gilt insbesondere für die im Wohn- und Sanitärbereich befindlichen Spiegel, Toilettensitze und Toilettenspülungen, Urinale, Waschbecken, Duschvorrichtungen, Hebeanlagen, Türen, Fenster, Jalousien, Vorhänge, Steckdosen, Lichtschalter und Lampen.

Sofern die sich hieraus ergebenden Kosten für Material den Betrag von 15.000 € pro Kalenderjahr übersteigen und nicht durch schuldhaftes Verhalten des Auftragnehmers oder eines seiner Erfüllungsgehilfen (einschließlich Vandalismusschäden) verursacht worden sind, erhält der Auftragnehmer die den vorgenannten Betrag übersteigenden Kosten ohne Aufschlag vom Auftraggeber gegen Vorlage der Belege erstattet. Der Auftragnehmer zeigt dem Auftraggeber schriftlich unter Vorlage der Belege an, wenn der o.g. Betrag aufgebraucht ist. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass die Übernahmeverpflichtung der vorbeschriebenen Reparaturarbeiten nicht ab Erreichen bzw. Überschreiten des Betrages von 15.000 € pro Kalenderjahr entfällt. Der Auftragnehmer hat unter den genannten Voraussetzungen dann aber einen Anspruch auf Ersatz der diesen Betrag übersteigenden Materialkosten.

Unter die kleineren Reparaturarbeiten fallen unter den vorgenannten Voraussetzungen insbesondere auch etwa notwendige und nicht vom Auftragnehmer verursachte Austausche von Schlössern, wobei zu beachten ist, dass die Ausgabe von Schlüsseln

(oder auch elektronischen Türöffnern wie Chipkarten) an die Bewohner nur nach vorheriger Absprache mit dem Auftraggeber erfolgen darf.

### **2.2.3 Entsorgung**

Das Personal des Auftragnehmers kontrolliert, ob die Entsorgung auf dem Gelände der Unterbringungseinrichtung ordnungsgemäß erfolgt. Soweit Sammelstellen für Abfall eingerichtet sind, kontrolliert der Auftragnehmer diese und hält diese sauber. Soweit erforderlich stellt der Auftragnehmer die Abfallcontainer zur Entsorgung bereit und transportiert diese nach erfolgter Entsorgung des darin befindlichen Abfalls wieder an die Sammelstelle. Bei Bedarf organisiert der Auftragnehmer die Entsorgung von Sonder- und Sperrmüll.

### **2.3 Störungen während der Heizperiode**

Der Auftragnehmer stellt während der Heizperiode im Zeitraum vom 1. Oktober bis zum 30. April des Folgejahres sicher, dass in Notfällen unverzüglich die erforderlichen Maßnahmen durchgeführt sowie Störungen behoben werden.

### **2.4 Übernahme der Verkehrssicherungspflicht**

Der Auftraggeber überträgt dem Auftragnehmer die Verkehrssicherungspflicht auf der Liegenschaft. Der Auftragnehmer haftet für jedes Verschulden. Der Auftragnehmer stellt den Auftraggeber entsprechend frei.

Hierzu gehören insbesondere die Feststellung, die Sicherung und die Beseitigung aller potentiellen Unfallgefahren und Gefahrenquellen im Innen- und Außenbereich, sofern bauliche Maßnahmen nicht berührt werden, sowie unverzügliche Meldung an das Personal des Auftraggebers.

Die Übernahme der Verkehrssicherungspflicht umfasst insbesondere auch die Entfernung von Moos und Algenbewuchs sowie die Feststellung etwaiger Gefahren durch ungesicherte Gegenstände (z. B. lose Dachziegel).

### **2.5 Gefahr in Verzug**

Grundsätzlich muss bei Gefahr in Verzug (Brandmeldung, Wasserschaden und vor allem bei Personengefährdung) unverzüglich reagiert werden. Der Schutz von Personen, Gebäude, Anlagen Sach- und Wertgegenständen ist sicherzustellen, soweit dies im Möglichenbereich des Auftragnehmers liegt.

### **2.6 Dokumentation und Berichtswesen**

Im Rahmen der in Abschnitt B beschriebenen Berichte und Besprechungen sind sämtliche besonderen Vorkommnisse, Beschädigungen, Verbesserungsvorschläge

im Bereich TGM, Behinderungen im Betriebsablauf, maßgebliche Änderungen oder Schwankungen der Verbrauchsstände etc. der Einrichtungsleitung zu melden.

### 3. Personalschlüssel

[keine Vorgabe, aber siehe Ziffer 2.2]

Das Personal für diese Aufgaben darf nicht durch Personal abgedeckt werden, das gleichzeitig für die Einhaltung des im Personalschlüssels für andere Bereiche vorgesehen ist.

### 4. Anforderungen an das Personal

Hinsichtlich der allgemeinen Anforderungen wird auf die **Anlage 5 Personal** verwiesen.

Darüber hinaus bestehen hinsichtlich der unter Nr. 1 genannten Ansprechperson die folgenden weitergehenden Anforderungen:

- erfolgreich abgelegte Gesellenprüfung in einem gewerblich-technischen oder handwerklichen Beruf, wie z. B. Elektro-Installateur, Schlosser, Heizungsinstallateur,
- handwerkliches Geschick auch außerhalb des erlernten Berufs,
- wünschenswert: Fortbildung zur Sicherheitsbeauftragten /zum Sicherheitsbeauftragten bspw. im Brand- oder Arbeitsschutz

Das Personal des Auftragnehmers benötigt die gesetzlich und technisch notwendigen Unterweisungen auf den jeweiligen Geräten. Die entstehenden Kosten trägt der Auftragnehmer.

## **O. Winterdienst**

### **1. Objekte**

Grundsätzlich ist bei allen Einrichtungen Winterdienst zu leisten. Der konkrete Bedarf wird im Rahmen des Einzelauftrags geregelt.

### **2. Zu erbringende Leistungen**

#### **2.1 Allgemein**

Bei Bedarf ist der Winterdienst durch den Auftragnehmer durchzuführen. Seine gesamten Aktivitäten und Einsätze dokumentiert der Auftragnehmer in branchenüblichem Umfang.

Die hierfür nötigen technischen Arbeitsgeräte und Arbeitsmittel werden vom Auftragnehmer gestellt, soweit nichts Abweichendes geregelt ist.

Der Auftraggeber überträgt dem Auftragnehmer die Verkehrssicherungspflicht für alle Tätigkeiten des Winterdienstes. Der Auftragnehmer haftet für fahrlässiges und vorsätzliches Handeln.

#### **2.2 Bereitschaft**

Der Auftragnehmer übernimmt für die Winterdienstleistungen einen Bereitschaftsdienst. Der Leistungszeitraum entspricht den Regelungen des jeweiligen Ortsrechts. Der Bereitschaftsdienst beginnt täglich (7 Tage die Woche) um 06:00 Uhr und endet um 22:00 Uhr, sofern die jeweils einschlägige örtliche Satzung keine weitergehenden Zeitvorgaben für die Räumung bzw. Streupflicht vorsieht.

Innerhalb des Bereitschaftszeitraums übernimmt der Auftragnehmer die Räum- und Streupflicht gemäß den örtlichen Satzungen. Er hat unaufgefordert den Winterdienst durchzuführen. Der Betrieb der Unterbringungseinrichtung darf durch die Schnee- und Eisbeseitigung nicht beeinträchtigt werden.

