

Vergabebezeichnung *Trägerschaft der Berliner unabhängige Beschwerdestelle (BuBS)*

Maßnahme-Nr.: *ZVS-L-2020*

Vergabe-Nr.: *02-2020-ZVS-OV-L*

Leistungsbeschreibung für *02-2020-ZVS-OV-L*

„Trägerschaft der *Berliner unabhängigen*
Beschwerdestelle (BuBS)“

1. Allgemeines	1
1.1 Auftraggebende Stelle	1
1.2 Ausschreibende Stelle	1
2. Leistungsbeschreibung	1
2.1 Allgemeiner Hintergrund und Anlass der Leistung	2
2.2 Vom/ von der Träger*in zu erbringende Leistungen, Gegenstand und Umfang	3
2.3 Zeitraum der Leistungserbringung und Ausführungsfristen	5
3. Personal	6
3.1 Allgemeine Regelungen	6
3.2 Personaleinsatz	8
4. Räumlichkeiten und Ausstattung	12
5. Durchführung der Leistung: Arbeitsweise und Methodik	13
5.1 Beschwerdeaufnahme und -bearbeitung	13
5.2 Öffentlichkeitsarbeit	16
5.3 Dokumentations- und Mitteilungspflichten des/ der Träger*in	16
5.4 Anforderungen an den/ die Träger*in	17
5.5 Bekanntgabe einer Ansprechperson beim/ bei der Träger*in und Erreichbarkeit des/ der Träger*in während der Vertragsdurchführung	18
5.6 Definition der erfolgreichen Zielerfüllung der Leistung	19
6. Rechnungslegung, Güteprüfung und Abnahme	19
7. Dem Angebot beizufügende Unterlagen	19
8. Nebenangebote	22
9. Vertragsstrafen	22

1. Allgemeines

1.1 Auftraggebende Stelle

Land Berlin,
vertreten durch die
Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales (SenIAS),
diese vertreten durch
die Senatorin
Oranienstr. 106, 10969 Berlin

1.2 Ausschreibende Stelle

Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales
Abt. Zentraler Service, ZS A 4 (Zentrale Vergabestelle)
Oranienstr. 106, 10969 Berlin
E-Mail: Vergabestelle@senias.berlin.de

2. Leistungsbeschreibung

Die Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales schreibt die Trägerschaft für die Berliner unabhängige Beschwerdestelle (BuBS) für

1. Bewohner*innen von Aufnahmeeinrichtungen (AE) und Gemeinschaftsunterkünften (GU), die im Auftrag des Landesamtes für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) betrieben werden (unabhängig von aufenthaltsrechtlichem Status und leistungs-/ ordnungsrechtlicher Zuständigkeit; bei Unzuständigkeit des LAF jedoch nur Verweisberatung);
2. Personen, die Leistungen des LAF erhalten (unabhängig von ihrer Unterbringung);
3. Mitarbeitende von Betreibern und Sicherheitsunternehmen, die in AE/ GU tätig sind;
4. ehrenamtlich tätige Unterstützer*innen der Personengruppe zu 1.;
5. Anwohner*innen von AE/ GU, soweit sich die Beschwerde auf konkrete unterkunftsbezogene Sachverhalte bezieht (ausgeschlossen sind Beschwerden, die politische Grundsatzentscheidungen - wie etwa die Standortplanung, die Aufnahme von Asylbegehrenden in Bund und Land, abstrakt Art und Umfang gewährter Leistungen o.ä. betreffen);
6. sonstige Geflüchtete, deren Beschwerdegegenstand in die Zuständigkeit einer anderen Leistungs- oder Ordnungsbehörde auf Landes- oder Bundesebene fällt (im Rahmen einer Verweisberatung);
7. Bewohner*innen von Unterkünften im Rahmen einer Pilotierung der Beschwerdestelle in künftigen Unterkünften der „Gesamtstädtischen Steuerung der Unterbringung von Wohnungslosen“ (GStU) sowie den Mitarbeiter*innen und Anwohner*innen der Unterkünfte

aus. Die Maßnahme soll dazu beitragen, die Qualität in der Unterbringung von Wohnungslosen mit und ohne Fluchthintergrund zu verbessern. Konkretes Ziel ist die Etablierung eines berlinweiten, behörden- und betreiberunabhängigen Beschwerdemanagements, bestehend aus einer Beschwerdestelle und einem dazugehörigen Fachbeirat. Hierdurch sollen eine niedrigschwellige, lösungsorientierte Unterstützung für Bewohner*innen in vertragsgebundenen Einrichtungen des LAF und den Einrichtungen für Wohnungslose der unter 7. benannten GStU-Unterkünfte sichergestellt, strukturelle Missstände identifiziert und daraus Handlungsempfehlungen für die Verbesserung der Qualität in der Unterbringung und Versorgung der Zielgruppe abgeleitet werden.

2.1 Allgemeiner Hintergrund und Anlass der Leistung

Das Land Berlin hat mit Stand vom 01.07.2020 rund 20.000 Menschen in vertragsgebundenen Gemeinschaftsunterkünften und Aufnahmeeinrichtungen, die im Auftrag des Landesamtes für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) betrieben werden, untergebracht. Erklärtes Ziel der Landesregierung ist es, durch verschiedene Maßnahmen die Lebensbedingungen für Geflüchtete in allen diesen Unterkünften unter Berücksichtigung der rechtlichen, sachlichen und fiskalischen Rahmenbedingungen zu verbessern. Vor diesem Hintergrund wurde der Senat mit Beschluss des Abgeordnetenhauses vom 14.06.2018 aufgefordert, ein Konzept zur Einführung eines standardisierten Verfahrens zur regelmäßigen Überprüfung der Unterbringungsbedingungen in allen Berliner Unterkünften für Geflüchtete vorzulegen. Der Schlussbericht der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales (SenIAS) vom 28.09.2019 (Anlage 22: Schlussbericht Hohe Qualitätsstandards Drucksache 18/2013) sieht hierzu unter anderem die zweistufige Fortentwicklung des Qualitäts- und Beschwerdemanagements in Unterkünften für Geflüchtete und andere wohnungslose Personengruppen vor. In der nun anstehenden ersten Stufe dieses Prozesses soll ein Qualitäts- und Beschwerdemanagement für die auf landesrechtlicher Grundlage im Auftrag des LAF betriebenen und vorrangig der Unterbringung von Asylbegehrenden dienenden Unterkünfte etabliert werden. Hierfür ist auch die Errichtung einer zentralen, behördenunabhängigen und niedrighschwelligigen Beschwerdestelle vorgesehen. Diese soll Beschwerden systematisch erfassen, auswerten und weiterleiten. Weiterhin sollen die Erkenntnisse der Beschwerdestelle dazu dienen, Schlussfolgerungen aufzuzeigen, ob, wo und in welcher Weise Maßnahmen möglich und geboten sind, die – insbesondere durch die Behebung struktureller Defizite - zu einer Verbesserung der Lebensbedingungen in den vorgenannten Einrichtungen führen können.

Es existieren schon jetzt verschiedene Beschwerdemöglichkeiten für in vertragsgebundenen Einrichtungen des LAF untergebrachte Personen: zu nennen seien hier etwa die Beschwerdestelle des LAF oder der Petitionsausschuss des Landes Berlin; dennoch fehlt es an einer zentralen unabhängigen Stelle, die zum einen ein niedrighschwelliges Angebot, orientiert an den Bedarfen der betroffenen Personen, unterbreitet und zum anderen einen gesamtstädtischen Überblick über das Beschwerdeaufkommen im Zusammenhang mit der Unterbringung und Versorgung von Geflüchteten ermöglicht. Die jeweilige Behörde bleibt auch weiterhin für die Bearbeitung von Beschwerden zuständig; das LAF im Falle von Beschwerden zur Unterbringung in den vorgenannten Einrichtungen. Nunmehr soll das LAF bei dieser Aufgabe künftig durch die Beschwerdestelle insoweit unterstützt werden, als dass durch deren Errichtung ein neuer, niedrighschwelliger Zugang für alle Menschen geschaffen wird, die sich aus verschiedenen Gründen mit Ihrer Beschwerde eben nicht an die schon etablierten Instanzen wenden wollen, sondern es bevorzugen, sich mit ihrem Anliegen an externe und unabhängige Ansprechpartner*innen zu wenden.

Die Erfahrungen aus dem von Juni 2018 bis Juni 2019 durchgeführten Pilotprojekt „Unabhängiges Beschwerdemanagement“ in Berliner Flüchtlingsunterkünften des LAF (Anlage 15: Abschlussbericht Pilotprojekt Unabhängiges Beschwerdemanagement), in dem in kleinerem Rahmen ein externes Beschwerdemanagement erprobt wurde (zwölf Unterkünfte in neun Bezirken), machen deutlich, dass dieser Ansatz – insbesondere auch dank seines adressat*innenengerechten Umgangs mit der Zielgruppe entsprechend des der Maßnahme zu Grunde liegenden Peer-to-Peer Ansatzes (Anlage 26: Peer Education; Anlage 27: Peer Education in der Präventionsarbeit) – eine Leerstelle füllt. In dem Zeitraum wurden durch das Pilotprojekt insgesamt fast 450 Beschwerden aufgenommen, was wiederum zeigt, dass es einen greifbaren Bedarf für die Einführung eines behörden- und betreiberunabhängigen Beschwerdemanagements im Land Berlin gibt.

