

Fortschreibung der Leistungsbeschreibung über Standards in Unterbringungseinrichtungen des Landes Nordrhein-Westfalen

A) Vorbemerkung:

Die stark gestiegene Zahl der Menschen, die vor Krieg und Verfolgung nach Deutschland fliehen, stellen das Land Nordrhein-Westfalen und die Betreuungsorganisationen vor große humanitäre Herausforderungen. Die Kapazitäten des seit Jahren bewährten Systems der Zentralen Unterbringungseinrichtungen sind für die gegenwärtige Situation nicht ausreichend. Um Obdachlosigkeit für die Flüchtlinge zu vermeiden, wurde zusätzlich eine Vielzahl von provisorischen Unterkünften in Betrieb genommen.

Für sie gelten künftig eindeutige und einheitliche Regelungen: Alle Unterbringungen müssen auf dem umfassend definierten Qualitätsniveau geführt werden, das für die Zentralen Unterbringungseinrichtungen in Hemer, Schöppingen und am Düsseldorfer Flughafen festgeschrieben ist. Ausgenommen von diesen Vorgaben sind kurzfristige Provisorien mit geringeren Standards. Diese Notunterkünfte dürfen nur maximal drei Monate betrieben werden.

Alle in NRW tätigen Betreuungsverbände sind sich einig, dass die für die Zentralen Unterbringungseinrichtungen Hemer und Schöppingen vertraglich festgelegten Leistungsstandards geeignet sind, eine sichere und menschenwürdige Unterbringung der Flüchtlinge in NRW zu gewährleisten.

In einer gemeinsamen Besprechung am 11.10.2014 wurde zwischen den Betreuungsverbänden und der Bezirksregierung Arnsberg einvernehmlich vereinbart, dass es unabhängig vom Regelbetrieb einer Einrichtung angepasste Standards für den Betrieb einer Einrichtung in Zeiten der Überbelegung geben muss.

Auf der Basis dieser Vorgaben hat die Bezirksregierung Arnsberg gemeinsam mit den Betreuungsverbänden eine Leistungsbeschreibung entwickelt, die auf den bestehenden Standards aufbaut und für die Zentralen Unterbringungseinrichtun-

gen im Regelbetrieb (länger als drei Monate) landesweit gelten soll. Die Anforderungen erstrecken sich auf folgende Bereiche:

1. Die Dienstleistung „Unterbringung und Betreuung von Asylbewerbern und Flüchtlingen“ und
2. die Bewachung in den Zentralen Unterbringungseinrichtungen (ZUE) des Landes Nordrhein-Westfalen als Teil der im Asylverfahrensgesetz vorgesehenen Aufnahmeeinrichtungen.

Die Vertragsdauer für eine Zentrale Unterbringungseinrichtung soll möglichst vier Jahre betragen und mit einer Option auf Verlängerung von einem Jahr versehen werden. Die Option muss spätestens drei Monate vor Ablauf des Vertrages ausgeübt werden.

Zusätzlich erforderlich sind Qualitätsvorgaben für die Einrichtung von Notunterkünften des Landes, die maximal 3 Monate betrieben werden und zur Vermeidung von Obdachlosigkeit der Asylsuchenden dienen. Sie sollten sich grundsätzlich an Standards orientieren, die für Einrichtungen des Regelbetriebs gelten. Dennoch konnten und können hier bestimmte Vorgaben oftmals infolge personeller oder räumlicher Restriktionen nicht oder nur annähernd eingehalten werden. Dies ist der besonderen Notsituation und der Anlaufphase einer Notunterkunft geschuldet. Wünschenswert ist dabei, dass zukünftig derartige Notunterkünfte als Nebenstellen einer bereits bestehenden Zentralen Unterbringungseinrichtung betrieben werden. Dadurch soll eine Angleichung der Unterbringungsmodalitäten angestrebt werden. Für diese Notunterkünfte besteht grundsätzlich die Möglichkeit, sie im Bedarfsfall in eine längerfristige Einrichtung umzuwandeln. Nach erfolgter Umwandlungsanzeige hat der Auftragnehmer 4 Wochen Zeit, die Notunterkunft – soweit erforderlich - an die nachfolgenden Standards einer Zentralen Unterbringungseinrichtung im Regelbetrieb anzupassen.

Im Einzelfall sind bei einer geplanten Notunterkunft oder der Überbelegung einer Bestandsunterkunft die Rahmenbedingungen im Einzelfall und unter Berücksichtigung der räumlichen und kapazitären Gegebenheiten vor Ort zwischen Betreuungsorganisation und Bezirksregierung festzulegen.

I. Aufgabenbeschreibung

Bei allen ZUE kommen zu den primären Aufgaben der Unterbringung und Betreuung – einschließlich der Vollverpflegung und der Bewachung – noch die Überwachung von technischen Einrichtungen und Gerätschaften sowie die Wahrnehmung der Verkehrssicherungspflicht für die Liegenschaft hinzu.