Er ist verpflichtet, sich über die jeweilige bzw. zu erwartende Wetterlage durch Rundfunk, Fernsehen, Internet und/oder andere aktuelle Medien rechtzeitig zu unterrichten und sich auf den eventuellen Winterdiensteinsatz vorzubereiten. Die eingeholten Auskünfte sind zu Dokumentationszwecken aufzubewahren. Fußwege, Zugänge und Einfahrten zur Liegenschaft sind dazu entsprechend dem geltenden Ortsrecht von Schnee und Eis zu befreien und anschließend mit einem umweltverträglichen Streumittel zur Vermeidung von Glätte und neuer Eisbildung zu streuen. Straßen, Parkplätze und sonstige Flächen sind zu räumen, sofern und soweit dies das örtliche Satzungsrecht vorsieht.

Innerhalb der Liegenschaft sind Fußwege, Zugänge, Treppen, Rampen und für den Betrieb der Einrichtung notwendigen sonstigen Flächen entsprechend im Zeitraum von 6.00 Uhr bis 22.00 Uhr freizuhalten und zu sichern.

Der Auftragnehmer sichert die Gebäude bzw. Gebäudeumgebung vor Dachlawinen und herunterfallenden Eiszapfen sowie sonstigen witterungsbedingten Gefahrenquellen.

Nach der Schneeschmelze ist das gesamte Streugut jeweils zu beseitigen und fachgerecht zu entsorgen.

### **2.3 Streumittel**

Bei der Auswahl der einzusetzenden Streumittel beachtet der Auftragnehmer die örtlichen Satzungen. Er hat grundsätzlich ein möglichst umweltverträgliches Streumittel zu wählen.

### **2.4 Lagerflächen**

Der Auftraggeber kann nicht generell Flächen zwecks Unterstellung von kleineren oder größeren Hilfs- und Arbeitsmitteln (z.B. Schneeschieber, Schneefräse, Kehrmaschine, etc.) sowie sonstigen Materials (z.B. Streumaterial) zur Verfügung stellen.

Soweit in Einzelfällen entsprechende Lagerflächen zur Verfügung stehen, ist der Auftragnehmer zur Reinigung dieser Flächen verpflichtet und muss diese nach Vertragsende in einem sauberen Zustand übergeben. Eingebraachte Hilfs-, Arbeitsmitteln und sonstiges Material sind bei Vertragsende zu entfernen.

## **3. Personalschlüssel**

[keine Vorgabe]

Das Personal für diese Aufgaben darf nicht durch Personal abgedeckt werden, das gleichzeitig für die Einhaltung des Personalschlüssels für andere Bereiche vorgesehen ist.

## **4. Anforderungen an das Personal**

Hinsichtlich der allgemeinen Anforderungen wird auf die **Anlage 5 Personal** verwiesen.

Das Personal des Auftragnehmers benötigt die gesetzlich und technisch notwendigen Unterweisungen auf den jeweiligen Geräten. Die entstehenden Kosten trägt der Auftragnehmer.

## **P. Grünpflege**

### **1. Objekte**

Grundsätzlich sind bei allen Einrichtung Grünpflegeleistungen zu erbringen. Der konkrete Bedarf wird im Rahmen des Einzelabrufs geregelt.

### **2. Zu erbringende Leistungen**

#### **2.1 Allgemein**

Der Auftragnehmer übernimmt die Grünpflegeleistungen in der jeweiligen Unterbringungseinrichtung. Seine gesamten Aktivitäten und Einsätze dokumentiert der Auftragnehmer in branchenüblichem Umfang.

Die hierfür nötigen technischen Arbeitsgeräte und Arbeitsmittel werden vom Auftragnehmer gestellt, soweit nichts Abweichendes geregelt ist.

Der Auftraggeber überträgt dem Auftragnehmer die Verkehrssicherungspflicht für alle Gefahrenquellen, die mit Tätigkeiten der Grünpflege verknüpft sind. Der Auftragnehmer haftet für fahrlässiges und vorsätzliches Handeln.

#### **2.2 Grünpflegeleistungen**

Der Auftragnehmer übernimmt insbesondere die folgenden Leistungen:

- witterungsabhängige Wässerung von Stauden, Bäumen und Grasflächen, insbesondere im zweiten und dritten Quartal
- regelmäßige Sichtreinigung /maschinelle Reinigung von Unrat, Laub und Beseitigung unerwünschten Aufwuchs auf sämtlichen befestigten Gehwegen, Straßen und Plätze unter Beachtung der jeweils örtlich gültigen Straßenreinigungssatzung; dies umfasst auch die Beseitigung und Entsorgung von Fremdkörpern (Abfall, Müll, etc.)
- regelmäßige und bedarfsabhängige Beseitigung von Unrat auf allen Grünflächen einschließlich der Wege
- regelmäßige Grünflächenpflege der Stauden, Gräser, Gehölze
- bedarfsabhängiges Mähen von Rasenflächen, Maßnahmen zur Regenerierung und Stechen der Rasenkanten
- Heckenschnitt im Frühjahr und Herbst
- Baumpflege (insbesondere Ausmähen der Baumscheiben sowie Entfernung von Wildwuchs) gemäß den „Zusätzliche Technische Vertragsbedingungen und Richtlinien für Baumpflege“ (ZTV Baumpflege, Forschungsgesellschaft Landschaftsentwicklung Landschaftsbau)
- bedarfsabhängiger Baumschnitt
- bedarfsabhängige Düngung sämtlicher Grünflächen

Der Gehölz- und Baumschnitt darf nicht während der Nistzeiten der Vögel stattfinden. Einschlägige Vorschriften des Naturschutzes sowie den Immissionsschutzrechts sind zu beachten. Die einschlägigen DIN-Normen (DIN 18919 „Vegetationstechnik im Landschaftsbau - Entwicklungs- und Unterhaltungspflege von Grünflächen“ sowie DIN 18916 „Vegetationstechnik im Landschaftsbau - Pflanzen und Pflanzarbeiten“) sind zu beachten.

Bei verkehrssicherungsrechtlich relevanten Arbeiten muss das eingesetzte Personal des Auftragnehmers von einer fachlich hierfür kundigen Person mit einer abgeschlossenen, fachlich einschlägigen Berufsausbildung (z.B. als Landschaftsgärtner/-in) beaufsichtigt werden.

### **2.3 Entsorgung Grünschnitt / Abfälle**

Die anfallenden Grünabfälle aller Art (Strauch- und Baumschnitt, Rasenschnitt und Laub) sind auf Kosten des Auftragnehmers abzufahren und fachgerecht zu entsorgen.

### **2.4 Lagerflächen**

Der Auftraggeber kann nicht generell Flächen zwecks Unterstellung von kleineren oder größeren Hilfs- und Arbeitsmitteln (z.B. Rasenmäher, Heckenscheren, etc.) sowie sonstigen Materials (z.B. Erde) zur Verfügung stellen.

Soweit in Einzelfällen entsprechende Lagerflächen zur Verfügung stehen, ist der Auftragnehmer zur Reinigung dieser Flächen verpflichtet und muss diese nach Vertragsende in einem sauberen Zustand übergeben. Eingebraachte Hilfs-, Arbeitsmittel und sonstiges Material sind bei Vertragsende zu entfernen.

### **2.5 Medienverbrauch**

Wasser und elektrische Energie werden von dem Auftraggeber unentgeltlich zur Verfügung gestellt. Ein wirtschaftlicher und sparsamer Umgang mit den Ressourcen ist zu gewährleisten.

## **3. Personalschlüssel**

[keine Vorgabe]

Das Personal für diese Aufgaben darf nicht durch Personal abgedeckt werden, das gleichzeitig für die Einhaltung des Personalschlüssels für andere Bereiche vorgesehen ist



#### 4. Anforderungen an das Personal

Hinsichtlich der allgemeinen Anforderungen wird auf die **Anlage 5 Personal** verwiesen.

Das Personal des Auftragnehmers benötigt die gesetzlich und technisch notwendigen Unterweisungen auf den jeweiligen Geräten. Die entstehenden Kosten trägt der Auftragnehmer.