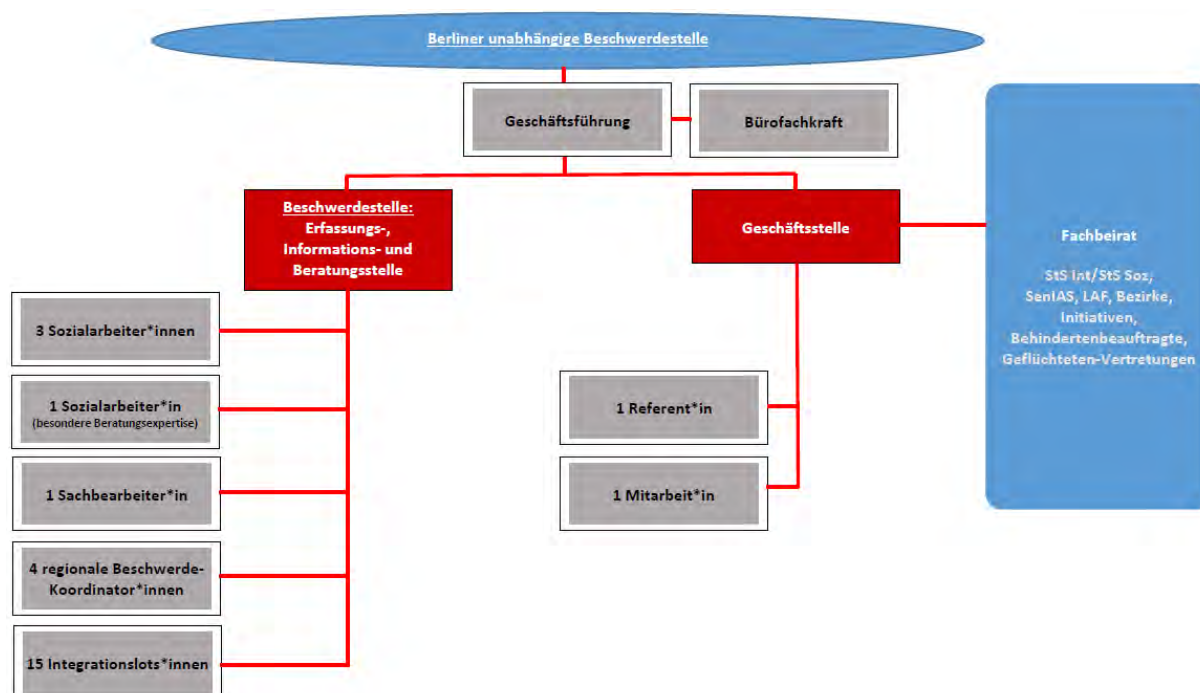
In Auswertung des Pilotprojektes wird dem Beschluss des Abgeordnetenhauses vom 14.06.2018 vom Land Berlin nachgekommen, eine*n Träger*in mit der Einrichtung einer Berliner unabhängigen Beschwerdestelle (BuBS) zu beauftragen.

2.2 Vom/ von der Träger*in zu erbringende Leistungen, Gegenstand und Umfang

Das neu zu etablierende erweiterte berlinweite Beschwerdemanagement verfügt über zwei Ebenen: Der behördenunabhängigen Beschwerdestelle und dem Fachbeirat. Die BuBS wird dabei in das vorhandene Berliner Beschwerdesystem integriert:



Den Kern der Maßnahme bildet die unabhängige Beschwerdestelle. Sie ist Anlaufstelle für Beschwerdeführer*innen, aber auch Ansprechpartnerin für bereits bestehende Beschwerdestellen, wie zum Beispiel Anlaufstellen in den Bezirksämtern, Beschwerdekoordinierungen der Betreiber von Unterkünften des LAF, Anlaufstellen von Initiativen zur Unterstützung von Geflüchteten und auch das LAF selbst. Die unabhängige Beschwerdestelle setzt sich zusammen aus einer Geschäftsführung, einer Geschäftsstelle und der eigentlichen Beschwerdestelle, die im Sinne einer Erfassungs-, Informations- und Beratungsstelle für die Zielgruppe zu verstehen ist. Ergänzt wird diese Struktur durch einen Fachbeirat. Dieser fungiert als Schnittstelle zwischen der Beschwerdestelle und den politischen Entscheidungsträger*innen, wie die folgende Darstellung des erweiterten Beschwerdemanagements zeigt:



Der Fachbeirat ist das Beratungs- und Steuerungsgremium des Qualitäts- und Beschwerdemanagements. In dieser Funktion regt dieser auf Grundlage der Erkenntnisse, die er aus den von der Geschäftsstelle aufbereiteten Daten (siehe 2.3) ableitet, Maßnahmen an, die aus seiner Sicht geeignet sind, die festgestellten strukturellen oder Vollzugsdefizite wirksam und nachhaltig zu beheben, sofern die ursächlichen Faktoren im Rahmen der landesrechtlichen Zuständigkeit sind.

Den Vorsitz über den Fachbeirat hat der/ die Staatssekretär*in für Integration (StS Int) und wird vertreten durch den/ die Staatssekretär*in für Soziales (StS Soz). Weiterhin setzt sich der Fachbeirat zusammen aus Vertreter*innen von SenIAS, LAF, den Bezirken, Initiativen, Behindertenbeauftragte, Geflüchteten-Vertretungen. Die konkrete Zusammensetzung ergibt sich daraus wie folgt:

1. StS Int
2. 1-2 Vertreter*innen LAF
3. 1 Vertreter*in aus jedem Bezirk
4. 2 Vertreter*innen von Initiativen: Flüchtlingsrat Berlin, Zukunftswerkstatt Heinersdorf
5. 1-2 Vertreter*innen von Geflüchteten-Vertretungen
6. Behindertenbeauftragte

Die Auftraggeberin behält sich vor, die Besetzung des Fachbeirates ggf. zu ergänzen. Die organisatorische Begleitung des Fachbeirates obliegt der Geschäftsstelle. Dies beinhaltet insbesondere die Einberufung sowie die Vor- und Nachbereitung und Begleitung der Fachbeiratssitzungen.

Richten sich Empfehlungen des Fachbeirates an das LAF, so obliegt es dieser Behörde, die Empfehlungen angemessen und sorgfältig zu prüfen und entweder umzusetzen oder qualifiziert die Gründe zu benennen, weshalb aus ihrer Sicht die Umsetzung nicht – oder nur unter zusätzlichen Voraussetzungen z. B. in fiskalischer (einschl. Personal-/ Sachmittelressourcen) oder organisatorischer Hinsicht - möglich ist. Dem Fachbeirat ist darüber innerhalb einer angemessenen, von ihm gesetzten Frist zu berichten.

Eine verpflichtende Teilnahme am neuen Begleitgremium zur BuBS wird vorausgesetzt (Anlage 20: Konzept Begleitgremium BuBS), um die Beschwerdeprozesse zu begleiten und das Qualitätsmanagement zu verbessern.

Zur Dokumentation und Kategorisierung der anfallenden Beschwerden muss der/ die Träger*in für eine angemessene Dokumentationslösung Sorge tragen (siehe 2.3 und 5.3.). *Angemessen* ist dabei, was den Anforderungen eines Beschwerdeverfahrens inklusive jeglicher Klärungsprozesse und Rücksprachen mit zuständigen Behörden/ Institutionen und dem Beschwerdeführenden, ggf. seiner bevollmächtigten Unterstützer*innen selbst in vollem Umfang gerecht wird (als Grundlage: Anlage 25: Schema Datenbank/Software BuBS). Unter *Dokumentationslösung* ist in diesem Zusammenhang bestenfalls die Weiterentwicklung eines bereits vorhandenen Dokumentationssystems mit Datenbank, mindestens die Anwendung einer Microsoft Excel Software zu verstehen. Der Aufbau dieser Dokumentationslösung und die zu erhebenden Daten ergeben sich aus den erweiterten Beschwerdekategorien des Pilotprojektes (siehe S. 32, siehe Kreisdiagramme S. 34/35 in Anlage 15: Abschlussbericht Pilotprojekt Unabhängiges Beschwerdemanagement), dem Schaubild Beschwerdeprozess (S. 17) und der Tabelle „Datenerfassung und -aufbewahrung durch BuBS (Anlage 24). In jedem Fall sind dabei die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), das neue Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG - neu) und das Berliner Datenschutzgesetzes (BlnDSG) zu berücksichtigen.

2.3 Zeitraum der Leistungserbringung und Ausführungsfristen

Die Leistungserbringung beginnt unmittelbar mit der Zuschlagserteilung (voraussichtlich) im Dezember 2020 und endet am 31.12.2021. Drei Monate vor Ablauf des Vertragszeitraumes kann der Vertrag durch die Auftragnehmerin um ein Jahr bis zum 31.12.2022 oder maximal zwei Jahre bis zum 31.12.2023 verlängert werden.

Folgender Zeitplan ist zu berücksichtigen:

- Die Auftraggeberin behält sich die Durchführung von Verifizierungsgesprächen im Rahmen der fachlichen Angebotswertung vor.
- Nach Zuschlagserteilung: Auftaktgespräch mit Auftraggeberin zur Abstimmung des Konzeptes und des Weiteren inhaltlichen und zeitlichen Vorgehens sowie zur Übergabe weiterer vorliegender Unterlagen durch die Auftraggeberin, die für die Ausführung der Leistung von Bedeutung sind.
- Dem/ der Träger*in obliegt es, unmittelbar nach o. g. Auftaktgespräch und noch vor dem Start der BuBS eine für die Dokumentation und Kategorisierung der anfallenden Beschwerden angemessene Dokumentationslösung unter Berücksichtigung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des neuen Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG - neu) und des Berliner Datenschutzgesetzes (BlnDSG) vorzuhalten. Sollte die Dokumentation unter Anwendung einer Microsoft Excel Software angestrebt sein, so hat diese am ersten Geschäftstag der BuBS einsatzbereit zu sein. Sollte der/ die Auftragnehmer*in eine bereits vorrätige Datenbank zum Zwecke der Dokumentation der eingehenden Beschwerden einsetzbar machen wollen, so ist dies umgehend nach Auftragserteilung zu veranlassen und ist betreffende Datenbank schnellstmöglich, spätestens zwei Monate nach Geschäftsaufnahme der BuBS zum Einsatz zu bringen (siehe 2.2 und 5.2.). Alle bis dato eingegangenen Beschwerden sind im Nachgang im neuen System entsprechend nachzutragen bzw. zu integrieren.
- Unmittelbarer sukzessiver Aufbau der BuBS (Anmietung von zentralen und für die Zielgruppe mit dem ÖPNV gut – d. h. entweder innerhalb des S-Bahn-Rings und maximal 500 Meter zur nächsten Anbindung an den öffentlichen Personennahverkehr oder außerhalb des S-Bahn-Ringes mit einer unmittelbaren räumlichen Nähe und Erreichbarkeit eines U- oder S-Bahn-Bahnhofes – erreichbaren und barrierefreien

Räumlichkeiten in einer der maximalen Personalstärke [siehe 3.2 Personaleinsatz] und dem zu erwartenden Publikumsverkehr der BuBS angemessenen Größe [mindestens 200 qm; bei der exakten Berechnung sind die Anforderungen der Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV) zwingend einzuhalten]; Ausschreibung der Stellen und Anstellung des definierten Personals (ebenfalls sukzessiv entsprechend des Beschwerdeaufkommens).

