

<b>Landesamt für Flüchtlings- angelegenheiten, Berlin</b>	<b>Zuschlagskriterien/Bewertung der Angebote</b> Vergabemaßnahme – Betriebsleistungen für Flüchtlingsunterkünfte	Seite 1 von 9
		Stand: 20.06.2017

Die Qualität des Angebots wird anhand der einzureichenden Konzepte mit 70 % und der Preis zu 30 % gewichtet.

Kriterium	Unterkriterium	Gewichtung in %	Maximalpunktzahl
<b>1. Qualität</b>		<b>70</b>	<b>700</b>
	Qualität des Konzepts Betrieb	30	300
	Qualität des Personals	20	200
	Qualität des Konzepts Betriebsaufnahme	10	100
	Qualität des Konzepts zur Einbindung von Ehrenamtlichen und Zivilgesellschaft	10	100
<b>2. Preis (Gesamtpreis in Euro brutto)</b>		<b>30</b>	<b>300</b>

### 1. Zuschlagskriterium Qualität

Die Bewertung der Angebote zu diesem Zuschlagskriterium erfolgt anhand von Konzepten der Bieter zu den einzelnen nachfolgend aufgeführten Unterkriterien.

Da die Anforderungen an die Transparenz der Zuschlagskriterien bzw. des damit verbundenen Wertungsmodus in der Vergangenheit Gegenstand vergaberechtlicher Rechtsprechung waren, hat sich der Auftraggeber insbesondere an der Entscheidung des EuGH vom 14.07.2016 in der Rs. C-6/15 (Dimarso) und des OLG Düsseldorf vom 08.03.2017 (Verg 39/16) sowie des BGH vom 04.04.2017 (X ZB 3/17) orientiert, wonach etwa eine Bewertungsstufe von „ohne Mangel“ bis „nicht akzeptabel“ zulässig ist. Die vorbezeichneten Entscheidungen sind als Bestandteil der Vergabeunterlagen von den Bietern bei der Bearbeitung ihrer Angebote zu beachten. Nach dieser Rechtsprechung muss es den Bietern nicht möglich sein, im Vorhinein zu erkennen, welchen bestimmten Erfüllungsgrad Angebote auf der Grundlage des aufgestellten Kriterienkatalogs oder konkreter Kriterien aufweisen müssen, um mit den in einem Bewertungsschema festgelegten Punktwerten bewertet zu werden.

Die Bewertung der Konzepte erfolgt unter Zugrundelegung dessen daher als Prozentsatz bezogen auf die erreichbare Maximalpunktzahl je Unterkriterium in folgenden Bewertungsstufen:

Landesamt für Flüchtlings- angelegenheiten, Berlin	Zuschlagskriterien/Bewertung der Angebote Vergabemaßnahme – Betriebsleistungen für Flüchtlingsunterkünfte	Seite 2 von 9
		Stand: 20.06.2017

- 100 % = Sehr gute Darstellungen ohne Mängel, klar strukturierte logisch aufgebaute Vorgehensweise, keine Fragen/Aspekte bleiben offen, sehr gute fachliche Qualität und Schlüssigkeit des Konzepts
- 75 % = Gute Darstellungen mit wenigen kleineren Mängeln, überwiegend klar strukturierte logisch aufgebaute Vorgehensweise; nur wenige offene Fragen/Aspekte, gute fachliche Qualität und Schlüssigkeit des Konzepts
- 50 % = Zufriedenstellende Darstellungen mit vielen kleineren Mängeln, brauchbar strukturierte Vorgehensweise, mehrere offene Fragen/Aspekte, zufriedenstellende fachliche Qualität und Schlüssigkeit des Konzepts
- 25 % = Unterdurchschnittliche Darstellungen mit größeren Mängeln, nur wenig strukturierte Vorgehensweise, viele offene Fragen/Aspekte, mangelhafte fachliche Qualität und Schlüssigkeit des Konzepts
- 0 % = Fehlende oder ungenügende Darstellungen mit schwerwiegenden Mängeln, unstrukturierte Vorgehensweise, viele offene Fragen/Aspekte, ungenügende fachliche Qualität und Schlüssigkeit des Konzepts

Erfüllen die Aussagen in einem Konzept oder einem Konzeptunterpunkt die Anforderungen unterschiedlicher Bewertungsstufen, wird unter Beibehaltung des Beurteilungsspielraums des Auftraggebers eine durchschnittliche Bewertung vorgenommen.