## **Q. Kiosk**

### **1. Objekte**

Grundsätzlich ist bei allen Einrichtungen ein Kiosk einzurichten. Der konkrete Bedarf wird im Rahmen des Einzelauftrags geregelt.

### **2. Zu erbringende Leistungen**

#### **2.1 Allgemein**

Der Auftragnehmer betreibt auf dem Gelände der Unterbringungseinrichtung einen Kiosk. Der Auftragnehmer führt die Geschäfte auf eigenen Namen, eigene Rechnung und eigenes Risiko. Der durch den Verkauf erzielte Umsatz verbleibt beim Auftragnehmer. Es steht in der Verantwortung des Auftragnehmers die festgelegten Mindestöffnungszeiten sowie das dargestellte Mindestsortiment mit Blick auf die jeweilige Belegungssituation der Einrichtung auszuweiten.

In den Einrichtungen, in denen der Auftraggeber auf die Einrichtung und den Betrieb eines Kiosks verzichtet, sind Verkaufsautomaten aufzustellen, um ein Mindestverkaufssortiment bereit zu stellen. Die Automaten werden nach Absprache mit dem Auftraggeber durch den Auftragnehmer aufgestellt und durch diesen regelmäßig befüllt. Für das im Verkaufsautomat bereitgestellte Sortiment hat sich der Auftragnehmer am Mindestsortiment beim Betrieb eines Kiosks zu orientieren, soweit dies technisch möglich ist d.h. entsprechende Automaten für die genannten Produkte am Markt existieren. Soweit es in örtlicher Nähe zur Unterbringungseinrichtung anderweitige Versorgungseinrichtungen (z.B. einen Supermarkt) gibt, kann dies bei der Festlegung des Sortiments berücksichtigt werden.

#### **2.2 Öffnungszeiten Kiosk**

Der Auftragnehmer öffnet den Kiosk mindestens zu den folgenden Zeiten

montags bis freitags 10.00Uhr bis 12.00 Uhr und 14.00 Uhr bis 16.00 Uhr

#### **2.3 Sortiment**

Grundsätzlich soll das folgende Mindestsortiment vorgehalten werden:

- Kaffee
- Tee
- alkoholfreie Getränke
- (Trocken-)Obst
- Dauerbackwaren
- Süßigkeiten
- Eis

- Schreibwaren
- Telefonkarten / Prepaid-Guthaben
- Nähutensilien
- Schuhputzartikel
- Kosmetika

Der Verkauf von alkoholischen Getränken ist untersagt. Geld-Spielgeräte dürfen nicht aufgestellt werden.

#### **2.4 Verkaufspreise**

Der Verkaufspreis der Waren darf mit höchstens 50 % Aufschlag zum Einkaufspreis festgesetzt werden.

#### **2.5 Räumlichkeiten**

Die für den Kioskbetrieb erforderlichen Räumlichkeiten bekommt der Auftragnehmer vom Auftraggeber unentgeltlich gestellt. Die Einrichtung eines Kiosks im Pfortenbereich ist nicht zulässig.

#### **2.6 Medienverbrauch**

Heizung, Wasser und elektrische Energie werden von dem Auftraggeber unentgeltlich zur Verfügung gestellt. Ein wirtschaftlicher und sparsamer Umgang mit den Ressourcen ist zu gewährleisten.

### **3. Personalschlüssel**

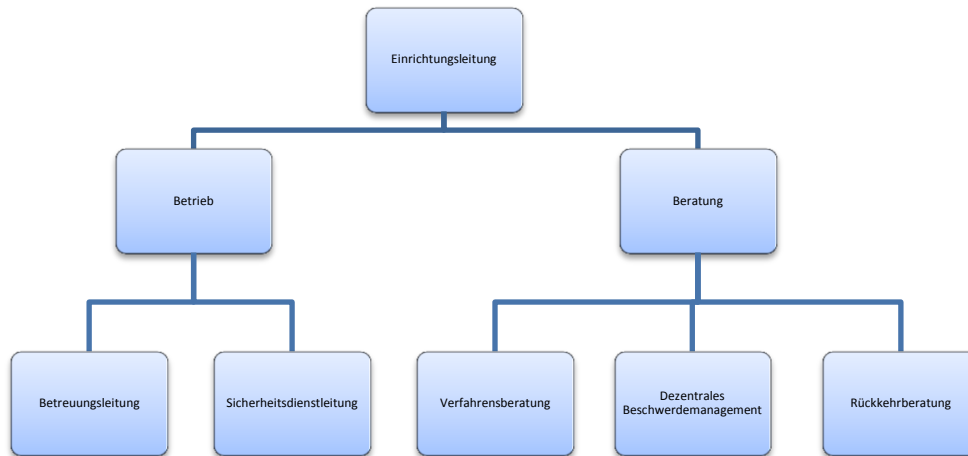
[keine Vorgabe]

Das Personal für diese Aufgaben darf nicht durch Personal abgedeckt werden, das gleichzeitig für die Einhaltung des Personalschlüssels für andere Bereiche vorgesehen ist.

### **4. Anforderungen an das Personal**

Hinsichtlich der allgemeinen Anforderungen wird auf die **Anlage 5 Personal** verwiesen.

## Anlage 1. Muster- Organigramm



### Exklusive Aufgaben der Betreuungsl\u00e4hrung:

- 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 Einrichtungen und Au\u00dfenanlagen der Einrichtung (Reinigung, Gr\u00fcnpflege, Winterdienst usw.)
- Erfassung von Vorkommnissen und Einhaltung der Meldekett
- 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:

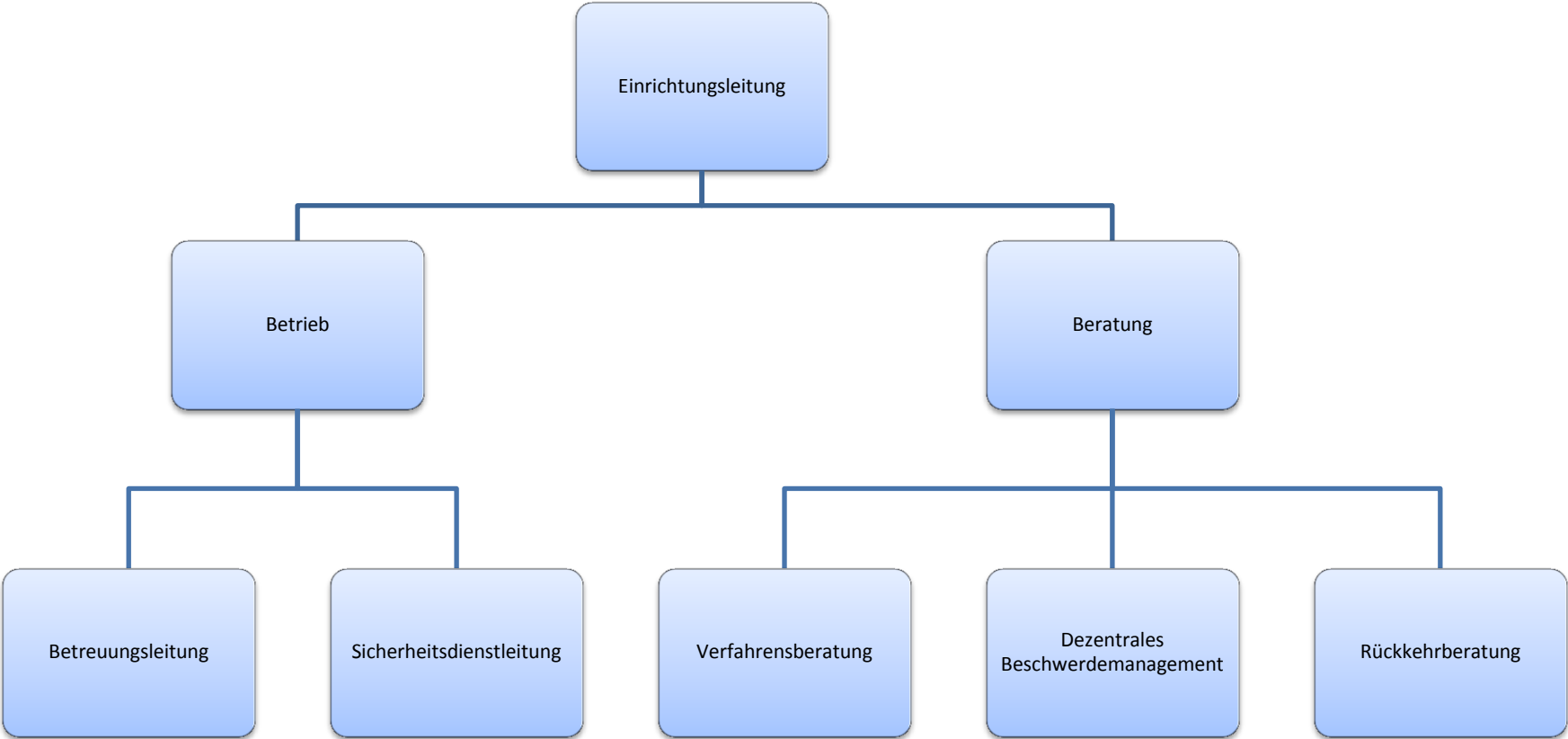
- Sicherstellen eines st\u00f6rungsfreien Betriebs (Eingangskontrollen, Feststellung der An- und Abwesenheit im Hinblick auf Notfallsituationen und evtl. erforderliche Evakuierungen)
- Unterst\u00fctzung des Betreuungsl\u00e4hrers insbesondere durch Aufsicht w\u00e4hrend
  - der Taschengeldauszahlung,
  - 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 Meldekett
- F\u00fchren eines Wachbuchs

**Diese Aufstellung ist nicht abschlie\u00dfend.**

**Bei Abwesenheit der Einrichtungsl\u00e4hrung entscheidet in Zweifelsf\u00e4llen die Betreuungsl\u00e4hrung. Eine unmittelbare Weisungsbefugnis gegen\u00fcber einzelnen Mitarbeitern vom Auftraggeber im \u00dcbrigen 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**



### 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 Sozialbetreuerinnen und Sozialbetreuer 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 Körperpflegeartikel sowie Kleidung und Schuhe. Wäschetauschangeiten und die Ausgabe von Körperpflegeartikeln 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 auf den Zimmern, 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 betrieben 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:**

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 sozialen Beratung von Flüchtlingen entnehmen Sie bitte dem gesonderten Aushang oder von Ihrer Betreuerin /Ihrem Betreuer. Beachten Sie auch die gesonderten Aushänge und Informationsblätter der Beratungsstelle.



### **Katastrophenfälle:**

In Katastrophenfällen werden die Bewohnerinnen und Bewohner durch das Personal und den Sicherheitsdienst 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 Wachschatz zu melden und dürfen sich nach Eintrag in das Besucherbuch zu den vorgegebenen Zeiten in der Einrichtung aufhalten. Übernachtungen von Besucherinnen und Besuchern sind nur mit Sondergenehmigung gestattet. Beim Verlassen des Objekts melden Sie sich beim Sicherheitsdienst 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-Hygieneplan**

# **Muster-Hygieneplan für Gemeinschaftseinrichtungen für Erwachsene**

(Unterkünfte für Spätaussiedlerinnen und Spätaussiedler, Asylbewerberinnen und Asylbewerber, Obdachlose; sonstige Massenunterkünfte und Justizvollzugsanstalten)

Nach § 36 Infektionsschutzgesetz (IfSG) sind Gemeinschaftseinrichtungen für Erwachsene verpflichtet, in Hygieneplänen innerbetriebliche Verfahrensweisen zur Erhaltung der Infektionshygiene festzulegen. Mit den Hygieneplänen wird der Zweck verfolgt, Infektionsrisiken in der entsprechenden Einrichtung zu minimieren. Die Ausarbeitung eines Hygieneplans soll durch ein in unterschiedlichen Bereichen der Einrichtung tätiges Team unter Berücksichtigung der folgenden Schritte erfolgen:

### **1. Risikoanalyse**

zum Beispiel im Küchenbereich, Sanitärbereich und so weiter

### **2. Risikobewertung**

zum Beispiel hinzunehmendes geringes Risiko oder hohes Risiko, das zu Minimierungsmaßnahmen führen muss

### **3. Risikominimierung**

zum Beispiel Festlegung von Reinigungs-/Desinfektionsmaßnahmen, Einmalhandtücher, Flüssigseife und so weiter

### **4. Festlegung von Überwachungsmaßnahmen**

zum Beispiel regelmäßige Kontrolle durch den Beauftragten der Einrichtung, Dokumentation mittels Checklisten

### **5. Aktualisierung des Hygieneplans**

in vorher festgelegten Zeitabschnitten

### **6. Dokumentation und Schulung**

Einzeldaten des Hygieneplans werden schriftlich festgelegt, ebenso die Schulung der Beteiligten.

Das Gesundheitsamt hat in Zusammenarbeit mit der Bezirksregierung und dem Landeszentrum Gesundheit Nordrhein-Westfalen (LZG.NRW) – ehemals lögd – einen Rahmenhygieneplan erarbeitet, der für die Einrichtung als Muster dienen soll, um einen Plan nach den eigenen Erfordernissen und Gegebenheiten zu erstellen. Dabei ist es durchaus denkbar, dass bestimmte Bereiche des Muster-Hygieneplans, die in der Einrichtung nicht vorhanden sind, gestrichen und andere wiederum ergänzt werden müssen, wenn Besonderheiten der Einrichtung im Muster nicht enthalten sind.

Da das Gesundheitsamt zur Überwachung der Einrichtung (einschließlich des Hygieneplans) verpflichtet ist, sollte es bereits im Vorfeld der Erstellung der Hygienepläne einbezogen werden.

Für die Erstellung der Pläne enthält das Gesetz keine Vorgaben, sondern überlässt dies weitgehend dem Ermessen der jeweiligen Einrichtung. Es sollte auf eine weitgehende Standardisierung der Hygienepläne hingewirkt werden.

Der vorliegende Muster-Hygieneplan soll hierbei Unterstützung geben. Der im Muster-Hygieneplan genannte Begriff „regelmäßig“ ist nach eigenem Ermessen und Bedarf durch die zuständige beauftragte Person für Hygiene der Einrichtung selbst festzulegen.

Für Rückfragen steht das Gesundheitsamt gern zur Verfügung.