Zu den Aufgaben gehört nicht die Wahrnehmung hoheitlicher Tätigkeiten, insbesondere in Bezug auf die Asylverfahren, die die Bewohner zu durchlaufen haben.

Den Auftragnehmern wird die Liegenschaft mit den baulichen Anlagen mietfrei zur Verfügung gestellt. Ungeachtet davon verbleibt das Hausrecht für die gesamte Liegenschaft beim Land Nordrhein-Westfalen.

Die vollständige Möblierung und Ausstattung der Räume ist vom Auftragnehmer auf eigene Kosten bereitzustellen.

II. Generelle Anforderungen an den Auftragnehmer

1. Vielfältige Erfahrungen in der Arbeit mit Asylbewerbern und Flüchtlingen sowie insbesondere deren Unterbringung und Versorgung.
Referenzliste und Beschreibung der entsprechenden Projekte sind vorzulegen.
2. Fähigkeit, vor Ort Akzeptanz für die Einrichtung bei der Bevölkerung, den politischen und gesellschaftlichen Repräsentanten der Kommune sowie Vertretern von Kirchen und Flüchtlingsorganisationen herzustellen und zu erhalten. Dies ist durch Referenzen nachzuweisen.
3. Erfahrungen mit aufgabenbezogener Öffentlichkeitsarbeit

(Vorlage geeigneter Unterlagen, z.B. Info-Mappen, Einladungen etc.)

4. Organisatorische und inhaltliche Betreuung von Asylbewerbern und Flüchtlingen.
Hierzu sind Erfahrungsberichte durchgeführter Maßnahmen sowie ein Betreuungskonzept für die hier ausgeschriebene Maßnahme vorzulegen.
5. Bereitschaft und Fähigkeit, in Krisensituationen die zusätzliche Aufnahme von Flüchtlingen kurzfristig zu organisieren oder sich auch je nach Gesetzes-, Verordnungs- oder Erlasslage auf eine Änderung des unterzubringenden Personenkreises einzustellen und ggf. die Betreuungskonzeption anzupassen. Glaubhaftmachung der vorhandenen Ressourcen ist erforderlich.
6. Besitz von Kenntnissen der deutschen Verwaltungsstrukturen und Zuständigkeiten unter besonderer Berücksichtigung der Notwendigkeit, Schriftverkehr und Gesprächskontakte in deutscher Sprache abzuwickeln.
7. Bereitschaft zur einvernehmlichen und vertrauensvollen Zusammenarbeit mit dem ebenfalls in der ZUE tätigen Personal der Bezirksregierung, insbesondere durch gegenseitige frühzeitige Information und einvernehmliche Außendarstellung der Angelegenheiten der Einrichtung und der Flüchtlingsberatung.
8. Der Auftragnehmer weist nach, dass er die Erlaubnis gem. § 34a Abs. 1 Satz 1 Gewerbeordnung besitzt.

B) Leistungsinhalte

I. Leistungen des Auftragnehmers

1. Gebäude und Außenanlagen

a) Durch den Auftragnehmer und auf seine Kosten sind nachfolgend genannte Ausstattungen für die ZUE'en bereitzustellen:

- Möblierung und Ausstattung gemäß der geplanten Einrichtungsgröße,
- Ausstattung der Unterkunftszimmer mit Betten, Tischen, Stühlen und Schränken oder Regalen,
- Ausstattung der Gemeinschaftsräume,
- Ausstattung der Kantinen- und Küchenbereiche,
- Ausstattung der für den Auftragnehmer zur Erfüllung seines Auftrages erforderlichen Büros auch mit Telefonen, Kopierern, ADV-Anlagen etc..

Bei Beschädigung oder Verlust hat der Auftragnehmer auf eigene Kosten für gleichwertigen Ersatz zu sorgen. Ebenfalls trägt er die Kosten für die Entsorgung der beschädigten Einrichtungsgegenstände.

b) Die Pflege und Reinigung der Unternehmungsgebäude und der dazugehörigen Außenanlagen und Wege hat auf Kosten des Auftragnehmers zu erfolgen.