- Vierteljährlich legt die Geschäftsstelle dem Fachbeirat die anonymisierten Beschwerdevorgänge in aggregierter Form vor (Beschwerde-Evaluation).
- Regelmäßig (voraussichtlich alle sechs bis acht Wochen) werden dem neu zu schaffenden Begleitgremium (Anlage 20: Konzept Begleitgremium BuBS) die anonymisierten Beschwerdevorgänge vorgelegt. Die Gremienkoordination erfolgt in erster Phase bis 31.12.2021 - bzw. bis zur Bildung eines neuen Senats nach Ablauf der 18. Wahlperiode des Berliner Abgeordnetenhauses - durch die Koordinierungsstelle Flüchtlingsmanagement bei der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales (KoordFM).
- Der/ die Träger*in der BuBS hat zum 31.04.2021 und zum 31.08.2021 jeweils einen Zwischenbericht, zum 31.12.2021 einen abschließenden Sachbericht sowie anlassbezogen oder nach Aufforderung durch die Auftraggeberin ggf. einen Sachstandsbericht per E-Mail im PDF-Format an eine von der Auftraggeberin im Anschluss an die Auftragserteilung mitgeteilten E-Mail-Adresse zu übersenden, um jeweils die Arbeit und die Entwicklung der BuBS gegenüber der Auftraggeberin darzustellen. Hierbei hat er auch darzulegen, welche Probleme sich bei der Umsetzung des vorgesehenen Verfahrens ergeben haben, und gegebenenfalls Änderungsvorschläge zu unterbreiten. Diese Vorschläge können in Abstimmung mit der Auftraggeberin umgesetzt werden. Zwischenberichte und abschließende Sachberichte dienen außerdem dazu, die zweckmäßige Verwendung der finanziellen Mittel nachzuweisen.

3. Personal

3.1 Allgemeine Regelungen

Alle Anzustellenden müssen fließend die deutsche Sprache sprechen (B2-Niveau). Insbesondere jene mit der Beschwerdeaufnahme Betrauten (Sozialarbeiter*innen, Beschwerdekoordinator*innen und Integrationslots*innen¹) sollen darüber hinaus entsprechend des der BuBS zu Grunde liegenden Peer-to-Peer-Ansatzes mindestens eine weitere für die Tätigkeit relevante Sprache (Arabisch, Armenisch, Aserbaidshianisch, Dari, Englisch, Farsi/ Persisch, Französisch, Georgisch, Kurmandschi, Rumänisch, Russisch, Türkisch, Tigrinya, Vietnamesisch) beherrschen, wobei die Integrationslots*innen sich diesbezüglich entsprechend ihrer Aufgaben zwingend auf muttersprachlichen Niveau (C1) bewegen müssen. Der/ die Träger*in hat im Zuge der Einstellungsverfahren dafür Sorge zu tragen, dass die zuvor genannten erforderlichen Sprachkompetenzen über das Team der Integrationslots*innen abgedeckt werden. Darüber hinaus ist die Anforderung gemäß Landesrahmenprogramm Integrationslotsen und –lotsinnen Berlin, dass die Lots*innen entsprechend des Peer-to-Peer-Ansatzes über eigene Flucht- und/ oder Migrationserfahrung verfügen oder mindestens einen Qualifizierungsnachweis über interkulturelle Kompetenz

¹ Die Bezeichnung Integrationslots*in setzt nicht voraus, dass die vom Bieter hierfür einzustellende Person eine Ausbildung und/oder Qualifizierung zur „Integrationslots*in“ absolviert haben. Vielmehr ist unter der Bezeichnung zu verstehen, dass die für diese Position einzuplanende Person für die Aufgaben in der aufsuchenden Beratung der BuBS entsprechende, vergleichbare Fähigkeiten der Integrationslots*innen des Landesprogramms Integrationslotsen des Landes Berlin aufweisen sollte.

bzw. berufliche Projekterfahrung vorlegen.² Bei gleicher Eignung müssen Bewerber*innen mit Fluchthintergrund mit Verweis auf den Peer-to-Peer-Ansatz bevorzugt eingestellt werden. Ein Fluchthintergrund im Sinne dieser Regelung liegt vor, wenn der/ die Anzustellende in eigener Person in der Bundesrepublik Deutschland oder in einem anderen Mitgliedsstaat der Europäischen Union um Asyl nachgesucht hat oder nachsucht (das Ergebnis des Asylverfahrens ist unbeachtlich), an einem bundesweiten humanitären Aufnahmeprogramm einschließlich Resettlement und Relocation teilgenommen hat oder in Berlin nach den §§ 22, 23 oder 24 des Aufenthaltsgesetzes (AufenthG) oder entsprechenden Vorschriften in früheren Gesetzesfassungen aufgenommen wurde. Einreisen aus einem Staat, der im Ausreisezeitpunkt zur Europäischen Union gehörte, gelten jedoch in keinem Fall als Flucht im vorgenannten Sinn, es sei denn, der /die Anzustellende hat sich dort nur zeitweise zwischen der Flucht aus einem Drittstaat und der Weiterreise in die Bundesrepublik Deutschland aufgehalten. Voraussetzung ist darüber hinaus, dass sich der/ die Anzustellende erlaubt im Bundesgebiet aufhält und die Erlaubnis im Zeitpunkt der Anstellung noch mindestens für sechs Monate gilt. Das Vorliegen dieser Voraussetzungen ist durch geeignete amtliche Dokumente wie etwa den Bescheid des für Asylverfahren zuständigen Bundesamtes oder den von der zuständigen Ausländerbehörde ausgestellten und gültigen Aufenthaltstitel nachzuweisen. Die Duldung nach § 60a AufenthG reicht als alleiniger Nachweis für einen Fluchthintergrund nicht aus, da ihre Ausstellung nach dem Wortlaut der Vorschrift nicht zwingend einen Fluchthintergrund voraussetzt; sie kann jedoch als Nachweis des erlaubten Aufenthaltes anerkannt werden.

Für die Sozialarbeiter*innen und Beschwerdekoordinator*innen ist ein Nachweis interkultureller Kompetenz / Diversity Training ausreichend.

Der/ die Träger*in verpflichtet sich, für die regelmäßige (alle sechs bis acht Wochen) Supervision der Sozialarbeiter*innen, Beschwerdekoordinator*innen und Integrationslots*innen durch externe Fachkräfte Sorge zu tragen. Der/ die Träger*in verpflichtet sich darüber hinaus, dem Personal entsprechend der jeweiligen Aufgaben themenspezifische Fortbildungen zur Erbringung der Beratungsleistungen sowie zu Kommunikation, Qualitätsmanagement anzubieten. Der/ die Träger*in hat diese Maßnahmen zu organisieren, zu finanzieren und Sorge für die planmäßige Durchführung zu tragen. Die Kosten hierfür sollten in der Finanzkalkulation des/ der Träger*in nachvollziehbar sein.

² Das Landesrahmenprogramm (LRP) Integrationslots*innen, initiiert von der Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen im Jahre 2013, verfolgt die Zielsetzung, sowohl neu zugewanderten als auch bereits länger in Berlin lebenden Migrant*innen das Zurechtkommen in Deutschland zu erleichtern. Diese erhalten dabei Unterstützung bei der Bewältigung administrativer Angelegenheiten sowie bei der Integration in vielen Lebensbereichen. Die Integrationslots*innen ermöglichen einerseits Migrant*innen die Partizipation und gleichberechtigte Teilhabe in allen gesellschaftlichen Bereichen, sowie andererseits durch die Lots*innen Anstöße zur interkulturellen Öffnung in soziale Einrichtungen, Fachdienste sowie Behörden getragen werden. Der Schwerpunkt der Tätigkeit liegt in einer Sprach- und Kulturvermittlung. Die erworbenen Kompetenzen im Rahmen der Basisqualifikation befähigen die Lots*innen, die verschiedenen Anfragen und Bedürfnisse ihrer Klient*innen sachgerecht und in das jeweilige gesellschaftliche Handlungsfeld einzuordnen und diese in die relevanten Beratungs- und Unterstützungsstrukturen zu verweisen. Inhaltlich setzt sich die Basisqualifikation des LRP aus den folgenden fünf Modulen zusammen: Grundlagen von Kommunikation und Beratung mit Grenzen der Sprachmittlung, Bildungsstrukturen in Deutschland und Berlin, Grundlagen der Sozialgesetzgebung, Struktur und Aufgaben der Verwaltung(en) und Gesundheitsstruktur in Deutschland.