Ansprechperson und Tel.: \_\_\_\_\_

## **Inhalt**

### **1. Individualhygiene der Bewohnerinnen und Bewohner/Hygiene in den Zimmern**

### **2. Hygiene in Gemeinschaftseinrichtungen und Fluren**

2.1 Lufthygiene

2.2 Reinigung der Fußböden, Einrichtungsgegenstände

2.3 Bettwäsche

### **3. Hygiene in den Sanitärbereichen**

3.1 Ausstattung

3.2 Reinigung

### **4. Küchenhygiene**

4.1 Gemeinschaftsküche für Selbstversorger

4.2 Bewirtschaftete Küchen

4.2.1 Allgemeine Anforderungen

4.2.2 Händedesinfektion

4.2.3 Flächenreinigung und -desinfektion

4.2.4 Lebensmittelhygiene

4.2.5 Tierische Schädlinge

### **5. Trinkwasserhygiene**

### **6. Erste Hilfe**

6.1 Versorgung von Bagatellwunden

6.2 Behandlung kontaminierter Flächen

6.3 Überprüfung des Erste-Hilfe-Kastens

6.4 Notrufnummern

### **7. Meldepflicht**

### **8. Abkürzungen, Bezugsadressen, Literatur**

## **1. Individualhygiene der Bewohnerinnen und Bewohner/Hygiene in den Zimmern**

Auch in Gemeinschaftsunterkünften ist die Privatsphäre der Bewohnerinnen und Bewohner soweit wie möglich zu respektieren, zumal der Hygienebegriff auf Grund von kulturellen und anderen persönlichen Gewohnheiten unterschiedlich verstanden wird. Grundsätzlich hat jeder Bewohner und jede Bewohnerin für die persönliche Hygiene selbst zu sorgen. Für die Reinhaltung der persönlichen Wohnräume sollten den noch folgende Regeln gelten:

- Die Zimmer sind sauber zu halten.
- Teppichböden sind regelmäßig zu staubsaugen. Auch ist in längeren Zeitabständen (zum Beispiel jährlich) eine Grundreinigung vorzunehmen, mittels Shampooieren (Schaumreinigung) oder Sprühextraktionsverfahren (Einbringen der Reinigungslösung in den Teppich unter Druck und Absaugen der Flüssigkeit im selben Arbeitsgang). Hartfußböden sind regelmäßig zu fegen und bei Bedarf feucht zu wischen.
- Der Müll ist in Behältern mit Deckeln zu sammeln und regelmäßig zu leeren.

## **2. Hygiene in Gemeinschaftsräumen und Fluren**

### **2.1 Lufthygiene**

Mehrmals täglich ist in den Aufenthaltsräumen eine Stoßlüftung beziehungsweise Querlüftung durch vollständig geöffnete Fenster über etwa 5 Minuten vorzunehmen. In den Zimmern der Bewohnerinnen und Bewohner ist regelmäßiges Lüften ebenso notwendig. Lüftungsanlagen sind mindestens einmal jährlich einer Sichtkontrolle und gegebenenfalls einer Reinigung zu unterziehen.

### **2.2 Reinigung der Fußböden, Einrichtungsgegenstände**

Für Reinigungsmittel ist ein abschließbarer Aufbewahrungsort vorzusehen. Hartfußböden sind täglich feucht zu reinigen. Teppichböden sind regelmäßig zu staubsaugen, auch ist in längeren Zeitabständen (zum Beispiel jährlich) eine Grundreinigung vorzunehmen (zum Beispiel jährlich mittels Sprühextraktionsverfahren). Tische und sonstige Einrichtungsgegenstände sind regelmäßig je nach Materialbeschaffenheit trocken abzuwischen beziehungsweise feucht zu reinigen. Decken, Bezüge, Gardinen sind regelmäßig bei höchstzulässiger Temperatur zu waschen.

### **2.3 Bettwäsche**

Bettwäsche sollte unabhängig von den verschiedenen Bettwäschekonzepten (Bewohnerinnen und Bewohner waschen selber, die Wäsche wird gestellt) 14tägig gewechselt werden.

## **3. Hygiene im Sanitärbereich**

### **3.1 Ausstattung**

Es sind personenbezogene Handtücher oder Einmalhandtücher zur Verfügung zu stellen. Ebenso ist aus hygienischen Gründen Stückseife in Gemeinschaftssanitärbereichen nicht zu verwenden. Stattdessen sind Seifenspender bereitzustellen. Die Damentoiletten sind mit Hygieneeimern mit Müllbeutel auszustatten.

### **3.2 Reinigung**

Waschbecken, Duschen, Toiletten und Fußböden sind täglich feucht zu reinigen. Die Reinigung und Instandhaltung der gegebenenfalls vorhandenen Be- und Entlüftungsanlagen in den Sanitärräumen sind regelmäßig zu veranlassen.

## **4. Küchenhygiene**

### **4.1 Gemeinschaftsküche für Selbstversorger**

Jede Bewohnerin und jeder Bewohner hat die Küche nach der Benutzung zu säubern und seinen Müll zu entsorgen. Der Küchenfußboden ist täglich feucht zu reinigen.

### **4.2 Bewirtschaftete Küchen**

#### **4.2.1 Allgemeine Anforderungen**

Personen mit einer Krankheit, einem Krankheitsverdacht oder einer Ausscheidung von Erregern im Sinne von § 42 Infektionsschutzgesetz (IfSG) dürfen in der Küche nicht beschäftigt werden. Offene Wunden dürfen nicht mit Lebensmitteln in Berührung kommen. Zum Schutz ist die Wunde mit einem wasserdichten Pflaster oder einem Verband und Gummihandschuh oder Gummifingerling abzudecken. Das Küchenpersonal ist gemäß § 43 IfSG einmal jährlich über die Tätigkeitsverbote zu belehren. Das Küchenpersonal ist außerdem einmal jährlich lebensmittelhygienisch zu schulen.

#### **4.2.2 Händedesinfektion**

Eine Händedesinfektion mit Mitteln für den Küchenbereich der Liste des Verbundes für angewandte Hygiene (VAH) ist in folgenden Fällen erforderlich:

- bei Arbeitsbeginn und nach Pausen,
- bei Husten, Niesen in die Hand, nach Gebrauch eines Taschentuchs,
- nach dem Toilettenbesuch,
- nach Arbeiten mit kritischer Rohware, zum Beispiel rohes Fleisch, Geflügel.

Die Durchführung der hygienischen Händedesinfektion hat sorgfältig zu erfolgen unter Einbeziehung aller Innen- und Außenflächen einschließlich der Handgelenke, Fingerzwischenräume, Fingerspitzen, Nagelfalz, Daumen. Bitte die Menge des Desinfektionsmittels, 3-5 ml, und 30 Sekunden Einwirkungszeit pro Händedesinfektion beachten. Händedesinfektionsmittel sollte über einen Wandspender angeboten werden, der nicht wieder befüllt werden und nur als Originalgebinde verwendet werden darf.

#### **4.2.3 Flächenreinigung und -desinfektion**

Fußböden im Küchenbereich sind täglich feucht zu reinigen. Flächen, die mit Lebensmittel in Berührung kommen, sind ebenfalls gründlich mit Reinigungsmittel zu reinigen. Eine Flächendesinfektion mit Desinfektionsmitteln aus der Liste der Deutschen Veterinärmedizinischen Gesellschaft (DVG) ist erforderlich nach Arbeiten mit kritischer Rohware, zum Beispiel rohes Fleisch, Geflügel.

##### Durchführung:

Das Flächendesinfektionsmittel wird gebrauchsfertig geliefert oder ist vor der Verwendung mittels geeigneter Dosierhilfe (Messbecher) zuzubereiten. Das Desinfektionsmittel wird durch eine Wisch-Desinfektion aufgebracht. Bei allen routinemäßigen Desinfektionsarbeiten kann eine Fläche wieder benutzt werden, sobald sie sichtbar trocken ist. Bei Desinfektionsmaßnahmen im Lebensmittelbereich muss die angegebene Einwirkzeit vor Wiederbenutzung der Fläche abgewartet werden. Flächen, die mit Lebensmitteln in Berührung kommen, sind danach mit klarem Wasser abzuspülen.