Hierbei stellt der Auftragnehmer sicher, dass die Reinigung unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen (IfSG) erfolgt. Weiter zählen hierzu:

- mindestens tägliche Reinigung der Nasszellen und Sanitärbereiche (bei Bedarf häufiger),
- Kontrolle über die von den Bewohnern selbst zu übernehmende Zimmerreinigung,
- tägliche Reinigung der Wohnblocks,

- Kontrolle über die im Rahmen der Arbeitsgelegenheiten in der Unterkunftspflege eingesetzten Bewohner,
 - Reinigung der von der BR genutzten Büroräume mindestens zweimal wöchentlich,
 - Grundreinigung der Unterkünfte nach Auszug, ggf. Desinfizierung,
 - Müllentsorgung (s. Ziff. II Nr. 4),
 - halbjährliche Fensterreinigung,
 - halbjährliche professionelle Grundreinigung aller Gebäude,
 - Schädlingsbekämpfung bei Bedarf,
 - Rasenschnitt und Grünpflege,
 - Winterdienst und sonstige Räumung auf und von öffentlichen Straßen und Wegen, an welche die Einrichtung angrenzt (nach Maßgabe des Ortsrechts),
 - jährliche Dachrinnenreinigung.
- d) Die technische Betreuung der Unterbringungseinrichtung und die Vornahme kleinerer Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten ist durch den Auftragnehmer durch Einsatz von Hausmeistern (Anforderungsprofil u. a. siehe unter Ziff. I Nr. 4 f)) und Bereitstellung der entsprechenden technischen Ausrüstung für die Haustechnik zu gewährleisten bzw. zu erledigen, insbesondere sind folgende Punkte zu beachten:
- Anwesenheit eines Hausmeisters montags bis freitags von mindestens 08.00 bis 16.00 Uhr,
 - Übernahme der Verantwortung durch den Auftragnehmer für die Kontrolle und die Instandhaltung der technischen Anlagen in den Gebäuden entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen (Bauordnung, Brandschutzbestimmungen, Hygienebestimmungen etc.),
 - Fachgerechte Reparaturarbeiten auf Kosten des Auftragnehmers, 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, Toiletten-sitze und –spülungen, Urinale, Waschbecken, Duschorrichtungen, Türen (auch Feuerschutztüren), Fenster, Alarmmelder, Steckdosen, Lichtschalter

und Lampen.

Sofern die sich hieraus ergebenden Kosten den Wert 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 vom Auftraggeber gegen Vorlage der Belege erstattet.

- Wartung von Heizungsanlagen, anderen technischen Anlagen, Beachtung und Durchsetzung von Energiesparmaßnahmen, soweit dieses in den jeweiligen Gebäuden möglich ist.
- e) Übernahme der Verkehrssicherungspflicht auf der Liegenschaft und in den Gebäuden, insbesondere Feststellung, Sicherung und unverzügliche Meldung aller potentiellen Unfallgefahren im Innen- und Außenbereich an die Beschäftigten der Bezirksregierung sowie unverzügliche Beseitigung, sofern bauliche Maßnahmen nicht berührt werden.
- f) Bewachung und Pfortendienst bei Tag und Nacht unter Berücksichtigung des § 34 a GewO mit folgenden Eckpunkten:
- Schichtdienst durch sowohl in der Bewachung als auch in der Betreuung qualifizierte Personen (tagsüber und nachts ; siehe unter Personalschlüssel Ziff. 4. b),
 - Einlasskontrolle und nächtliche Kontrollgänge unter Einbeziehung der Überprüfung der Umzäunung,
 - Führung eines Wachbuches, jederzeitiges Recht auf Einsichtnahme durch die Mitarbeiter der Bezirksregierung, darüber hinaus uneingeschränkte und unmittelbare Auskunftspflicht über alle sicherheitsrelevanten Vorkommnisse gegenüber dem Hausrechtsinhaber,
 - Erstellung der Dienstanweisung für die Pforte unter Mitwirkung des Auftraggebers (insbesondere für Krisensituationen),
 - Maßnahmen zur Feststellung der An- bzw. Abwesenheit der Bewohner,
 - 24-stündiger Telefondienst und Vermittlung an den am Wochenende und in

- der Nacht verantwortlichen Betreuer,
- Vertretung ist sowohl bei Urlaubsabwesenheit wie auch bei krankheitsbedingtem Ausfall durch geeignetes Personal sicherzustellen,
 - Überwachung der Taschengeldauszahlungen
- In ZUE ist zusätzlich eine tägliche Bewachung durch uniformierte, vollbeschäftigte Mitarbeiter durchzuführen. Sie sind im Schichtdienst einzusetzen und haben während der Spät-/Nachtschicht alle 1,5 Stunden Kontrollgänge unter Einbeziehung der Überprüfung der Umzäunung durchzuführen.
- Für die Schichten gelten folgende Zeitregelungen:
- Spät-/ Nachtschicht
- | | |
|----------------------|---------------------|
| März bis Oktober | 18:00 – 02:00 Uhr |
| November bis Februar | 16:00 – 24:00 Uhr . |

- g) Bei Übergabe der Liegenschaft nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Auftragnehmer sämtliche von ihm vorgenommenen Veränderungen oder Ein- und Umbaumaßnahmen auf eigene Kosten wieder rückgängig zu machen, wenn der Eigentümer oder der Auftraggeber dieses wünscht.

Die Liegenschaft ist besenrein, entsorgt von sämtlichem Sperrmüll und anderem Müll zu übergeben.