Der/ die Träger*in verpflichtet sich darüber hinaus, die Integrationslots*innen der BuBS für Teilnahmen an durch die Auftraggeberin angebotenen Assessments und Qualifikationskursen im Rahmen eines „training on the job“ freizustellen und diese Freistellung bei der Einsatzplanung der aufsuchenden Peer-to-Peer-Beratung zu berücksichtigen. Der Umfang der Qualifizierung (durchschnittlich 600 Unterrichtseinheiten á 45 min) richtet sich nach den Empfehlungen von SprInt auf Basis der Ergebnisse des personenbezogenen Assessments (Dauer: 1,5 Tage). Die Freistellungen erfolgen unter Fortzahlung der Bezüge und während der Arbeitszeit.

3.2 Personaleinsatz

Alle folgenden Positionen können durch den/ die Trägerin während der Durchführung der Leistung frei besetzt werden. Das Personal und insbesondere jene mit der Beschwerdeaufnahme/ Beratung betrauten Angestellten müssen sich der Diversität und der Vulnerabilität der Zielgruppe bewusst sein und sich dieser entsprechend in Kommunikation und Auftreten sensibel verhalten (in Bezug auf Traumatisierte, allein reisende Kinder und Jugendliche, Frauen mit Gewalterfahrungen, LSBTIQ, Menschen mit Behinderungen, etc.). Ggf. muss der/ die Träger*in zu Beginn der jeweiligen Arbeitsverhältnisse durch entsprechende Schulungen und Weiterbildungen sicherstellen, dass sämtliche Mitarbeiter*innen auf dem gleichen Stand sind, die über keine Nachweise entsprechender Schulungen bzw. Trainings verfügen oder durch Stationen des Lebenslaufes entsprechende Sensibilisierung belegen konnten (siehe auch 3.1).

Die mit der Annahme und Bearbeitung von Beschwerden betrauten Mitarbeiter*innen müssen Grundkenntnisse im Aufbau der Berliner Verwaltung und der Abgrenzung der Zuständigkeit für das Asylverfahren zwischen Bundes- und Landesbehörden sowie im Datenschutzrecht besitzen. Darüber hinaus gehende rechtliche oder Fachkenntnisse sind für die Mitarbeiter*innen zum Zeitpunkt der Anstellung nicht erforderlich. Die Mitarbeiter*innen müssen bereit sein, diesbezügliche Schulungsangebote wahrzunehmen, sofern diese für sie kostenfrei sind. Insoweit hat der/ die Träger*in sämtliche notwendige Schulungen/ Trainings ggf. zu organisieren, zu finanzieren und Sorge für die planmäßige Durchführung zu tragen.

Die Kosten hierfür sollten in der Finanzkalkulation des/ der Träger*in nachvollziehbar sein. Mehrkosten aus Tarifsteigerungen, die die/ der Träger nachweislich den Beschäftigten gewährt, sind gegenüber der Auftraggeberin abrechnungsfähig.

Das Personal ist mindestens in Anlehnung an TV-L Berlin zu vergüten, im Leistungsumfang ist eine Vergütung von mindestens in Anlehnung an TV-L Berlin 2021 enthalten.

3.2.1 Geschäftsführung

Der Geschäftsführung obliegt die Steuerung des unabhängigen Beschwerdemanagements nach innen und dessen Repräsentation nach außen.

Personalansatz	Qualifikation	
1,0 VZÄ Geschäftsführer*in	abgeschl. Hochschulstudium (Diplom, Master, Magister) in den Bereichen Politik-, Rechts- oder Betriebswissenschaft, Soziologie, Ethnologie oder vergleichbare Studiengänge;	mindestens in Anlehnung an TV-L E 13

	mehrfährige Erfahrung in Personalführung	
1,0 VZÄ Bürofachkraft/Empfang	abgeschlossene Ausbildung zum/ zur Verwaltungsfachangestellten oder zum/ zur Fachangestellten für Bürokommunikation bzw. -management oder vergleichbare geeignete Berufsausbildung	mindestens in Anlehnung an TV-L E 6

3.2.2 Geschäftsstelle

Die Geschäftsstelle ist die zentrale Organisationseinheit innerhalb der BuBS. Sie leistet gegenüber der Erfassungs-, Informations- und Beratungsstelle fachlich-koordinierende Unterstützung bei der Bearbeitung der Beschwerdevorgänge. Sie ist darüber hinaus verantwortlich für das interne Berichtswesen und die Statistik der BuBS sowie für die Evaluation der Zielerfüllung. Die Interpretation der von der Geschäftsstelle gesammelten und aufbereiteten Daten obliegt dem Fachbeirat. Anhand dieser identifiziert der Fachbeirat strukturelle Defizite und spricht davon abgeleitete Handlungsempfehlungen aus.

Personalansatz	Qualifikation	
1,0 VZÄ Referent*in	abgeschl. Fachhochschulstudium/ Bachelor im Hauptfach Öffentliche Verwaltung oder Public Management, Soziale Arbeit oder vergleichbare Studiengänge	mindestens in Anlehnung an TV-L E 11
1,0 VZÄ Mitarbeiter*in	abgeschlossene Ausbildung zum/ zur Verwaltungsfachangestellten oder zum/ zur Fachangestellten für Bürokommunikation oder -management oder vergleichbare geeignete Berufsausbildung oder abgeschlossener Verwaltungslehrgang I	mindestens in Anlehnung an TV-L E 8

3.2.3 Beschwerdestelle: Erfassungs-, Informations- und Beratungsstelle

Die Erfassungs-, Informations- und Beratungsstelle arbeitet mit unterschiedlichen Instrumenten:

- Zentrale Beratungsstelle: Örtliche Anlaufstelle für die Zielgruppe. Hier nehmen die Sozialarbeiter*innen der BuBS Beschwerden entgegen und steuern die Beschwerdebearbeitung. Ein*e Sozialarbeiter*in mit spezieller Beratungsexpertise

bearbeitet komplexe Fälle und ist zuständig für die Beratung, Einarbeitung und Fachbegleitung der Sozialarbeiter*innen. Organisatorisch unterstützt wird das Team durch ein*e Sachbearbeiter*in. Sprechstunden sollen a) von Montag bis Donnerstag von 9.00 Uhr bis mindestens 17.00 Uhr und an zwei Tagen verlängert bis 19.00 Uhr, sowie b) freitags von 8.00 Uhr bis 15.00 Uhr angeboten werden. Es ist sicherzustellen, dass immer mindestens zwei Beratungen gleichzeitig durchgeführt werden können.

- Regionale Beschwerdekoordinator*innen: Übernehmen Einsatzkoordination für die mobilen Integrationslots*innen und steuern die Zusammenarbeit mit den bezirklichen Regelstrukturen im Sinne der Betroffenen.
- Mobile Integrationslots*innen: Durchführung in Form von aufsuchenden Beschwerdesprechstunden vor Ort in den Gemeinschaftsunterkünften sowie Durchführung von Befragungen der Bewohner*innen zur Zufriedenheit und zu Problemlagen in LAF-Unterkünften. Es obliegt dem/ der Träger*in, ein entsprechendes Konzept für die Durchführung der aufsuchenden Sprechstunden in den Unterkünften zu entwickeln.

Personalansatz	Qualifikation	
3,0 VZÄ Sozialarbeiter*innen	Abschluss Soziale Arbeit	mindestens in Anlehnung an TV-L E 10
1,0 VZÄ Sozialarbeiter*innen (spez. Beratungsexpertise)	Abschluss Soziale Arbeit + spez. Fachkenntnisse	mindestens in Anlehnung an TV-L E 11
1,0 VZÄ Sachbearbeiter*in	abgeschl. Fachhochschulstudium/ Bachelor im Hauptfach Öffentliche Verwaltung oder Public Management oder abgeschl. Verwaltungslehrgang II und gleichwertige Kenntnisse und Erfahrungen bzw. vergleichbare Studiengänge	mindestens in Anlehnung an TV-L E 9
4,0 VZÄ regionale Beschwerdekoordinator*innen	abgeschl. Fachhochschulstudium/ Bachelor im Hauptfach Öffentliche Verwaltung oder Public Management oder abgeschl. Verwaltungslehrgang II und gleichwertige Kenntnisse und Erfahrungen bzw. vergleichbare Studiengänge	mindestens in Anlehnung an TV-L E 9
15,0 VZÄ Integrationslots*innen	- 5 x ohne Ausbildung	- mindestens in Anlehnung an TV-L E 3

	<p>- 9 x mit abgeschlossener Qualifizierung über „SprInt gemeinnützige e.G. – Die Plattform für Sprach- und Integrationsmittlung in Deutschland“ (Anlage 28: SprInt-Qualifizierungsprogramm) oder damit vergleichbarer Qualifizierung oder mit Erfahrung als Kultur- oder Gemeindedolmetscher*in (bspw. über den Gemeindedolmetschdienst Berlin; siehe Anlage 29: Gemeindedolmetschdienst)</p> <p>- 1 x abgeschlossenes Fachhochschulstudium/ Bachelor im Hauptfach Öffentliche Verwaltung oder Public Management oder abgeschl. Verwaltungslehrgang II und gleichwertige Kenntnisse und Erfahrungen bzw. vergleichbare Studiengänge (Einsatz als Koordinator*in der Integrationslots*innen)</p>	<p>- mindestens in Anlehnung an V-L E 4</p> <p>- mindestens in Anlehnung an TV-L E 9</p>
--	--	--

Entsprechend des Berliner Landesrahmenprogramms ist vorgesehen, dass die Integrationslots*innen Sprach- und Kulturmittlungsaufgaben übernehmen und Informationen zu Institutionen und administrativen Prozessen als „Wegweiser“ weitergeben:

Sprach- und Kulturmittlungsfunktion

Die Integrationslots*innen

- mitteln zwischen Migrant*innen und Fachpersonal zwischen zwei verschiedenen Sprachen in Behörden und Diensten in den Bereichen Erziehung, Bildung, Soziales und Gesundheit, d.h. sie übertragen den Inhalt durch Konsekutivdolmetschen,
- sprachmitteln entweder in einer qualitätsgesicherten Variante, z. B. Variante des Gemeindedolmetschdienstes Berlin (GDD) oder in einer einfacheren Variante,
- verfügen über das notwendige fachliche Vokabular auf Deutsch und in mindestens einer anderen Sprache (Muttersprache) in den Bereichen Erziehung, Bildung, Soziales und Gesundheit,
- analysieren Gesprächssituationen, nehmen Störungen wahr und intervenieren angemessen bei Kommunikationsstörungen, dabei wenden sie passende Kommunikationstechniken an.