**Auf ein Angebot, welches nicht plausible oder nicht umsetzbare Konzepte/Konzeptunterpunkte beinhaltet (Bewertung mit 0% in einem Kriterium/Unterkriterium), kann der Zuschlag nicht erteilt werden.**

Maximal können bei dem Zuschlagskriterium Qualität 700 Punkte erzielt werden.

Die Erwartungshaltung des Auftraggebers hinsichtlich des Zuschlagskriteriums Qualität ist den nachstehenden Erläuterungen zu den jeweiligen Unterkriterien sowie der Leistungsbeschreibung zu entnehmen. Hierdurch sollen den Bietern nicht direkt oder mittelbar abschließende Lösungskomponenten vorgegeben werden. Vielmehr steht es den Bietern frei, auch über die nachfolgend erläuterte Erwartungshaltung des Auftraggebers hinaus unter Berücksichtigung der Vorgaben aus der Leistungsbeschreibung weitergehende und/oder ergänzende Lösungsvorschläge zu den einzelnen Unterkriterien zu unterbreiten. Sofern solche weitergehenden und/oder ergänzenden Lösungsvorschläge aus Sicht des

Landesamt für Flüchtlings- angelegenheiten, Berlin	Zuschlagskriterien/Bewertung der Angebote Vergabemaßnahme – Betriebsleistungen für Flüchtlingsunterkünfte	Seite 3 von 9
		Stand: 20.06.2017

Auftraggebers eine noch höhere Qualitätserfüllung erwarten lassen, kann dies im Rahmen der Angebotswertung Berücksichtigung finden.

Der Auftraggeber erwartet in den Konzepten mindestens Aussagen zu folgenden Fragestellungen/Aspekten:

### 1.1 Qualität des Konzepts Betrieb

Gefordert ist eine konzeptionelle Darstellung zum Betrieb der Flüchtlingsunterkunft. Dabei soll insbesondere auf folgende Aspekte und Fragestellungen eingegangen werden:

- **Integration in die Regelstruktur**

Ein vorrangiges Ziel des Auftraggebers ist die Integration der Bewohner der Flüchtlingsunterkunft in die Regelstruktur, zum Beispiel in bestehende öffentliche und für Geflüchtete relevante nicht-staatliche Strukturen wie Schulen, Berufsbildungsinstitutionen und Institutionen des Gesundheitswesens. Es wird erwartet, dass aufgezeigt wird, wie eine Hinleitung zur Nutzung der Regelstruktur optimal umgesetzt werden soll. Hierbei kommt es maßgeblich darauf an, dass eine möglichst umfassende Nutzung der Regelstruktur gewährleistet wird. Weist die Regelstruktur im Hinblick auf die Bewohner der Flüchtlingsunterkunft nach Ansicht der Bieter Lücken auf, wird erwartet, dass Kompensationsangebote aufgezeigt werden, die den Bewohnern angeboten werden sollen.

- **Gewaltschutz**

Die Erwartungshaltung des Auftraggebers ist, dass ein effektiver Gewaltschutz insbesondere für Frauen, Kinder, LSBTIQ\* und sonstige schutzbedürftige Gruppen, wie etwa religiöse Minderheiten, gewährleistet wird. Es wird als positiv angesehen, wenn getrennt nach den Bedarfsgruppen dargestellt wird, wie den aus Sicht der Bieter resultierenden Besonderheiten der einzelnen Gruppen Rechnung getragen wird. Unerlässlich ist hierbei aus Sicht des Auftraggebers das Aufzeigen einer Notfallkette. Positiv wird bewertet, wenn in einem Ablaufplan bei Vorfällen mit Gewaltanwendung aufgezeigt wird, ob hierbei aus Sicht der Bieter verschiedene Dringlichkeitsstufen bestehen, die gegebenenfalls die Einbeziehung Dritter erforderlich machen.