2. Unterbringung und Betreuung

- a) Verwaltung / Overhead
- Einrichtung eines „Info-Centers“ oder einer „Rezeption“ als Anlaufstelle,
 - Koordinierung der Zimmervergabe unter Berücksichtigung von Nationalitäten, familiären Bindungen sowie ggf. abzutrennenden Frauenbereichen für alleinreisende Frauen,
 - Einweisung der Neuankömmlinge und Verteilung der Hausordnung in der jeweiligen Landessprache,
 - Abstimmung der tagesaktuellen Belegungszahlen bis spätestens 09.00 Uhr des jeweils folgenden Arbeitstages mit den Mitarbeitern der Bezirksre-

gierung,

- Gewährleistung eines störungsfreien und ordnungsgemäßen Betriebes der Einrichtung.

b) Vollverpflegung/Ernährung

- Vollverpflegung der untergebrachten Personen mit drei Mahlzeiten täglich (Frühstück, warmes Mittagessen, Abendessen), einschließlich kostenloser Getränke dazu (Kaffee, Tee, Milch, Wasser) in ausreichenden Mengen (Nachschlagsmöglichkeit) und unter Berücksichtigung der Empfehlungen der Deutschen Gesellschaft für Ernährung e.V.,
- Bereitstellung vegetarischer Mahlzeiten bei Bedarf auf Kosten des Auftragnehmers,
- Ausgabe von Mehrweggeschirr,
- ganztägige, kostenlose Bereitstellung eines Getränks (z.B. Mineralwasser),
- Rücksichtnahme auf ethnische und religiöse Besonderheiten bei dem Angebot der Speisen (wie z.B. kein oder nur gekennzeichnetes Schweinefleisch; andere Essenszeiten während des Fastenmonats Ramadan; etc.),
- Ausgabe von Baby-, Kleinkind- sowie Sonderverpflegung für Kranke (Diätkost),
- Sicherstellung der Mahlzeiten wahlweise über Nutzung einer eigenen Küche, wobei die erforderlichen Gerätschaften selbst beschafft werden müssen oder über die Beauftragung eines Catering-Unternehmens,
- Kosten für die Entsorgung der Speiseabfälle und der Fettabscheider sind vom Auftragnehmer zu übernehmen
- Kosten, die für bauliche Maßnahmen im Küchenbereich entstehen, etwa durch berufsgenossenschaftliche Forderungen,
- Kantinenöffnungszeiten mindestens 90 Minuten pro Mahlzeit, bei einer höheren Belegung als 250 Personen auch länger,
- Ausgabe der Mahlzeiten; Reinigung des Geschirrs, der Ausgabeeinrichtungen und der Tische.

c) Kiosk

Betrieb eines Kiosks mindestens montags bis freitags

von 10.00 bis 16.00 Uhr,

mit folgendem Mindestsortiment:

- Kaffee, Tee, alkoholfreie Getränke, Obst, Dauerbackwaren, Süßigkeiten, Eis, Schreibwaren, Telefonkarten, Nähutensilien, Schuhputzartikel, Kosmetika

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

Die Einrichtung eines Kiosks im Pfortenbereich ist nicht zulässig.

d) Kleiderkammer

Einrichtung und Betrieb einer Kleiderkammer für die notwendige Ausstattung der Bewohner mit der entsprechenden Kleidung – auch mit Gebrauchtkleidung, Schuhen, Leibwäsche, Umstandskleidung und Babyausstattungen, in verschiedenen Größen (auch Sondergrößen).

Öffnungszeiten: montags – freitags zumindest halbe Tage und bei besonderem Bedarf anlässlich der Ankunft.

Die Ausgabe erfolgt durch Mitarbeiter des Auftragnehmers je nach Bedürftigkeit der Bewohner. Die Bedürftigkeitsprüfung obliegt dem Auftragnehmer; bei Unstimmigkeiten entscheiden die Mitarbeiter der Bezirksregierung.

e) Hygienepakete

Bereitstellung und Ausgabe von Hygienepaketen jeweils für Männer, Frauen und Kinder (Zahnbürste, Zahnpasta, Seife, Shampoo, etc.).

f) Wäsche

Bereitstellung und ggf. Ersatz der notwendigen Gemeinschaftswäsche (Bettwäsche, Handtücher) sowie deren Ausgabe, Austausch, professionelle Reinigung.

g) Gemeinschaftswascheinrichtungen

Einrichtung von Gemeinschaftswascheinrichtungen in jeder ZUE für die per -

sönliche Wäsche der Bewohner durch die Bereitstellung, Wartung, Reparatur und ggf. Ersatz von zehn Waschmaschinen und zehn Wäschetrocknern so wie die Bedienung oder Beaufsichtigung durch Mitarbeiter des Auftragnehmers.