Informationsfunktion

Die Integrationslots*innen

- geben fachliche Informationen und Orientierungswissen in verschiedenen Bereichen des gesellschaftlichen Lebens an Geflüchtete weiter,
- vermitteln soziokulturelles und strukturelles Hintergrundwissen zwischen Menschen mit Migrationshintergrund und Fachpersonal,
- erläutern die Grundsätze und Verfahren in den Bereichen des gesellschaftlichen Lebens in Deutschland und insbesondere in Berlin und nehmen dabei Bezug auf länderspezifische Unterschiede.

Die 14 Integrationslots*innen (ohne Koordinierungsaufgaben) müssen gemäß dem den Vergabeunterlagen beigefügten Anforderungsprofil für mobile Lots*innen (Anlage 21) ausgeschrieben werden. Es besteht die Option, vier erfahrene Lots*innen, die bereits im Bereich Qualitäts- und Beschwerdemanagement der SenIAS in 2018-2020 mitgewirkt haben, im einzurichtenden Aufgabenfeld nach erfolgreicher Bewerbung zu beschäftigen. Diese wären dem Personalansatz Integrationslots*innen ohne Ausbildung zuzuordnen. Konkrete Hinweise zu den Personen werden dem/ der Träger*in bei dem unter 2.3. erwähnten Auftaktgespräch durch die Auftraggeberin mitgeteilt werden. Darüber hinaus sind im Zusammenhang mit den Integrationslots*innen die entsprechenden Förderrichtlinien (Anlage 19) und das Handbuch (Anlage 18) für die Durchführung der Basisqualifizierung zu beachten. Die Lots*innen sind für die Basisqualifizierung im Rahmen des LRP freizustellen. Die Freistellungen erfolgen unter Fortzahlung der Bezüge und während der Arbeitszeit.

Es besteht die Möglichkeit, v. g. vier erfahrene Integrationslots*innen aus dem Bereich Qualitäts- und Beschwerdemanagement bzw. Pilotprojekt im einzurichtenden Aufgabenfeld nach erfolgreicher Bewerbung zu beschäftigen.

4. Räumlichkeiten und Ausstattung

Dem/ der Träger*in obliegt die Anmietung von zentralen und für die betreffende Zielgruppe mit dem ÖPNV gut erreichbaren (siehe hierzu auch Angaben unter 2.3) Räumlichkeiten in einer der maximalen Personalstärke (siehe auch 3.2 Personaleinsatz) und dem zu erwartenden Publikumsverkehr der BuBS (mit durchschnittlich vier gleichzeitig stattfindenden Beratungen und durchschnittlich vier gleichzeitig wartenden Personen zu rechnen) angemessenen Größe (die ArbStättV ist einzuhalten). Die Räumlichkeiten der BuBS inklusive der Beratungsplätze müssen – entsprechend der folgenden Definitionen und Erläuterungen hinsichtlich der Begriffe „Barrierefreiheit“ und „Angemessene Vorkehrungen“ – weitestgehend barrierefrei und rollstuhlgerecht zugänglich und ausgestattet sein. Dies umfasst auch den öffentlichen Zutritt zur BuBS sowie die sanitären Anlagen innerhalb der BuBS. Auch das virtuelle Angebot der BuBS sollte barrierefrei gestaltet sein oder entsprechende barrierefreie Angebote enthalten. In diesem Zusammenhang wird auf die Definition von Barrierefreiheit in § 4a des Landesgleichberechtigungsgesetzes (LGBG) verwiesen: *„Barrierefrei sind bauliche Anlagen, Verkehrsmittel, technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung, akustische und visuelle Informationsquellen und Kommunikationseinrichtungen sowie andere gestaltete Lebensbereiche, wenn sie für Menschen mit Behinderung in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sind. Eine besondere Erschwernis liegt insbesondere auch dann vor, wenn Menschen mit Behinderung die Mitnahme oder der Einsatz benötigter Hilfsmittel verweigert oder erschwert wird“*. Der/die Auftragnehmer*in ist verpflichtet, sogenannte „Angemessene Vorkehrungen“ zur konkreten Umsetzung der in diesem Gesetz angewandten Definition von Barrierefreiheit zu treffen.³ Zur Orientierung hängt dieser Ausschreibung ein Rechtsgutachten von der

³ „Angemessene Vorkehrungen“ sind ein belastbarer Rechtsbegriff in der von den Vereinten Nationen (VN) durch deren Vollversammlung am 13. Dezember 2006 angenommenen, von Deutschland am 13. Dezember 2008 ratifizierten und seit 26. März 2009 geltenden Behindertenrechtskonvention (UN-

Antidiskriminierungsstelle Bund bzgl. des Begriffes der „Angemessenen Vorkehrungen“ an (Anlage 23). Die Kosten hierfür, auch für etwaige Umbaumaßnahmen im Vorfeld der Geschäftsaufnahme der BuBS, sollten in der Finanzkalkulation des/ der Träger*in nachvollziehbar sein.

Dem/ der Träger*in obliegt darüber hinaus die tätigkeitsgerechte Ausstattung der jeweiligen Arbeitsplätze. Für die Integrationslots*innen stehen aus dem v. g. Pilotprojekt und finanziert aus Landesrahmenprogramm bereits vier Notebooks, fünf Mobiltelefone (ohne SIM-Karten), ein Monitor, ein Drucker, zwei Schreibtischstühle, zwei Arbeitsleuchten (inkl. vier Ersatzbirnen), zwei Schreibtischkombis, sechs Klappstühle und ein Aktenschrank (Metall, abschließbar) zu Verfügung, welche nach Maßstäben des wirtschaftlichen Handelns im Rahmen der BuBS weitergenutzt und somit nicht neu angeschafft werden müssen. Die Materialien müssen von dem/ der Träger*in abgeholt werden; die entsprechende Adresse wird durch die Auftraggeberin nach Auftragserteilung bekannt gegeben werden. Der/ die Träger*in ist für die Wartung und Instandhaltung insbesondere der technischen Geräte verantwortlich (inkl. Sicherheits- und andere Software-Updates) und hat darüber hinaus hinsichtlich des aufgeführten Materials ggf. für Reparatur und Ersatz Sorge zu tragen.

Steigerungen der Netto-Kaltmiete laut Mietvertrag des/ der Auftragnehmer*in für die angemieteten Räumlichkeiten der Beschwerdestelle gegenüber der Auftraggeberin unter Beachtung der Angemessenheit sind abrechnungsfähig, sofern diese nach Vertragsbeginn entstehen und nachweise hierzu vorgelegt werden.

5. Durchführung der Leistung: Arbeitsweise und Methodik

Der/ die Auftragnehmer*in der Beschwerdestelle wird zusammen mit dem Fachbeirat künftig eine neue Schnittstellenfunktion zwischen Betroffenen, zuständigen Stellen, fachlichen Netzwerken und den Regeldiensten einnehmen. Durch ihren lösungsorientierten und niedrigschwelligen Ansatz wird die Beschwerdestelle eine effiziente Beschwerdeaufnahme ermöglichen und dadurch die Beschwerdeführer*innen bei der Verfolgung ihres Anliegens unterstützen. Da jede Beschwerde potentiell einen Hinweis auf Optimierungsbedarf bezüglich des Beschwerdegegenstandes aufliefern kann, trägt sie darüber hinaus zur Verbesserung der Qualität in der Unterbringung bei. Um dieser Funktion gerecht werden zu können, arbeitet die BuBS mit einem Beratungsteam, das multidisziplinär, interkulturell und diskriminierungssensibel ist.

Der/ die Auftragnehmer*in handelt im Rahmen der vertraglich übertragenden Aufgaben der BuBS behördenunabhängig und nicht weisungsgebunden. Die durch diese Leistungsbeschreibung sowie den Dienstleistungsvertrag geregelten Pflichten und Aufgaben des/ der Auftragnehmer*in bleiben hiervon unberührt.

5.1 Beschwerdeaufnahme und -bearbeitung

Die Beschwerdeaufnahme kann in verschiedener Form erfolgen:

1. Die Beschwerdeführer*innen können persönlich die Beschwerdestelle aufsuchen und dort im persönlichen Gespräch mit den Sozialarbeiter*innen ihre Beschwerde vortragen.

BRK). „Angemessene Vorkehrungen“ bezeichnen die rechtlich geforderten Maßnahmen, welche Menschen mit Behinderung vor Diskriminierungen schützen. Sie besagen, was die weltweit maßgebliche Konvention zur Bekämpfung von Diskriminierungen wegen einer Behinderung fordert und von den Konventionsstaaten verwirklicht wissen will: *„Angemessene Vorkehrungen“ sind „notwendige und geeignete Änderungen und Anpassungen, die keine unverhältnismäßige oder unbillige Belastung darstellen und die, wenn sie in einem besonderen Fall erforderlich sind, vorgenommen werden, um zu gewährleisten, dass Menschen mit Behinderung gleichwertig mit anderen alle Menschenrechte und Grundfreiheiten genießen und ausüben können“ (Art. 2 II UN-BRK).*

2. Die Beschwerdeführer*innen können sich telefonisch oder per Video bzw. Online an die Beschwerdestelle wenden und die Übermittlung der Beschwerde und personenbezogenen Daten mit den Sozialarbeiter*innen vereinbaren.
3. Beschwerdeführer*innen können sich schriftlich (per Post oder E-Mail) an die Beschwerdestelle wenden und auf diesem Weg ihre Beschwerde einreichen. Die Beschwerdeführer*innen erhalten eine Eingangsbestätigung von der Beschwerdestelle.
4. Beschwerdeführer*innen können sich im Rahmen der Vor-Ort-Besuche der Mobilen Teams (Integrationslots*innen) an diese wenden und ihnen die Beschwerde vortragen.
5. Sonstige Stellen oder Personen, bei denen Betroffene eine Beschwerde eingereicht haben, können diese mit Einwilligung des/ der Beschwerdeführers*in an die Beschwerdestelle weiterreichen.