#### **4.2.4 Lebensmittelhygiene**

Um einem Qualitätsverlust von Lebensmitteln durch den Befall von Schädlingen/Mehlwürmern vorzubeugen, sind Lebensmittel sachgerecht zu verpacken (zum Beispiel Umverpackungen, Eimer) und die Verpackungen mit dem Anbruchsdatum/Verarbeitungsdatum und einer Inhaltskennzeichnung zu versehen. Folgende betriebseigene Kontrollen der Lebensmittel sind durchzuführen:

- Wareneingangskontrolle auf Verpackung, Haltbarkeit, diverse Schäden an Waren.
- Tägliche Temperaturkontrolle in Kühleinrichtungen. Die Temperatur darf im Kühlschrank nicht über 7°C, in Gefriereinrichtungen nicht über -18°C ansteigen.
- Regelmäßige Überprüfung der Mindesthaltbarkeitsdaten.
- In Küchen, in denen regelmäßig gekocht wird, sind Rückstellproben in Absprache mit dem Lebensmittelüberwachungsamt zu nehmen.
- Die Betriebskontrollen sind schriftlich zu dokumentieren.

#### **4.2.5 Tierische Schädlinge**

Die Küche ist regelmäßig auf Schädlingsbefall zu kontrollieren, bei Befall sind Schädlingsbekämpfungsmaßnahmen durch eine Fachfirma zu veranlassen. Lebensmittelabfälle müssen zum Schutz vor Ungeziefer in verschließbaren Behältern gelagert werden. Die Behälter sind nach jeder Leerung zu reinigen. Küchenfenster, die ins Freie geöffnet werden können, sind mit Insektengitter auszustatten.

## 5. Trinkwasserhygiene

Sofern durch zentrale Warmwasserspeicher Duschen mit Warmwasser versorgt werden, ist einmal jährlich eine orientierende Untersuchung auf Legionellen entsprechend der aktuellen Trinkwasserverordnung 2001 (2. Änderung der TWVo 2008) und DVGW-Arbeitsblatt W 551 erforderlich. Kalkablagerungen an den Duschköpfen sind regelmäßig zu entfernen.

## 6. Erste Hilfe

### 6.1 Versorgung von Bagatellwunden

Bei Bagatellwunden ist die Wunde vor dem Verband mit Leitungswasser (Trinkwasser) zu reinigen. Die Ersthelferin oder der Ersthelfer trägt dabei Einmalhandschuhe und desinfiziert sich vor und nach der Hilfeleistung die Hände.

### 6.2 Behandlung kontaminierter Flächen

Mit Blut oder sonstigen Exkreten kontaminierte Flächen sind unter Tragen von Einmalhandschuhen mit einem VAH-gelisteten Desinfektionsmittel getränkten Einmaltuch zu reinigen und die betroffene Fläche anschließend nochmals regelrecht zu desinfizieren.

### 6.3 Überprüfung des Erste-Hilfe-Kastens

Gemäß Unfallverhütungsvorschrift „Grundsätze der Prävention BGV A1“ enthalten folgende Verbandkästen geeignetes Erste-Hilfe-Material:

- Großer Verbandkasten nach DIN 13169 oder „Verbandkasten-E“
- Kleiner Verbandkasten nach DIN 13157 oder „Verbandkasten C“

Zusätzlich sind ein alkoholisches Händedesinfektionsmittel und ein Flächendesinfektionsmittel bereitzustellen. Verbrauchte Materialien (zum Beispiel Einmalhandschuhe, Pflaster) sind umgehend zu ersetzen, regelmäßige Bestandskontrollen der Erste-Hilfe-Kästen sind durchzuführen. Insbesondere ist das Ablaufdatum des Händedesinfektionsmittels zu überprüfen und dieses erforderlichenfalls zu ersetzen.

### 6.4 Notrufnummern

Polizei 110

Feuerwehr 112

Kinderarzt \_\_\_\_\_

Notarzt \_\_\_\_\_

Informationszentrale gegen Vergiftungen  
am Zentrum für Kinderheilkunde, Universitätsklinikum Bonn  
[www.gizbonn.de](http://www.gizbonn.de)  
Tel.: 0228 19240

## 7. Meldepflicht

Bei Auftreten meldepflichtiger Krankheiten nach IfSG ist die Leitung der Einrichtung zur Meldung an das Gesundheitsamt verpflichtet. Bei Rückfragen hierzu wenden Sie sich bitte an das zuständige Gesundheitsamt.

## 8. Abkürzungen, Bezugsadressen, Literatur

DVG Deutsche Veterinärmedizinische Gesellschaft  
Geschäftsstelle Friedrichstr. 17  
35392 Gießen  
Tel.: 0641 24466,  
Fax 0641 25375  
[www.dvg.net](http://www.dvg.net) (Abruf: 31.05.2013)



DVGW Deutscher Verein des Gas- und Wasserfaches e. V.  
Josef-Wirmer-Str. 1-3  
53058 Bonn  
Tel. 0228 9188-5  
Fax 0228 9188-990  
Email: info@dvgw.de  
www.dvgw.de (Abruf: 31.05.2013)

IfSG Infektionsschutzgesetz vom 20. Juli 2000 (BGBl. I S. 1045), das durch Artikel 5 Absatz 2 des Gesetzes vom 20. April 2013 (BGBl. I S. 868) geändert worden ist

LMHV Lebensmittelhygiene-Verordnung vom 8. August 2007 (BGBl. I S. 1816, 1817), die zuletzt durch Artikel 1 der Verordnung vom 14. Juli 2010 (BGBl. I S. 929) geändert worden ist

VAH Verbund für angewandte Hygiene  
Desinfektionsmittel-Liste des VAH zu beziehen bei:  
mhp-Verlag GmbH Vertrieb  
Marktplatz 13  
65183 Wiesbaden  
oder online unter [www.vah-online.de](http://www.vah-online.de) (Abruf: 31.05.2013)

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (Hrsg.): Unfallverhütungsvorschrift Grundsätze der Prävention vom 1. Januar 2004. BGV A 1. Aktualisierter Nachdruck Januar 2009.  
Zu beziehen beim Carl Heymanns Verlag unter [www.arbeitssicherheit.de](http://www.arbeitssicherheit.de).

aid infodienst e. V. und Bundesinstitut für Risikobewertung (Hrsg.): Hygieneregeln in der Gemeinschaftsgastronomie. 2013.

Merkblatt zu Hygieneregeln in 8 Sprachen als Download abrufbar:  
[www.bfr.bund.de/de/presseinformation/2013/12/kochen\\_in\\_grosskuechen\\_\\_speisen\\_sicher\\_zubereiten-186725.html](http://www.bfr.bund.de/de/presseinformation/2013/12/kochen_in_grosskuechen__speisen_sicher_zubereiten-186725.html)

#### Anlage 4. Meldekette zu besonderen Vorkommnissen

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

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

Stellt der Betreuungsdienst ein besonderes Vorkommnis fest, so ist unverzüglich die Schichtleitung, und von dieser die Betreuungsdienstleitung, darüber zu informieren.

Die Schichtleitung notiert das Ereignis unter Angabe der in der unten angefügten Tabelle benannten Punkte im Berichtsbuch, und informiert unverzüglich – bei Anwesenheit der Betreuungsdienstleitung in Rücksprache mit dieser- die Einrichtungsleitung. Parallel dazu hat die Information kennnishaiber an die Sicherheitsdienstleitung 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 Betreuungsdienstleitung in Abstimmung mit der Hotline des Landes/der zuständigen Bezirksregierung. Sind in Ausnahmefällen weder die Vertreter des Landes/der Bezirksregierung, noch die Betreuungsdienstleitung zu erreichen, 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?

## Anlage 5. Personal

### 1. Allgemeine Anforderungen an das einzusetzende Personal

Der Auftragnehmer erfüllt den Auftrag mit fachkundigen und zuverlässigen Kräften, für deren Einsatz und Kontrolle er verantwortlich ist. 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 schult und bildet seine Beschäftigten fort gemäß dem von ihm erstellten, im Vergabeverfahren vorgelegten und während der Vertragsausführung in Abstimmung mit dem Auftraggeber fortzuschreibenden Schulungs- und Fortbildungskonzept.