- **Ressourceneinsatz**

Es soll aufgezeigt werden, wie der Betrieb der Flüchtlingsunterkunft strukturiert werden soll. Für einen qualitätsvollen Betrieb kommt es dem Auftraggeber auf einen effektiven Ressourceneinsatz des vorgesehenen Personals an. Erwartet wird insofern das Muster eines Stellenplans, aus dem der von den Bietern vorgesehene Ressourceneinsatz

Landesamt für Flüchtlings- angelegenheiten, Berlin	Zuschlagskriterien/Bewertung der Angebote Vergabemaßnahme – Betriebsleistungen für Flüchtlingsunterkünfte	Seite 4 von 9
		Stand: 20.06.2017

hervorgeht. Insbesondere soll dargestellt werden, wie alle notwendigen Aufgabengebiete in ihren Rollen definiert werden (Operationalisierung des Anforderungsprofils).

- **Konfliktmanagement**

Erwartet wird, dass ein effektives Konfliktmanagement z. B. durch Mediation, Deeskalations- und Streitschlichtungsmodelle in dem Betriebskonzept Berücksichtigung findet. Die Struktur eines derartigen Konfliktmanagements ist aufzuzeigen und das Verfahren unter Benennung von Ansprechpartnern und Verantwortlichen zu beschreiben.

- **Beschwerdemanagement**

Der Auftraggeber erwartet, dass ein niedrighschwelliges Beschwerdemanagement eingeführt wird und dass das Verfahren unter Benennung von Ansprechpartnern und Verantwortlichen beschrieben wird. Positiv ist, wenn im Rahmen des Beschwerdemanagements den spezifischen Belangen der verschiedenen Bedarfsgruppen Rechnung getragen wird, wie etwa durch die Benennung einer Vertrauensperson für Kinder und Jugendliche, um sich z. B. über Grenzverletzungen beschweren zu können.

- **Einhaltung des Rahmen-Hygieneplans**

Erwartet wird zudem eine plausible Darstellung, wie die Einhaltung des Rahmen-Hygieneplans sichergestellt werden soll und durch welches fachlich qualifizierte Unternehmen in welchen Abständen die Reinigungsdienstleistungen vorgenommen werden sollen. Hierbei ist für den Auftraggeber von entscheidender Bedeutung, dass der Bieter eine Vorgehensweise wählt, die eine belastbare Prognose zulässt, ob den aus der Leistungsbeschreibung hervorgehenden Hygieneanforderungen umfassend Rechnung getragen wird. Bei der Durchführung der Reinigungsdienstleistungen kommt es maßgeblich darauf an, dass im vorgenannten Sinne auch die von dem Betreiber zu reinigenden Räume durch entsprechendes Fachpersonal effektiv gereinigt werden. Darüber hinaus ist darzustellen, wie der Wäscheservice in den im Rahmen-Hygieneplan vorgesehenen Intervallen ausgestaltet werden soll.

- **Abstimmung mit den Sicherheitsdienstleister**

Darüber hinaus ist darzulegen, wie die Abstimmung mit dem Sicherheitsdienstleister erfolgen soll. Hierbei ist zu beachten, dass der Betreiber eine Überwachungs-, Prüf- und Hinweispflicht in Bezug auf die ordnungsgemäße Erbringung der Sicherheitsdienstleistung hat und die reibungslose Zusammenarbeit mit dem gesondert beauftragten Sicherheitsdienstleister für den Projekterfolg aus Sicht des Auftraggebers von maßgeblicher Bedeutung ist. Daher sind die Vorstellungen des Bieters aus

Landesamt für Flüchtlings- angelegenheiten, Berlin	Zuschlagskriterien/Bewertung der Angebote Vergabemaßnahme – Betriebsleistungen für Flüchtlingsunterkünfte	Seite 5 von 9
		Stand: 20.06.2017

Betreibersicht u. a. hinsichtlich der Durchführung der Ein- und Ausgangskontrolle, der Kontrolle von Besuchern, der Durchsetzung der Nachtruhe sowie der regelmäßigen Kontrollgänge und Bestreifung des dazugehörigen Geländes darzustellen. Dabei sind die Vorgaben aus der Anlage 4 (Sicherheitsdienstleistungen) zum Betreibervertrag zu beachten. Außerdem werden Aussagen zu Abstimmungen etwa in Form von regelmäßigen Treffen zwischen den zuständigen Ansprechpartnern des Sicherheitsdienstleisters sowie des Betreibers erwartet. In diesem Zusammenhang ist darzulegen, wie die Abstimmung von Dienstplänen und Personalentscheidungen vorgenommen werden soll. Die Erwartungshaltung des Auftraggebers ist, dass durch die Abstimmung mit dem Sicherheitsdienstleister ein effektiver Betrieb der Flüchtlingsunterkunft gewährleistet wird.