Ist für die Bearbeitung einer Beschwerde im Einzelfall eine Gebärdensprachmittlung erforderlich, weil die Beschwerde von einer Person mit Hör- und Spracheinschränkungen vorgebracht wird, ohne dass der/ die Beschwerdeführer*in von einer gebärdensprachmittelnden Person begleitet wird, so hat die/ der Auftragnehmer*in die Hinzuziehung einer/ eines Gebärdensprachmittler*in zu veranlassen. Die dem/ der Auftragnehmer*in für diese Leistung zusätzlich entstehenden Kosten werden von der Auftraggeberin gegen entsprechenden Nachweis vergütet. Die Kosten für Dolmetscherdienstleistungen zur Beschwerdeaufnahme aufgrund nicht vorhandener Sprachkenntnisse beim Beratungspersonal bzw. bei den Lots*innen sind von dem/ der Auftragnehmer*in in der Gesamtkalkulation aufzunehmen.

Unabhängig davon, in welcher Form eine Beschwerde die Beschwerdestelle erreicht, hat diese in einem ersten Schritt zu prüfen, ob die vorsprechende Person zu einer der unter 2. genannten Zielgruppe gehört und welche Behörde/ Stelle für die fachliche Bearbeitung der Beschwerde zuständig ist. Ist dies bei einer schriftlich vorgebrachten Beschwerde nicht möglich, so hat die Beschwerdestelle die hierfür nötigen Angaben zunächst bei dem/ der Beschwerdeführer*in zu erfragen. Dabei ist grundsätzlich zu unterscheiden zwischen dem LAF einerseits und anderen Behörden auf Landes- oder Bundesebene andererseits. Unabhängig von der Frage der Zuständigkeit gilt der zwingende Grundsatz, dass kein/e Beschwerdeführer*in abgewiesen wird.

Gehört der/ die Beschwerdeführer*in zu einer der unter 2. genannten Zielgruppen und ist die Zuständigkeit des LAF gegeben, nimmt die BuBS die Beschwerde auf. Sie informiert die Beschwerdeführer*innen über das weitere Verfahren. In diesem Zusammenhang nimmt sie eine summarische Einschätzung vor, ob die Beschwerde Aussicht auf Erfolg hat. Sind der Beschwerdestelle Tatsachen bekannt, die eine Abhilfe der Beschwerde – insbes. aus Rechtsgründen – kategorisch ausschließen, so teilt sie diese Erkenntnisse der/ dem Beschwerdeführer*in mit. Sind derartige Tatsachen nicht bekannt oder besteht der/ die Beschwerdeführer*in auch nach Aufklärung über die fehlende Erfolgsaussicht der Beschwerde, so initiiert sie die Weiterleitung an das LAF. Bis zu einer gesetzlichen Regelung für die Datenerhebung durch die unabhängige Beschwerdestelle lässt sie sich hierzu eine von der Auftraggeberin bereitgestellte datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung des/ der Beschwerdeführer*in unterzeichnen, um gegebenenfalls vorhandene personenbezogene Daten weiterleiten zu können. Sie informiert den/ die Beschwerdeführer*in darüber, dass nur bei vorhandenen Adressdaten auch eine Rückmeldung des LAF an ihn/ sie erfolgen kann. Eine Rückmeldung der zuständigen Behörde an den/ die Beschwerdeführer*in mittels der BuBS ist bis zu einer anderweitigen gesetzlichen Regelung aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht möglich.

Gehört der/ die Beschwerdeführer*in zwar zu einer der oben unter 2. genannten Zielgruppen, ist aber die Zuständigkeit des LAF für die fachliche Bearbeitung des Anliegens nicht gegeben, so teilt die BuBS dies dem/ der Beschwerdeführer*in mit und leitet die Beschwerde

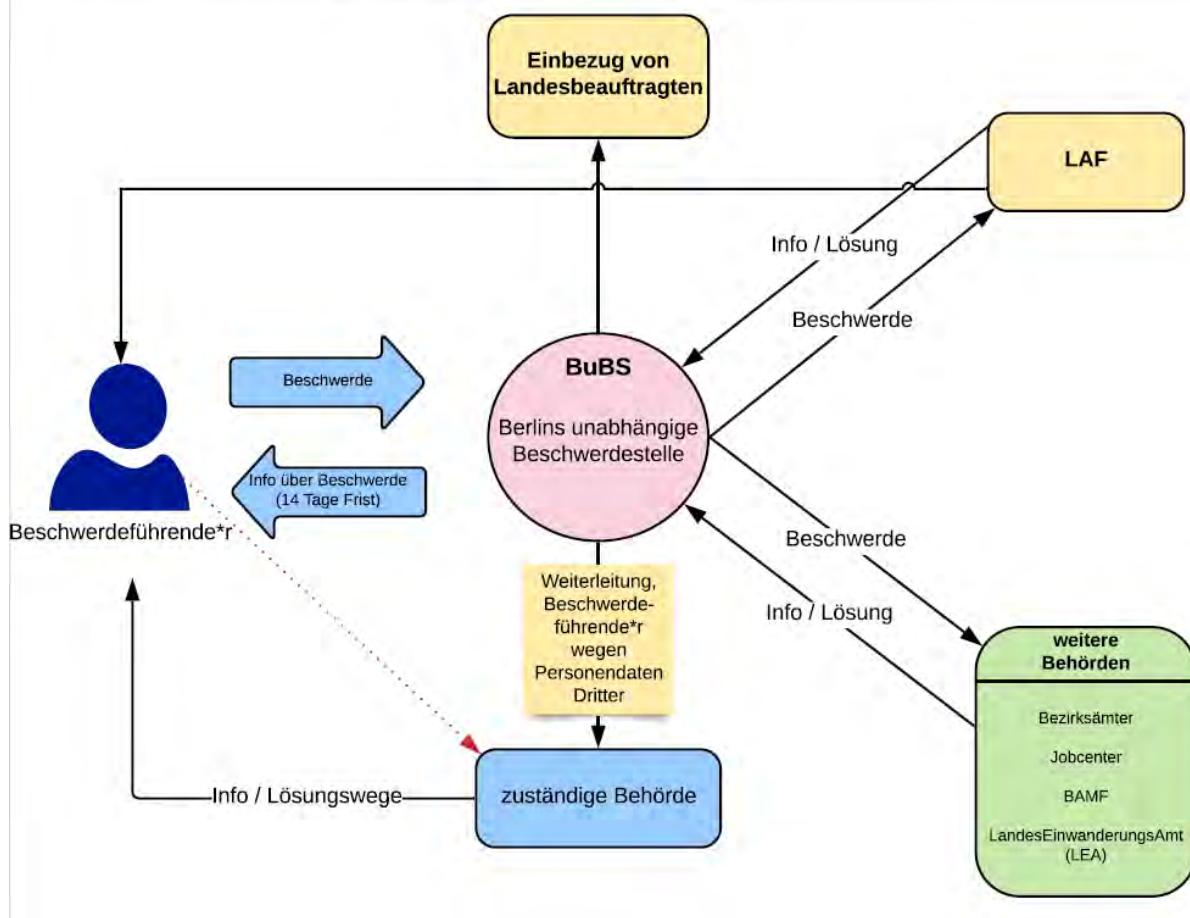
an die zuständige Stelle weiter. Auf das weitere Bearbeitungsverfahren kann die BuBS keinen Einfluss nehmen.

Sprechen Personen in der BuBS vor, die nicht zu einer der oben unter 2. genannten Zielgruppen gehören, so bietet die BuBS eine Verweisberatung an, in der sie über die Beschwerdeführung gegenüber der jeweils zuständigen Behörde oder über den Petitionsausschuss oder andere Beschwerdewege informiert.

Ungeachtet der vorstehenden Fallkonstellationen können Beschwerden, die sich unmittelbar gegen Dritte richten oder bei denen nicht ausgeschlossen werden kann, dass auf Grund des Beschwerdeanliegens personenbezogene Daten Dritter betroffen sind, bis zu einer abweichenden gesetzlichen Regelung aus datenschutzrechtlichen Gründen weder aufgenommen noch weitergeleitet oder in anderer Weise bearbeitet werden (mit Ausnahme einer anonymisierten statistischen Erfassung). Die Beschwerdeführer*innen sind darüber zu informieren, dass sie ihre Beschwerde unmittelbar bei der für den Beschwerdegegenstand zuständigen Behörde vorbringen müssen. Dies gilt auch dann, wenn es sich bei dieser Behörde um das LAF handeln sollte (etwa, wenn die schutzwürdigen Daten zu Mitarbeitenden in den Unterkünften, Mitwohnenden o. ä. gehören sollten).

Ablauf der Beschwerdebearbeitung aus Sicht der Beschwerdeführenden (Hinweis: Die eingezeichneten Informationswege entsprechen dem Stand zum Vergabezeitpunkt und können sich zu einem späteren Zeitpunkt auf Grund einer Anpassung im Berliner Landesrecht ändern):

BESCHWERDEPROZESS AUS PERSPEKTIVE DES / DER BERSCHWERDEFÜHRENDEN



5.2 Öffentlichkeitsarbeit

Die BuBS ist durch den/die Träger*in mit Aufnahme der Tätigkeit öffentlich über diverse Medien und Presse bekannt zu machen und eine Begehung vor Ort im Rahmen einer Eröffnungsveranstaltung oder eines Tages der offenen Tür der Zivilgesellschaft und Vertreter*innen von Institutionen und Verwaltung zu ermöglichen. Darüber hinaus ist eine barrierefreie, mehrsprachige Internetseite sowie entsprechende Informationsmaterialien und digitale Formate zur Beschwerdestelle und möglicher Beschwerdewege zeitnah zu erstellen. Eine Erreichbarkeit über Email, Telefon und persönliche Sprechzeiten ist spätestens nach 2 Wochen ab Inbetriebnahme zu gewährleisten.