Bereitstellung von 3 Bügeleisen und 3 Bügeltischen pro ZUE.

h) Taschengeldauszahlung

Die Auszahlung des wöchentlichen Taschengeldes an die Bewohner der ZUE erfolgt nach deren Ankunft in der Einrichtung sowie in der Folgezeit Grundsätzlich dienstags – mindestens in der Zeit von 10.00 bis 15.30 Uhr – durch Mitarbeiter des Auftragnehmers; die Entscheidung über die Auszahlung erfolgt vorher durch die Mitarbeiter der Bezirksregierung. Im Falle besonders hoher Belegung und damit verbundener hoher Fluktuation erfolgt die Auszahlung des Taschengeldes abweichend nach Bedarf.

i) Sanitätsstation

- Einrichtung einer Sanitätsstation
- Möblierung und Ausstattung der Krankenstation mit Instrumenten, Tiegeln, Jod, Verbandszeug, Rollstuhl, Trage etc. auf Kosten des Auftragnehmers,
- Überwachung der Einnahme von verordneten Medikamenten,
- Durchführung regelmäßiger Sprechstunden;
 Mindestöffnungszeiten:
 montags bis freitags 09.00 bis 12.00 Uhr und 14.00 bis 16.00 Uhr,
- Leistung von Erster Hilfe,
- Zusammenarbeit mit niedergelassenen Ärzten, Krankenhäusern und medizinischen Fachdiensten sowie ggf. Vermittlung und Kooperation mit den örtlichen Gesundheitsämtern,
- Unterstützung der Mitarbeiter der Bezirksregierung bei der Organisation von erforderlichen Tuberkuloseuntersuchungen (insbes. für Schwangere und Kinder unter 14 Jahren)
- präventive Maßnahmen zur Schwangerschaftsverhütung sowie Durchführung von Infoveranstaltungen über Hygiene, Gesundheitsvorsorge bei Kindern, Elternberatung sowie Ausgabe von Babyartikeln,
- Vertretung des Fachpersonals ist sicherzustellen, sowohl bei Urlaubsabwe-

senheit wie auch bei krankheitsbedingtem Ausfall, und zwar durch entsprechend qualifiziertes Personal,

- Organisation von Sprachmittlerdiensten, soweit erforderlich, durch Mitarbeiter des Auftragnehmers und ggf. Begleitung zum Arzt oder auch zum Krankenhaus,
- Hilfe bei der Zusammenstellung der erforderlichen Gegenstände für einen stationären Krankenhausaufenthalt in Zusammenarbeit mit den Betreuern unter Nutzung der Möglichkeiten der Kleiderkammer,
- ärztliche Behandlung, sofern Ärztin/Arzt anwesend,
- psychologische Betreuung durch entsprechend ausgebildetes Fachpersonal
- Personalschlüssel und Anforderungsprofil (siehe unter Ziff. I Nr. 4 d)).

j) Kinderspielstube

Ausstattung und Betrieb einer Kinderspielstube unter Einsatz von geeignetem Personal

- Betreuung der in der Einrichtung lebenden Kinder sowie Unterstützung der Eltern bei der Betreuung ihrer Kinder, auch durch Familien- und Erziehungsberatung,
- Bereitstellung von mindestens 3 Kinderwagen,
- Möblierung und Bereitstellung von Spielgeräten etc. auf Kosten des Auftragnehmers,
- Mindestöffnungszeiten:
montags bis freitags je von 09.00 bis 12.00 Uhr und 14.00 bis 16.00 Uhr,
- Vertretung ist sowohl bei Urlaubsabwesenheit wie auch bei krankheitsbedingtem Ausfall mit entsprechend qualifiziertem Personal sicherzustellen,
- Personalschlüssel und Anforderungsprofil (siehe unter Ziff. I Nr 4c)).

k) Stellenbörse

Schaffung einer „Stellenbörse“ für die Bewohner zur Mithilfe in der Einrichtung gegen Zahlung einer Aufwandsentschädigung gemäß § 5 Asylbewerberleistungsgesetz.

Die Leistungen des Auftragnehmers können nur dann mit dem Land NRW abgerechnet werden, wenn sie über die vertraglich geschuldeten Leistungen des Auftragnehmers hinausgehen. Solche Maßnahmen sind nur nach vorhe-

riger Absprache mit den Mitarbeitern der Bezirksregierung möglich.

l) Betreuungs- und Beschäftigungsmaßnahmen

Allgemeine soziale Betreuungs- und Beschäftigungsmaßnahmen sollen nicht detailgenau festgelegt werden, sondern hängen auch von der vorzulegenden Betreuungskonzeption sowie der aktuellen Zusammensetzung des zu betreuenden Personenkreises ab.