- **Belegungsplan**

Auf der Grundlage der Erfahrungen des Bieters ist darzulegen, wie ein Belegungsplan für die unterschiedlichen Bedarfsgruppen ausgestaltet werden soll. Hierbei sind Besonderheiten zu berücksichtigen, die etwa aus einer Belegung durch Familien bzw. allein reisenden Erwachsenen oder sonstigen Umständen resultieren können. Es werden konzeptionelle Ideen erwartet, wie z. B. Konflikten durch einen geeigneten Belegungsplan vorgebeugt und/oder den unterschiedlichen Belangen der einzelnen Bedarfsgruppen Rechnung getragen werden kann.

- **Einzug/Auszug**

Weiterhin ist darzulegen, wie der Bieter beabsichtigt, den Einzug von Geflüchteten in die Einrichtung zu gestalten. Gleiches gilt für den Auszug von Bewohnern aus der Einrichtung. Erwartet wird, dass sowohl bei Einzug als auch bei Auszug von Bewohnern im Hinblick auf die jeweilige Perspektive der Betroffenen ein Ansatz gewählt wird, der zum einen ein möglichst kurzfristiges Einleben in der Flüchtlingseinrichtung ermöglicht und zum anderen bei einem Auszug die ehemaligen Bewohner in die Lage versetzt, sich in ihr neues Umfeld möglichst gut einzuleben.

## 1.2 Qualität des Personals

Der Qualität des Personals kommt im Rahmen der Auftragsausführung eine entscheidende Bedeutung zu. In dem Konzept sind daher u. a. Angaben zu der Qualifikation des Personals zu machen. Der Auftraggeber behält sich vor, ggf. Nachweise für die angegebene Qualifikation anzufordern. Hierbei ist insbesondere die Besetzung folgender Schlüsselpositionen maßgeblich: Einrichtungsleiter, stellvertretender Einrichtungsleiter, Sozialarbeiter und Erzieher.

<b>Landesamt für Flüchtlings- angelegenheiten, Berlin</b>	<b>Zuschlagskriterien/Bewertung der Angebote</b> Vergabemaßnahme – Betriebsleistungen für Flüchtlingsunterkünfte	Seite 6 von 9
		Stand: 20.06.2017

Für das zur Besetzung dieser Schlüsselpositionen vorgesehene Personal sind Lebensläufe mit nachprüfbaren Angaben zu Hochschulabschlüssen bzw. Ausbildungen und Fortbildungen anzuführen. Eine möglichst hohe Qualifikation des Personals für diese Schlüsselpositionen ist wünschenswert.

Das Personal für die Einrichtungsleitung hat über einen Hochschulabschluss (Universität, FH) zu verfügen. Besonders vorzugswürdig ist ein Hochschulabschluss aus dem Bereich der sozialen Arbeit.

Erwartet wird, dass die eingesetzten Sozialarbeiter über einen Bachelor oder Master Soziale Arbeit verfügen bzw. Diplomsozialarbeiter oder Sozialpädagogen sind. Alternativ werden Kenntnisse im Bereich der sozialbetreuenden Flüchtlingsarbeit, die in der Praxis zur Erledigung der Aufgabe befähigen, als gleichwertig zu den vorgenannten beruflichen Abschlüssen angesehen, wenn eine entsprechende berufliche Erfahrung von 6 Jahren oder länger nachgewiesen werden kann.

Für den Bereich der Sozialbetreuung wird es als positiv erachtet, wenn das hierfür vorgesehene Personal eine abgeschlossene Ausbildung zum Sozialassistenten oder als Betreuungshelfer und/oder mindestens 3 Jahre Berufserfahrung im sozialen Bereich bzw. eine vergleichbare persönliche berufliche Qualifikation vorweisen kann.