5.3 Dokumentations- und Mitteilungspflichten des/ der Träger*in

Dem/ der Träger*in obliegt es, unmittelbar nach o. g. Auftaktgespräch und noch vor dem Start der BuBS eine für die Dokumentation und Kategorisierung der anfallenden Beschwerden angemessene Dokumentationslösung (siehe 2.2) unter Berücksichtigung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des neuen Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG - neu) und des Berliner Datenschutzgesetz (BlnDSG) vorrätig zu haben. Sollte in diesem Zuge eine Excel-Tabelle zum Einsatz kommen, so hat der/ die Träger*in diese unmittelbar zur Geschäftsaufnahme der BuBS anzulegen und einzusetzen. Sollte der/ die Träger*in die

Nutzung und Weiterentwicklung einer bereits bestehenden Datenbank anstreben, so hat diese spätestens zwei Monate nach Geschäftsaufnahme der BuBS zur Verfügung zu stehen. Alle bis dato eingegangenen Beschwerden sind im Nachgang im neuen System entsprechend einzupflegen.

Entsprechend des Fortschreitens des Projektauftrages „Gesamtstädtische Steuerung der Unterbringung von Wohnungslosen“ (GStU; Anlage 17: Drucksache 18/1330 und Anlage 18: Drucksache 18/1330 B; Anlage 30: Drucksache 18/2013) soll die BuBS in einer Pilotphase beginnend im zweiten Quartal 2021 für bis zu fünf Unterkünfte des Pilotprojektes in den GStU-Prozess eingebunden werden sowie auf den erweiterten Personenkreis von Menschen im Wohnungsnotfall Anwendung finden. Der AN ist zur Teilnahme am Pilotprojekt zur Einführung der Gesamtstädtischen Steuerung der Unterbringung von Wohnungslosen (GStU) verpflichtet und folgt den diesbezüglichen Anweisungen des AG während zur Erprobung der Funktion einer unabhängigen Beschwerdestelle innerhalb des Pilotprojektes.

Jede vorgetragene Beschwerde, unabhängig davon, ob die BuBS zuständig ist oder eine Verweisberatung vornimmt, ist in anonymisierter Form fortwährend zu dokumentieren. Hierbei ist jede Beschwerde bzw. Verweisberatung zu kategorisieren. Die hierfür zu nutzenden Kategorien sind vorab – nach Maßgabe der Vorgaben der Auftraggeberin – festzulegen und im Prozess ggf. anzupassen.

Die Dokumentation und Kategorisierung der eingegangenen Beschwerden und der Verweisberatungen dienen der statistischen Erfassung und der späteren quantitativen und qualitativen Auswertung des Beschwerdeaufkommens durch die Geschäftsstelle bzw. den Fachbeirat. Auf Grundlage dieser Daten und deren Auswertung ist dem Fachbeirat über die quantitative und qualitative Entwicklung des Beschwerdeaufkommens zu berichten. Vierteljährlich legt die Geschäftsstelle dem Fachbeirat die anonymisierten Beschwerdevorgänge in aggregierter Form vor (Beschwerde-Evaluation). Der Fachbeirat nimmt eine analytische Bewertung der ihm vorgelegten Daten vor und formuliert auf dieser Grundlage Vorschläge zur Fortentwicklung der Qualitätssicherung bzgl. prozessualer oder struktureller Defizite. Darauf aufbauend erfolgt eine regelmäßige Berichterstattung und Veröffentlichung der Ergebnisse mit Handlungsempfehlungen durch den Fachbeirat.

Das LAF wird im Rahmen des bestehenden behördeneigenen Beschwerdemanagements eine Schnittstelle für die Zusammenarbeit mit der BuBS einrichten und zusammen mit dem/der Träger*in BuBS ein gemeinsames Verfahren zur Weiterleitung und Bearbeitung von Beschwerden abstimmen, die die Leistungserbringung des LAF betreffen. Auch sind die Kategorien zur Erfassung der Beschwerden mit dem LAF abzustimmen, um eine einheitliche Dokumentation und Vergleichbarkeit der Daten zu gewährleisten.

5.4 Anforderungen an den/ die Träger*in

Der/ die künftige Träger*in der BuBS muss folgende Voraussetzungen erfüllen:

- **Ausschlusskriterium:** Der/ die Träger*in darf während des Maßnahmenzeitraums nicht mit dem Betrieb von Unterkünften oder mit zusammenhängenden Sicherheits- oder anderen Dienstleistungen befasst sein und sich nicht auf laufende Ausschreibungen für den Betrieb von Unterkünften oder damit einhergehenden Dienstleistungen bewerben oder entsprechende Angebote vorbereitet/ eingereicht haben.
- Darüber hinaus muss er/ sie über Erfahrung in zielgruppenspezifischer Beratung, Prozessmoderation und Organisationsentwicklung verfügen,

- er/ sie muss seine/ ihre Kenntnisse über Entwicklung und Bewertung von Qualitätsstandards in Unterkünften nachvollziehbar darlegen,
- er/ sie muss Erfahrungen in der Migrationsarbeit und Kenntnisse des und Umsetzung von Diversity Management nachweisen,
- er/ sie muss Kenntnisse hinsichtlich des Peer-to-Peer-Ansatzes (siehe Quellen-Angabe unter 2.1) nachvollziehbar (bspw. durch Projekt- und Personaleinsatz-Erfahrungen) darlegen,
- er/ sie muss zwingend mit dem Berliner Landesrahmenprogramm Integrationslots*innen (siehe 3.2.3) vertraut sein,
- er/ sie soll Erfahrungen im Beschwerdemanagement haben,
- er/ sie muss nachvollziehbar darlegen können, dass er über die notwendigen Fachkenntnisse zur Realisierung der Maßnahme verfügt,
- er/ sie muss im Rahmen des Umsetzungskonzeptes nachvollziehbar darlegen können, dass er sich in seiner Funktion als Schnittstelle zwischen Betroffenen, Betreibern, Verwaltung und Politik dem Gebot der Neutralität verpflichtet sieht,
- er/ sie muss im Rahmen des Umsetzungskonzeptes nachvollziehbar darlegen können, wie zeitnah (entsprechend der Gemeinsamen Geschäftsordnung der Berliner Verwaltung/ GGO innerhalb von 14 Tagen) eine Lösung zur Beschwerdebearbeitung gefunden werden soll.

Der Auftraggeberin ist im Rahmen der Angebotsfrist ein Umsetzungskonzept inklusive Finanzierungsplan vorzulegen, welches im Umfang 25 Seiten nicht überschreiten sollte. In diesem Konzept hat der/ die Träger*in darzustellen, wie er/ sie die Vorgaben dieser Leistungsbeschreibung in der Praxis umsetzen wird. Hierbei ist insbesondere einzugehen auf:

- den tragereignen Zeitplan für die Umsetzung,
- den zugrundeliegenden Finanzierungsplan, der sämtliche Personal-, Sach-, Miet-, Fortbildungs-, Supervisions- und Reisekosten sowie Kosten für Öffentlichkeitsarbeit, Dokumentation und ggf. für einen Umbau (Barrierefreiheit) enthält,
- die für den Maßnahmenbeginn fristgerechte Bereitstellung der notwendigen personellen, sachlichen und räumlichen Ressourcen,
- das trägereigene Konzept zur Personalentwicklung und -sicherung,
- das trägereigene Fortbildungskonzept,
- eine detaillierte Darstellung der Ausgestaltung der Maßnahmendurchführung einschl. einer Darstellung der wichtigsten Prozesse (inkl. Datenverarbeitung und Dokumentation)
- die geplante Zusammenarbeit mit Dritten (z.B. LAF, Bezirksämtern, anderen Beschwerdestellen des Landes Berlin etc.).

5.5 Bekanntgabe einer Ansprechperson beim/ bei der Träger*in und Erreichbarkeit des/ der Träger*in während der Vertragsdurchführung

Spätestens fünf Arbeitstage nach Zuschlagerteilung hat der/ die Träger*in der unter 1.1 benannten Ansprechpartner*in des/ der Träger*in den/ die zuständige*n Ansprechpartner*in beim/ bei der Träger*in schriftlich mitzuteilen, der/ die während des Vertragszeitraumes regulär von Montag bis Freitag von 10.00 Uhr bis 16.00 Uhr erreichbar ist. Änderungen sind unverzüglich bekannt zu geben.

5.6 Definition der erfolgreichen Zielerfüllung der Leistung

Die Zielerfüllung ergibt sich aus der vorliegenden Leistungsbeschreibung und dem vorliegenden Dienstleistungsvertrag.

6. Rechnungslegung, Güteprüfung und Abnahme

Jeweils für den Zeitraum von vier Monaten soll die Möglichkeit einer monatlich nachgehenden Zahlung auf Basis einer (leicht reduzierten) Monatspauschale genutzt werden. Zum Ende des jeweiligen Zeitraumes erfolgt eine detaillierte Rechnungslegung und Abrechnung.

Der Auftragnehmer erstellt dann – also immer zum Ende der vier Monate – jeweils eine sachlich und rechnerisch richtige, prüffähige Rechnung in zweifacher Ausführung für den betreffenden Zeitraum. Für die korrekte Zuordnung der Rechnung zum Auftrag sind in der Rechnung Vergabebezeichnung, Vergabe-Nr. und Abrechnungszeitraum als Verwendungszweck anzugeben.