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. Erwartet werden zudem geschlechter- und kultursensible Kompetenzen.

Es sind stets Personen einzusetzen, die die deutsche Sprache (kein starker Dialekt) in Wort und Schrift beherrschen; soweit möglich werden Personen eingesetzt, die auch Sprachen der Hauptherkunftsländer sprechen.

### 2. Weitergehende Anforderungen

Weitergehende Anforderungen können in den Leistungsbeschreibungen zu den einzelnen Leistungsbereichen enthalten sein.

### 3. Persönliche Eignung des Personals

- 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.
- Für alle 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. Vorstellung des einzusetzenden Personals und Ablehnungsrecht des Auftraggebers

Rechtzeitig vor Einsatzbeginn (mindestens vier Wochen vorher) übermittelt der Auftragnehmer für das eingeplante Personal jeweils per E-Mail:

- (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.);

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. Personalschlüssel

Für einzelne Leistungsbereiche sind Mindestpersonalschlüssel angegeben. In den anderen Leistungsbereichen gibt es keine Vorgabe des Auftraggebers. Personal, das auf einen vorgegebenen Personalschlüssel angerechnet wird, darf nicht in anderen Leistungsbereichen eingesetzt werden, soweit es nicht ausdrücklich in der Leistungsbeschreibung vorgesehen ist.

Dabei ist zu beachten, dass für eine Vollzeitstellenäquivalent im Personalschlüssel wöchentlich mindestens 38,5 Stunden und für eine Teilzeitstelle mindestens 19,25 Stunden zugrunde gelegt werden. Wird ein Vollzeitstellenäquivalent (ggf. anteilig) durch mehrere Personen besetzt, so ist sicherzustellen, dass eine Funktionswahrnehmung sowohl in dem genannten Leistungsumfang, als auch über die entsprechende zeitliche Dauer wöchentlich gewährleistet ist. Tarifvertragliche Regelungen bleiben unberührt.

Sofern Personen, die ihren Bundesfreiwilligendienst, die ihr freiwilliges soziales oder ökologisches Jahr ableisten, die als geringfügig Beschäftigte, als Praktikanten und/oder als Ehrenamtliche (siehe Anlage 6 **Einbindung Ehrenamt**) und Flüchtlinge mit Arbeitsgelegenheit tätig sind eingesetzt werden, erfolgt keine Anrechnung der Stellen bzw. Stellenanteile auf den Personalschlüssel.

## 6. Aufsicht

Der Auftragnehmer wird seine Arbeitskräfte während der Arbeit im erforderlichen Umfang beaufsichtigen.

## **7. Vertretung**

Der Auftragnehmer ist dafür verantwortlich, dass durch Krankheit, Urlaub, Fortbildung und sonstige Ausfälle des Personals die übernommenen Aufgaben nicht beeinflusst werden und die geschuldete Personaldecke nicht unterschritten wird. Bei Ausfall ist die Vertretung des Fachpersonals durch mindestens entsprechend qualifiziertes Personal zu gewährleisten.

Dieses gilt auch, wenn der Auftraggeber den Einsatz eines Beschäftigten aus sachlichen Gründen ablehnt. Der Auftragnehmer ist in diesen Fällen innerhalb einer angemessenen Zeit zur Ersatzge-  
stellung mit ausreichend eingewiesenen Kräften verpflichtet.

## **8. Dienstpläne**

Der Auftragnehmer erstellt die Dienstpläne im Einklang mit den einschlägigen Arbeitsschutzregelungen 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 Betreuungsleitung informiert die Einrichtungsleitung binnen 30 Minuten nach Beginn jeder Schicht per E-Mail über die tatsächlich anwesenden Beschäftigten.

## **9. Einsatz von Nachunternehmern**

Bei Einsatz von Nachunternehmern gelten die vorgenannten Punkte entsprechend.

## **10. Ausweis**

Für die Beschäftigten des Auftragnehmers ist auf Kosten des Auftragnehmers ein Dienstausweis mit Lichtbild zu erstellen und auszuhändigen; der Ausweis ist während der Tätigkeit in der Einrichtung ununterbrochen sichtbar am Körper zu tragen.

## **Anlage 6. Einbindung Ehrenamt**

### **1. Einsatz von ehrenamtlichen Kräften**

Bei der Wahrnehmung seiner Aufgaben darf sich der Auftragnehmer von ehrenamtlichen Kräften unterstützen lassen. Die Verantwortung für die Aufgabenerledigung verbleibt beim Auftragnehmer. Mit jeder ehrenamtlich tätigen Person hat der Auftragnehmer eine Vereinbarung gemäß dem Muster unter Ziffer 5. dieser Anlage abzuschließen. Abweichungen vom Muster sind mit dem Auftraggeber abzustimmen.

Der Auftragnehmer beaufsichtigt die ehrenamtlichen Kräfte bei ihrer Tätigkeit im erforderlichen Umfang.

### **2. Führungszeugnis**

Jede ehrenamtliche Helferin / Jeder ehrenamtliche Helfer hat bei Aufnahme der Tätigkeit dem Auftragnehmer gegenüber ein aktuelles (nicht älter als drei Monate) erweitertes Führungszeugnis beizubringen.

### **3. Anzeige gegenüber dem Auftraggeber**

Zeugnisbeibringung und Tätigkeitsaufnahme hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber gegenüber unverzüglich anzuzeigen.

### **4. Ausweis**

Der ehrenamtlichen Helferin / Dem ehrenamtlichen Helfer ist auf Kosten des Auftragnehmers ein Dienstausweis mit Lichtbild zu erstellen und auszuhändigen; der Ausweis ist während der Tätigkeit in der Einrichtung ununterbrochen sichtbar am Körper zu tragen.

**5. Mustervereinbarung**

**Vereinbarung über die Zusammenarbeit mit ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern in  
Flüchtlingsunterbringungseinrichtungen des Landes NRW**

**Zwischen Frau/ Herrn**

.....

(ehrenamtliche Helferin/ ehrenamtlicher Helfer)

**und**

der **Betreuungsorganisation** .....

Adresse.....

**Ansprechpartner** .....

wird folgende Vereinbarung geschlossen, die im Sinne einer guten Zusammenarbeit die jeweiligen Aufgaben und Pflichten verständlich regelt:

**Aufgaben und Einsatzort:**

Die ehrenamtliche Helferin/ der ehrenamtliche Helfer steht für folgende Tätigkeiten zur Verfügung:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

(Beschreibung des Aufgabenfeldes)

Geplanter Einsatzort: .....

Die **Betreuungsorganisation** steht Ihnen mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Informationen und Hilfe zur Verfügung und unterstützt Sie insbesondere in der Einarbeitungszeit, damit Sie rasch in die Aufgaben eingeführt werden und Ihre Tätigkeit kompetent erfüllen können. Das konkrete Tätigkeitsfeld sowie alle relevanten Informationen wie Zeitumfang, Beginn etc. werden in Absprache mit dem jeweiligen Ansprechpartner vereinbart. Veränderungen sind nach Absprache grundsätzlich jederzeit möglich. Anregungen, Ideen und Kritik können im Sinne einer konstruktiven gemeinsamen Zusammenarbeit jederzeit eingebracht werden.

Die **ehrenamtliche HelferIn/ der ehrenamtliche Helfer** übernimmt ihre/ seine Tätigkeit freiwillig, ehrenhalber und unentgeltlich. Die übertragenen Aufgaben werden unter Beachtung der betrieblichen Ordnung und Hausordnung sachgerecht erfüllt. Bei Fragen und Problemen wendet sie/er sich rechtzeitig an ihren/ seinen Ansprechpartner. Bei Krankheit oder Verhinderung informiert sie/er seinen Ansprechpartner rechtzeitig und sichert zu, sich an Absprachen zu halten.