Für den Bereich der Kinderbetreuung wird es als positiv erachtet, wenn das hierfür vorgesehene Personal eine berufliche Ausbildung als staatlich geprüfter Erzieher oder eine abgeschlossene Ausbildung zum Sozialassistenten oder als Betreuungshelfer und/oder mindestens 3 Jahre Berufserfahrung im sozialen Bereich bzw. eine vergleichbare persönliche berufliche Qualifikation zur Kinderbetreuung vorweisen kann.

Im Hinblick auf die gewünschte Einbindung von Ehrenamtlichen wird erwartet, dass ein Mitarbeiter des Personals als Ehrenamtskoordinator fungiert. Vorteilhaft ist es, sofern der Ehrenamtskoordinator über eine abgeschlossene Hochschulausbildung (Universität/FH) in sozialer Arbeit verfügt. Eine Ausbildung im pädagogischen/sozialwissenschaftlichen Bereich oder langjährige Erfahrungen in einem ähnlich pädagogischen, kulturellen bzw. organisatorischen Arbeitsfeld werden in diesem Kontext als gleichwertig angesehen.

Eine große Bedeutung kommt den Fähigkeiten des Personals zur Konfliktvermeidung zu. Aus Sicht des Auftraggebers ist es daher von Vorteil, wenn ein möglichst hoher Anteil des Personals in Mediationstechniken geschult ist. Darüber hinaus ist von Vorteil, wenn das Personal über eine nachweisbare interkulturelle Kompetenz verfügt und in Diversity geschult wurde.

Landesamt für Flüchtlings- angelegenheiten, Berlin	Zuschlagskriterien/Bewertung der Angebote Vergabemaßnahme – Betriebsleistungen für Flüchtlingsunterkünfte	Seite 7 von 9
		Stand: 20.06.2017

Erwartet wird auch eine kontinuierliche Fortbildung insbesondere im Hinblick auf folgende für den Betrieb der Flüchtlingsunterkunft maßgebliche Bereiche: Gewaltschutz (insbesondere Frauen- und Kinderschutz sowie Schutz von LSBTIQ\*), Kinderbetreuung, Integrationsmaßnahmen und Verwaltung/Rechnungswesen.

Positiv bewertet wird, wenn eine möglichst hohe Anzahl des Personals neben der fließenden Beherrschung der deutschen Sprache auch eine oder mehrere folgender Fremdsprachen in einer möglichst hohen Sprachniveaustufe nach dem Europäischen Referenzrahmen beherrscht: Englisch, Französisch, Arabisch und Persisch (Farsi, Dari) und/oder Paschtu. Das für die Einrichtungsleitung vorgesehene Personal hat neben der fließenden Beherrschung der deutschen Sprache mindestens eine der vorgenannten Fremdsprachen in einer möglichst hohen Sprachniveaustufe nach dem Europäischen Referenzrahmen zu beherrschen. Darüber hinaus ist es wünschenswert, wenn zumindest ein Teil des Personals folgende weitere Fremdsprachen in einer möglichst hohen Sprachniveaustufe nach dem Europäischen Referenzrahmen beherrscht: Russisch, Vietnamesisch und Serbokroatisch. Sowohl für das Personal in den Schlüsselpositionen als auch für das sonstige Personal ist das Niveau der Beherrschung der angegebenen Fremdsprachen anhand der Niveaustufen des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) anzugeben [<http://www.europaeischer-referenzrahmen.de>].

Zudem ist darzustellen, welche Vertretungsregeln vorgesehen sind und wie gegebenenfalls der Ausfall eines Teils des eingesetzten Personals durch andere Mitarbeiter des Bieters mit gleicher Qualifikation kurzfristig abgefangen werden kann. Die Qualifikation des Ersatzpersonals ist hierbei aufzuzeigen.

Hinweis: Der Auftragnehmer wird verpflichtet, das mit dem Angebot benannte vorgesehene Personal bei der Auftragsausführung einzusetzen und dieses nur aus wichtigem Grund (z.B. Krankheit, Elternzeit, Ausscheiden etc.) oder nur mit Zustimmung des Auftraggebers und nur gegen eine Person mit mindestens gleicher Qualifikation zu ersetzen.