Aus der Erfahrung heraus haben sich Mindeststandards entwickelt, deren Einhaltung zu gewährleisten sind. Es handelt sich dabei um die folgenden täglich und aktiv anzubietenden Freizeitmöglichkeiten:

- Einrichtung von ganztägig geöffneten Gemeinschaftsräumen (Café, Bistro- und Billardraum o. ä.);
Öffnungszeiten:
montags bis freitags von 08.00 bis 22.00 Uhr sowie
an Wochenenden und Feiertagen von 09.00 bis 21.00 Uhr,
- Einrichtung einer Gemeinschaftsküche und Gelegenheit zum „betreuten Kochen“,
- Möglichkeit zur religiösen Betätigung,
- Einrichtung eines Frauencafés unter weiblicher Betreuung,
- Bereitstellung eines Lese-Clubs mit internationaler Presse/einer Mediothek (Filme) sowie von mindestens zwei Fernsehräumen,
- Vermittlung von Grundkenntnissen der deutschen Sprache und des Zusammenlebens in Deutschland (wöchentlich mindestens drei Stunden),
- Durchführung organisierter Sportangebote für alle Gruppen, insbesondere für alleinreisende, junge Männer,
- Bereitstellung eines Jugendfreizeittreffs
- Bereitstellung von Räumen zum Basteln, Nähen, Werken wie z.B. Einrichtung von Nähstuben o. ä..

4. Personal

- Über den Personaleinsatz ist ein übersichtlicher Organisationsplan mit Aufgabenbereichen zu erstellen und laufend zu aktualisieren, wobei ein/e verantwortliche/r Betreuungsleiter/in sowie deren/dessen Stellvertretung zu benennen sind.
- Neben dem Pforten-Personal ist die ständige Anwesenheit und Erreichbarkeit einer verantwortlichen Betreuungsperson in der ZUE auch nachts und an Wochenenden sicherzustellen.
- Beim Einsatz des Personals ist zu berücksichtigen, dass Personen eingesetzt werden, die die Sprachen der Hauptherkunftsländer sprechen (insbes. die Sprachen Albanisch, Arabisch, Kurdisch, Serbokroatisch, Türkisch, Russisch sowie Englisch und Französisch).
- Sofern Personen, die ihren Bundesfreiwilligendienst, ihr freiwilliges soziales oder ökologisches Jahr ableisten; geringfügig Beschäftigte; Praktikanten und/oder Ehrenamtliche eingesetzt werden, erfolgt keine Anrechnung der Stellen bzw. Stellenanteile auf den Personalschlüssel.
- Der Einsatz weiterer Mitarbeiter in der Haustechnik oder Hauswirtschaft, Reinigungskräfte, Verwaltungskräfte oder Küchenmitarbeiter liegt in der Eigenverantwortlichkeit des Auftragnehmers und wird deshalb im Personalschlüssel nicht berücksichtigt.
- Nachfolgend sind die vertraglich zwingend vorgesehenen Stellen im Einzelnen beschrieben.
- Für eine Vollzeitstelle werden im Personalschlüssel wöchentlich mindestens 38,5 Stunden und für eine Teilzeitstelle mindestens 19,25 Stunden zugrunde gelegt.

a) Betreuungsleiter/in

Aufgaben:

Ermächtigung zur selbstständigen Entscheidung in allen Angelegenheiten des Auftragnehmers; leitet und führt die Mitarbeiter/innen des Betreuungsverbandes; führt eigenverantwortlich das Betreuungskonzept durch und arbeitet kooperativ und vertrauensvoll mit den vor Ort tätigen Mitarbeitern der Bezirksregierung zusammen.

Anforderungsprofil:

- abgeschlossenes Hochschul- oder Fachhochschulstudium mit sozialwissenschaftlichem Schwerpunkt oder vergleichbare Befähigung auf Grund der bisherigen beruflichen Erfahrungen,
- mehrjährige Leitungserfahrung in einer Einrichtung,
- Erfahrung in selbstständiger Personalführung,
- ausgeprägtes Verhandlungsgeschick, Flexibilität und Fähigkeit zur Repräsentation der Einrichtung
- Fähigkeit zur Kooperation mit den vor Ort tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bezirksregierung,
- hohes persönliches Engagement und große Belastbarkeit,
- allgemeine Kenntnisse im Asyl-, Ausländer- und Asylbewerberleistungsrecht sowie Grundkenntnisse in den Bereichen Arbeitsrecht und Praxis der allgemeinen Verwaltung,
- Kenntnisse der politischen und sozialen Verhältnisse in den wichtigsten Herkunftsländern der Asylbewerber/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 Asylbewerber/Flüchtlinge, z.B. Albanisch, Arabisch, Kurdisch, Serbokroatisch, Türkisch, Russisch.

b) Allgemeines Betreuungspersonal

(Sozial- bzw. Hausbetreuung, ggf. Pfortendienst)

Aufgaben:

- Durchführung der Hausbetreuung für Asylbewerber/Flüchtlinge im Schichtdienst.