Vor Aufnahme der Tätigkeit legt die HelferIn/ der Helfer der Betreuungsorganisation ein erweitertes polizeiliches Führungszeugnis vor. Die Kosten i.H.v. ca. 15,- € übernimmt die Betreuungsorganisation.

### **Unfallschutz und Haftung:**

Während ihres Einsatzes sind alle Helferinnen und Helfer durch eine Haftpflicht- und Unfallversicherung der Betreuungsorganisation geschützt.

Bei verursachten Schäden haftet die/ der Ehrenamtliche gegenüber der Betreuungsorganisation und Dritten nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

### **Aufhebung, Kündigung und Widerruf:**

Die Vereinbarung kann in beiderseitigem Einvernehmen jederzeit für beendet erklärt werden.



**Verschwiegenheitserklärung:**

Die ehrenamtliche HelferIn/ der ehrenamtliche Helfer verpflichtet sich zur Verschwiegenheit über bekannt gewordene betriebliche Vorgänge. Sie/ Er sichert ausdrücklich zu, alle Informationen sowohl in Bezug auf die Flüchtlingsunterbringungseinrichtung wie auch über betriebsinterne Abläufe in der Betreuungsorganisation vertraulich zu behandeln.

**Zusatzerklärung:**

Die ehrenamtliche HelferIn/ der ehrenamtliche Helfer bestätigt, dass eine Belehrung über die gesundheitlichen Anforderungen nach § 35 Infektionsschutzgesetz stattgefunden hat.

Wir wünschen Ihnen viel Freude bei Ihrer Tätigkeit und freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit!

Ort, Datum ..... Ort, Datum.....

.....

(Helferin/ Helfer)

(Betreuungsorganisation)

Ansprechpartner bei Fragen zum Versicherungsschutz und im Schadensfall:

.....  
.....

## Anlage 7. Sanitätsstation

- **Gebrauchsmaterial (unabhängig von der Anzahl der Betreuten) :**
  - Untersuchungsliege
  - Schreibtisch
  - Dokumentationsunterlagen
  - Plakat mit Notrufnummern
  - 2 Stühle
  - Umkleidemöglichkeit Stellwände etc.
  - Kühlschrank mit Temperaturkontrolle
  - Desinfektionsmittelspender
  - Seifenspender
  - Papierhandtücher
- **Diagnostik**
  - Stethoskope
  - Blutdruckmessgerät
  - Otoskop
  - Maßband
  - Fieberthermometer (Vorzugsweise Ohr)
- **Medizinische Versorgung**
  - Verbandscheren
  - Splitterpinzetten
  - Augenspülflasche
  - Venenstauer
- **Hygiene**
  - Desinfektionswanne für Medizinprodukte
  - Mülleimer mit Fußbetrieb
  - Abwurfbehälter für spitze und scharfe Gegenstände
- **Notfallequipment**
  - Notfallkoffer bzw. Notfallrucksack / -tasche mit Mindestausstattung zur Beherrschung internistischer und traumatologischer Notfallsituationen inkl. Reanimation und Defibrillation aller in der Unterkunft untergebrachter Altersgruppen
- **Verbrauchsmaterial (Anzahl je 100 Betreuten)**
  - Einwegunterlagen für Liege
  - Otoskopaufsätze verschiedener Größe
  - Mund- und Salbenspatel
  - Urinstix
  - Urinbecher
  - Aufsätze für Thermometer
  - Wunddesinfektionsmittel 500ml (z.B. Octenisept / Betaisodona)
- **Medizinische Versorgung**
  - Fadenziehmesser
  - Fliesstoffkompressen 10x10cm unsteril
  - Fliesstoffkompressen 10x10cm einzeln steril verpackt
  - Brandwundenverbandtuch 60x80cm
  - Dreiecktücher
  - halbelastische Fixierbinden 6cm; 8cm; 10cm
  - elastische Stützbinden 8cm; 10cm; 12cm
  - Fixierpflaster 2,5cm x 5m
  - Wundpflaster 6cm

Zellstofftupfer  
Intracutankanülen (für Tuberkulin-Hauttest)  
1ml Insulinspritzen (für Tuberkulin-Hauttest)  
Kanülen zur Impfung  
2ml Spritzen (je nach Impfstoff)  
Händedesinfektionsmittel - Kitteltaschengröße (VAH-gelistet) zur Weitergabe  
Hautdesinfektionsmittel 200ml (VAH-gelistet)  
Originalpackung Flächendesinfektionsmittel / Instrumentendesinfektion (VAH-gelistet)  
Nierenschalen  
Handschuhe S - M - L  
chirurgische Mundschutzmasken  
FFP 3 Masken  
Einwegkittel

# Anlage 8. Muster-Berichtsbuch

1. Datum:

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

	Anwesenheit Betreuungspersonal	Anwesenheit Kinderbetreuung & Sanitätsstation	Unterschrift	
<b>1. Schicht</b>	1 (Leitung)	13	1	2
	2	14	3	4
	3	15	5	6
	4	16	7	8
	5	17	9	10
	6	18	11	12
	7	19	13	14
	8	20	15	16
	9		17	18
	10		19	20
	11		Meldung per Mail an Einrichtungsleitung erfolgte um	
	12		Uhr	
				Unterschrift Schichtleitung
<b>2. Schicht</b>	1 (Leitung)	13	1	2
	2	14	3	4
	3	15	5	6
	4	16	7	8
	5	17	9	10
	6	18	11	12
	7	19	13	14
	8	20	15	16
	9		17	18
	10		19	20
	11		Meldung per Mail an Einrichtungsleitung erfolgte um	
	12		Uhr	
				Unterschrift Schichtleitung
<b>3. Schicht</b>	1 (Leitung)		1	2
	2		3	4
	3		5	6
	4		7	8
	5		9	10
	6		11	12
	7		Meldung per Mail an Einrichtungsleitung erfolgte um	
	8		Uhr	
	9			
	10			
	11			
	12			
				Unterschrift Schichtleitung

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

### 3. Transfers:

angereiste Personen: \_\_\_\_ (Anzahl)

abgereiste Personen: \_\_\_\_ (Anzahl)

zu reinigende Zimmer aufgrund von Abreisen: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 4. Krankenhausaufenthalte:

Folgende Bewohner/-innen wurden heute ins Krankenhaus verbracht:

\_\_\_\_\_

Folgende Bewohner/-innen sind heute aus dem Krankenhaus entlassen worden:

\_\_\_\_\_

### 4. Gemeinschaftsräume:

Folgende Gemeinschaftsräume standen heute **nicht** zur Benutzung zur Verfügung

0 Fernsehraum I

0 Frauen-Café

0 Leseraum

0 Religionsraum I

0 Religionsraum II

0 Bastelstube

0 Jugendfreizeittreff

0 Gemeinschaftsküche I

Begründung für geschlossene Gemeinschaftsräume:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 5. Hausdurchgänge:

Hausdurchgang durchgeführt

Bereich: \_\_\_\_\_ (Kürzel und Uhrzeit)

Hausdurchgang durchgeführt

Bereich: \_\_\_\_\_ (Kürzel und Uhrzeit)

Hausdurchgang durchgeführt

Bereich: \_\_\_\_\_ (Kürzel und Uhrzeit)

## **6. Freizeit- und Sportangebote:**

Folgende Angebote wurden heute durchgeführt:

## **7. besondere Vorkommnisse ( insbesondere Verpflegung / Taschengeld ):**