### **1.3 Qualität des Konzepts Betriebsaufnahme**

Aus Sicht des Auftraggebers ist es optimal, wenn bereits zu Vertragsbeginn das vorgesehene Personal vollständig eingesetzt werden kann. Angebote, in denen eine entsprechende verbindliche Zusage gemacht wird, erhalten die Bestbewertung.

Landesamt für Flüchtlings- angelegenheiten, Berlin	Zuschlagskriterien/Bewertung der Angebote Vergabemaßnahme – Betriebsleistungen für Flüchtlingsunterkünfte	Seite 8 von 9
		Stand: 20.06.2017

Unbenommen hiervon ist das angebotene Personal für die Schlüsselpositionen zwingend bereits zu Vertragsbeginn einzusetzen. Dies ist in dem Konzept Betriebsaufnahme verbindlich zuzusagen. Angebote, die eine derartige verbindliche Zusage nicht enthalten, werden ausgeschlossen.

Sofern zu Vertragsbeginn mit Ausnahme der Besetzung der Schlüsselpositionen nicht die vollständige Personalbesetzung abgebildet werden kann, ist es aber aus Sicht des Auftraggebers unerlässlich, dass mindestens 75 % des vorgesehenen Personals bereits mit Vertragsbeginn eingesetzt wird. Eine Unterschreitung dieser Quote führt zum Ausschluss des Angebots. Als vorteilhaft wird angesehen, wenn die vollständige Personalbesetzung möglichst kurzfristig innerhalb eines Zeitraumes von max. 12 Wochen erfolgt. Je kürzer dieser Zeitraum ist, umso vorteilhafter ist dies aus Sicht des Auftraggebers. Eine Überschreitung des Zeitraums von maximal 12 Wochen führt zum Ausschluss des Angebots.

#### **1.4 Qualität des Konzepts zur Einbindung von Ehrenamtlichen und Zivilgesellschaft**

Aus Sicht des Auftraggebers ist es von entscheidendem Vorteil, wenn im Rahmen des Betriebs der Flüchtlingseinrichtung sichergestellt werden kann, dass vor Ort Akzeptanz für die Einrichtung bei der Bevölkerung, den politischen und gesellschaftlichen Repräsentanten von Bezirk und Land sowie Vertretern von Ehrenamtlichen, Kirchen- und Flüchtlingsorganisationen hergestellt und unterhalten wird. Eine möglichst umfassende Einbindung aller relevanten Institutionen ist in diesem Zusammenhang für den Auftraggeber von großer Bedeutung. Für die erfolgreiche Integration der Geflüchteten ist aus Sicht des Auftraggebers sowohl die Herstellung einer entsprechenden Vernetzung als auch deren Aufrechterhaltung maßgeblich. Unerwünscht ist in diesem Zusammenhang etwa eine Ausgrenzung ehrenamtlich Tätiger im Rahmen des Betriebs der Flüchtlingseinrichtung. In der Handlungsstrategie zur Einbindung von Ehrenamtlichen und Zivilgesellschaft ist darzulegen, welche Akteure aus Sicht des Bieters in diesem Kontext relevant sind und wie im vorgenannten Sinne eine Einbindung bzw. Vernetzung mit den verschiedenen Akteuren hergestellt und insbesondere aufrecht erhalten werden soll.

## **2. Zuschlagskriterium Preis**

300 Punkte erhält das Angebot mit dem niedrigsten Gesamtpreis (in Euro brutto).

0 Punkte erhält ein fiktives Angebot mit dem zweifachen des niedrigsten Gesamtpreises. Alle Angebote mit darüber liegenden Preisen erhalten ebenfalls 0 Punkte.

Die Punktermittlung für Angebote mit dazwischen liegenden Preisen erfolgt über eine lineare Interpolation mit bis zu drei Stellen nach dem Komma mittels folgender Formel:



<b>Landesamt für Flüchtlings- angelegenheiten, Berlin</b>	<b>Zuschlagskriterien/Bewertung der Angebote</b> Vergabemaßnahme – Betriebsleistungen für Flüchtlingsunterkünfte	Seite 9 von 9
		Stand: 20.06.2017

$$P = 600 - (300 \cdot [X/N])$$

P = zu ermittelnde Punktzahl pro Bieter,

N = niedrigster Preis,

X = zu wertender Preis.