An Werktagen sind zwei Schichten in der Zeit von 08.00 bis 22.00 Uhr und an Wochenenden und Feiertagen in der Zeit von 09.00 bis 21.00 Uhr durch die im Personalschlüssel aufgeführte Anzahl von Betreuern abzudecken.

Die Nachtschicht ist an Werktagen in der Zeit von 22.00 bis 08.00 Uhr und an Wochenenden und Feiertagen in der Zeit von 21:00 bis 09:00 Uhr durch die Anwesenheit von Betreuern gemäß dem nachfolgenden Personalschlüssel abzudecken.

- ggf. Durchführung des Pfortendienstes im Schichtdienst.
Die Einteilung der Schichten ist im Personalschlüssel aufgeführt.
- Angebot von Orientierungshilfen für Flüchtlinge (z.B. Erläuterung von Mitwirkungspflichten, zur Einhaltung der Hausordnung, Beratung über Rückkehrmöglichkeiten),
- Bekanntmachung des Asylbewerbers/Flüchtlings mit seiner Umgebung, Informationen über Abläufe in der Unterbringungseinrichtung,
- Hilfestellung bei der Regelung des Zusammenlebens von Menschen verschiedener Kulturkreise,
- Organisation und Durchführung von Veranstaltungen zur Freizeitgestaltung (insbesondere von Sportmöglichkeiten),
- Unterstützung bei der Durchführung von Veranstaltungen religiöser Natur,
- frühzeitiges Erkennen und Lösen von Konflikten und Durchführung deeskalierender Maßnahmen,
- Unterstützung der Asylbewerber/Flüchtlinge bei Konfliktbewältigung,
- Durchführung von Maßnahmen der Ersten Hilfe bei Bedarf,
- Unterstützung der Mitarbeiter der Bezirksregierung durch Dolmetscherdienste bei deren Tagesgeschäft ,

- Unterstützung der Asylbewerber/Flüchtlinge durch Dolmetscherdienste bei Arztbesuchen oder Krankenhausaufenthalten,
- Kontrolle und Beaufsichtigung der von Asylbewerbern/Flüchtlingen durchgeführten Arbeiten,
- Mitwirkung bei der wöchentlichen Taschengeldauszahlung,
- Betreuung von Kleiderkammer, Lese-Club, Mediothek u. ä.

Anforderungsprofil:

- abgeschlossene Berufsausbildung als Sozialarbeiter bzw. Diplompädagoge, Diplomsportpädagoge oder gleichwertige Erfahrungen und Kenntnisse, die in der Praxis zur Erledigung der Aufgabe befähigen,
- die Dienstleistung ist im Schichtdienst zu erbringen,
- hohes persönliches Engagement, hohe Belastbarkeit,
- Kenntnisse der politischen und sozialen Verhältnisse der wichtigsten Herkunftsländer der Asylbewerber/Flüchtlinge und deren Lebensgewohnheiten, Religionen, etc.
- Kenntnisse von mindestens einer Fremdsprache, entweder Englisch, Französisch oder einer Sprache der Hauptherkunftsländer der Asylbewerber/ Flüchtlinge wie : Albanisch, Arabisch, Kurdisch, Serbokroatisch, Türkisch, Russisch,
- Ausbildung als Erste-Hilfe-Ersthelfer,

Personalschlüssel: Betreuung

- Anwesenheit pro Schicht von montags bis freitags von 08.00 bis 22.00 Uhr:

bis 200 Personen:	4 Betreuer
bis 300 Personen:	5 Betreuer
bis 400 Personen:	6 Betreuer
bis 500 Personen:	7 Betreuer
bis 600 Personen:	8 Betreuer
bis 700 Personen:	9 Betreuer

nachts werktags (22.00 bis 08.00 Uhr): bis 300 Personen mindestens 1, ab 300 Personen mindestens 2 (**männl.**) Betreuer.

- Anwesenheit pro Schicht an Wochenenden und Feiertagen von 09.00 bis
21.00 Uhr:

bis 200 Personen:	2 Betreuer
bis 300 Personen:	3 Betreuer
bis 400 Personen:	4 Betreuer
bis 500 Personen:	5 Betreuer
bis 600 Personen:	6 Betreuer
bis 700 Personen:	7 Betreuer

nachts an Wochenenden und Feiertagen (21.00 bis 09.00 Uhr):

bis 300 Personen mindestens 1, ab 300 Personen mindestens 2 (**männl.**) Betreuer.

Von dem Betreuungspersonal muss mindestens $\frac{1}{4}$ über die oben erwähnte abgeschlossene Berufsausbildung als Sozialarbeiter bzw. Diplompädagoge, Diplomportpädagoge verfügen oder gleichwertige Erfahrungen und Kenntnisse vorweisen, die in der Praxis zur Erledigung der Aufgabe befähigen.

Die Anzahl der o. g. Betreuer beinhaltet nicht die in der Bewachung und Pfortendienst eingesetzten Personen.

Personalschlüssel: Bewachung

- Anwesenheit im 2- oder 3-Schicht-Betrieb (7x24h)

bis 200 Personen:	2 Personen
ab 200 Personen:	Personalschlüssel 1/100

Personalschlüssel: Pfortendienst

- Anwesenheit im 2- oder 3-Schicht-Betrieb (7x24h)

durchgängig 1 Person

Für das eingesetzte Sicherheitspersonal gelten die Anforderungen des Landes NRW vom 01.10.2014 (8-Punkte-Katalog)

c) Personal Kinderspielstube:

Die Aufgaben sind in dem Abschnitt über die Kinderspielstube in Ziffer I Nr.2 j) beschrieben.

Anforderungsprofil:

- berufliche Ausbildung als staatlich geprüfte/r Erzieher/in oder Personen mit vergleichbaren persönlichen Qualifikationen zur Kinderbetreuung,
- Flexibilität, hohes Maß an Bereitschaft, sich auf ständig wechselnde Kindergruppen und Kinder mit unterschiedlichsten Problemen einzustellen

Personalschlüssel:

- 1 Vollzeitstelle (die Einrichtung von 2 Teilzeitstellen ist möglich)

d) Personal Sanitätsstation:

Die Aufgaben sind in dem Abschnitt über die Sanitätsstation in Ziffer I Nr.2 i) näher beschrieben.

Anforderungsprofil:

- berufliche Ausbildung als examinierte Krankenschwester/examinierter Krankenpfleger,
- Flexibilität und Fähigkeit, sich auf einen ständig wechselnden Personenkreis und Personen aus anderen Kulturkreisen einzustellen,
- Fremdsprachenkenntnisse

Personalschlüssel:

- 2 Vollzeitstellen bei einer garantierten Belegungskapazität von 300 Betten,
- 2,5 Stellen bei einer Belegung ab 400 Personen
- 3 Stellen bei einer Belegung ab 600 Personen

f) Personal Hausmeister:

Aufgaben:

- Betriebsüberwachung der zentralen Versorgungseinrichtungen (Wasser, Gas, Heizung, Elektrizität),
- Kontrolle der Einhaltung der Sicherheitsbestimmungen,
- Überwachung der täglichen Reinigungs- und Grundreinigungsmaßnahmen,
- Überwachung der Reinigung und Instandhaltung der Außenanlagen,
- Durchführung von Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten
- 24-Stunden-Rufbereitschaft während der Heizperiode von Oktober bis April

Anforderungsprofil:

- erfolgreich abgelegte Gesellenprüfung in einem gewerblich-technischen Beruf, wie z. B. Elektro-Installateur, Schlosser, Heizungs-Installateur,
- handwerkliches Geschick auch außerhalb des erlernten Berufs,
- Fortbildung zum Sicherheitsbeauftragten

Personalschlüssel:

- 2 Vollzeitstellen bei einer garantierten Belegungskapazität von 300 Betten
- 2,5 Stellen bei einer Belegung ab 400 Personen.

II. Leistungen des Auftraggebers/Vergütung

1. Die Bauunterhaltung erfolgt durch den Auftraggeber und auf seine Kosten, solange sie nicht unter die „kleineren Instandhaltungs- und Instandsetzungsmaßnahmen“ fällt (siehe B I 1 d).
2. Die Liegenschaft wird dem Auftragnehmer mietfrei zur Verfügung gestellt.
3. Ggf. notwendige Wartungsverträge für Heizungsanlagen werden durch den Auftraggeber auf dessen Kosten abgeschlossen.

Andere technische Geräte, die durch den Auftragnehmer beschafft wurden und von ihm bereitzustellen sind (Küche, Waschmaschine, etc.), hat der Auftragnehmer selbst auf eigene Kosten zu warten, zu reparieren und ggf. zu ersetzen.

4. Anfallende Betriebskosten für Gas, Wasser und Strom sowie die Gebühren für die Müllentsorgung werden vom Auftraggeber getragen.

Die Kosten für die Entsorgung der Speiseabfälle, für Papier und Pappe sowie die Kosten für Sperrmüllentsorgung sind vom Auftragnehmer zu tragen.

5. Die Vergütung/Abrechnung der Leistung gestaltet sich wie folgt:

- Die Vergütung erfolgt über eine monatliche Pauschale.
- Die Abrechnung erfolgt monatlich bis zum 15. des auf den Abrechnungsmonat folgenden Monats.

Anlagen:

1. Muster-Hygieneplan für Gemeinschaftseinrichtungen für Erwachsene des Landesentrums Gesundheit NRW
2. Standards zur Einführung neuer Sicherheitsstandards in Asylbewerberheimen des Landes NRW vom 1.10.2014 (8-Punkte-Programm)