Der Auftragnehmer hat eine Rechnung übersichtlich aufzuschlüsseln und dabei die in der Leistungsbeschreibung für die zu beschaffenden Leistungen verwendeten Bezeichnungen zu nutzen.

Jede detaillierte Rechnung hat spätestens 14 Tage nach Ende des Abrechnungszeitraumes dem öffentlichen Auftraggeber vorzuliegen. Die Zahlung des Differenzbetrages zwischen den bereits geleisteten monatlichen Pauschalen durch die Auftraggeberin und der detaillierten Rechnungslegung des/ der Auftragnehmer*in wird 30 Tage (Zahlungsfrist) nach Erhalt einer prüffähigen, rechnerisch und sachlich richtigen Rechnung und Vorlage der begründenden Nachweise fällig.

Die Auftraggeberin tritt gegenüber der/m Auftragnehmer*in nicht in Vorleistung. Abrechenbar sind damit ausschließlich vertragsgemäß erbrachte und in sich abgeschlossene Leistungen.

Bei Zahlung innerhalb von 14 Tagen nach Fälligkeit der Zahlung (Eingang einer prüfbaren Rechnung und ggf. Abnahmeerklärung) wird ein Skonto von 2 v. H. des Rechnungsbetrages abgezogen. Skonto wird von allen Zahlungen (einschließlich Zahlungen nach Teilrechnungen) abgezogen.

Lt. Umsatzsteuergesetz ist die/ der Auftragnehmer*in verpflichtet, die Zahlungsbedingungen einschl. Skonto auf jeder Rechnung auszuweisen.

Sämtliche Zahlungsfristen beginnen mit Fälligkeit der Zahlung.

7. Dem Angebot beizufügende Unterlagen

Der Anbieter hat die nachfolgend genannten Angaben/ Unterlagen einzureichen:

- Angebotsdeckblatt_SenIAS
- Konzept
- Finanzplan
- Bieter eigene detaillierte Angebotskalkulation: darunter insbesondere folgende Kostenkalkulationen zwingend beifügen: Personalkosten, Sachkosten (Barrierefreiheit gem. Leistungsbeschreibung unter 4., barrierefreie Informationsmaterialien und

barrierefreie Internetseite, Öffentlichkeitsarbeit), Allgemeinkosten (Supervision, Fortbildung)

- Bescheinigungen von Konformitätsbewertungsstellen (Testberichte oder Zertifizierungen einer Konformitätsbewertungsstelle, technisches Dossier des Herstellers): **Bitte benennen**
- Gütezeichen: **Bitte benennen**
- Muster, Beschreibungen oder Fotografien der zu liefernden Güter: **Bitte benennen**

Eigenerklärungen und Nachweise (Bitte listen oder kreuzen Sie über die bereits angekreuzten Eignungsunterlagen hinaus weitere hier erforderliche Unterlagen zum Nachweis der Eignung auf):

- Formularverzeichnis Eigenerklärungen
 - Eigenerklärung zur Darstellung des Unternehmens (F1)
 - Leistungsspektrum und Kerngeschäft (F2)
 - Eigenerklärung zu Verbindungen mit anderen Unternehmen (F3)
 - Eigenerklärung zum Nichtvorliegen von Ausschlussgründen gem. §§ 123 und 124 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) bzw. Ausschlussgründe gem. § 31 Unterschwellenvergabeordnung (UVgO) (F4)
 - Eigenerklärung zur Unterauftragsvergabe und Eignungsleihe (F5)
 - Verpflichtungserklärung der Unterauftragnehmer und Eignungsverleiher (F6)
 - Eigenerklärung gem. § 1 Berliner Ausschreibungs- und Vergabegesetz (BerlAVG), Korruption, Schwarzarbeit, Steuern, Versicherungen usw. (F7)
 - Erklärung gem. § 1 Abs. 2 der Frauenförderverordnung (F8)
 - Eigenerklärung zum Datenschutz und zur Vertraulichkeit (F9)
 - Eigenerklärung Bietergemeinschaft (F10)
 - Vollmacht bei Bildung einer Bietergemeinschaft (F11)
 - Scientology-Schutzerklärung (F12)
 - Eigenerklärung Verzicht auf spätere Wettbewerbsteilnahme (F13)
 - Eigenerklärung zur Anwendung des TV-L Berlin bzw. in Anlehnung an TV-L Berlin (abzugeben mittels Nutzung des Formblatts F7 aus dem „Formularverzeichnis Eigenerklärungen“ und durch Unterschrift in Textform auf dem Angebotsdeckblatt)
- Befähigung und Erlaubnis zur Berufsausübung (Nachweis der Eintragung des Unternehmens z. B. Berufsregister Handelsregister, Vereinsregister etc. und sofern zutreffend, Erlaubnis zur Erbringung der Vertragsleistungen z. B. Schweißergpass, oder sonstige Berechtigungen)
- Referenzliste (einschlägige Referenzen, Angabe des Werts in netto, des Lieferbeziehungsweise Erbringungszeitpunkts sowie des öffentlichen oder privaten Empfängers) unter Verwendung der Formblätter Persönliches Referenzprojekt und Persönliches Profil:
 - Persönliches Referenzprojekt (mind. 1) zum Nachweis der Berufserfahrungen des vorgesehenen Personals unter Verwendung der Formblätter „Persönliches Referenzprojekt“ und „Persönliches Profil“, vgl. Bewertungsmatrix.

- Einschlägige Unternehmensreferenz entsprechend Nr. 1.2 der Vergabematrix (mind.1) mit einer Mindestdauer von einem Jahr unter Verwendung des Formblattes „Unternehmensreferenz“. Die Anforderungen aus 1.2 müssen nicht zwingend durch eine einzige Unternehmensreferenz, sondern können – sofern nötig – auch durch mehrere Unternehmensreferenzen in der Summe nachgewiesen werden. In dem Fall findet eine Gesamtbetrachtung durch den Auswerter statt. Diese bzw. die Unternehmensreferenzen darf/dürfen nicht älter als 3 Jahre sein, gerechnet ab dem Tag der Absendung der Bekanntmachung bzw. Aufforderung zur Angebotsabgabe.
- Nachweis langjähriger Berufserfahrungen (Jahre) des für die Auftragsdurchführung einzusetzenden Personals im Berufsfeld seiner Ausbildung unter Verwendung des Formblattes „Persönliches Profil“
- Sprachnachweise des für die Auftragsdurchführung einzusetzenden Personals unter Verwendung des Formblattes „Persönliches Profil“ vgl. 3.1, 3.2 der Leistungsbeschreibung. Verwenden Sie bitte für folgendes Personal ein gesondertes Formblatt: siehe Leistungsbeschreibung unter 3.2.1, 3.2.3 (ohne Integrationslots*innen)
- Für die Laufzeit des Vertrages: Nachweis einer bestehenden, des Berufsfeldes entsprechenden Haftpflichtversicherung oder eine unwiderrufliche Erklärung des Versicherungsunternehmers, mit der er den Abschluss einer entsprechenden Versicherung im Auftragsfall zusichert und –sofern gefordert– mit einer Versicherungssumme von:
- Angabe der technischen Fachkräfte oder der technischen Stellen, die im Zusammenhang mit der Leistungserbringung eingesetzt werden sollen
- Erklärung, aus der die jährliche Produktionskapazität der betreffenden Lieferleistung hervorgeht
- Datenschutzrechtliche Einwilligung des Personals

- Nachweise für
 - die oben in Ziff. 3.1 geforderten Sprachkompetenzen einschließlich der Nachweise für die in den Tabellen geforderten Kenntnisse und Berufserfahrungen sowie Studien- und Ausbildungsnachweise des für die Auftragsdurchführung einzusetzenden Personals, vgl. Ziff. 3.2.1; 3.2.2; 3.2.3.
 - Grundkenntnisse des mit der Annahme und Bearbeitung von Beschwerden betrauten Mitarbeiter*innen im Aufbau der Berliner Verwaltung und der Abgrenzung der Zuständigkeit für das Asylverfahren zwischen Bundes- und Landesbehörden sowie im Datenschutzrecht
- Reichen Sie zum Nachweis der vorbenannten Qualitätsanforderungen bitte für jede Person jeweils ein Lebenslauf ein.
- Beschreibung des Qualitätsmanagementsystems sowie der Maßnahmen zur Qualitätssicherung hinsichtlich Betreuung, Belieferung und Gewährleistungs- sowie Serviceabwicklung anhand aussagefähiger Unterlagen
 - Datenschutzrechtliche Einwilligung des Personals

Allgemeiner Hinweis zur fachlichen Auswertung der Angebote:

Die Auftraggeberin behält sich im Rahmen der fachlichen Angebotswertung die Durchführung von Verifizierungsgesprächen in deutscher Sprache vor. Die Einladung dazu erfolgt mit einem Vorlauf von mind. 5 Tagen binnen 5 Tage nach Ablauf der Angebotsfrist. Jegliche im Zuge der Durchführung eines Verifizierungsgesprächs eventuell anfallenden Kosten des/ der Träger*in können von der Auftraggeberin nicht übernommen werden.

Die Vergabestelle behält sich vor, über die eingereichten Eigenerklärungen (Lebenslauf, Formblätter etc.) des Bietenden hinaus, zu jederzeit bis zum Zuschlag, die Vorlage der Originalnachweise (Urkunden, Zeugnisse, Zertifikate etc.) zu fordern, wenn dies zur angemessenen Durchführung des Verfahrens erforderlich ist oder berechtigte Zweifel an den Angaben bestehen.

8. Nebenangebote

- Nebenangebote sind nicht zugelassen.
- Nebenangebote sind zugelassen und haben nachstehende Mindestbedingungen zu erfüllen:

9. Vertragsstrafen

- Es wird folgende Vertragsstrafe vereinbart:

Bei Überschreitung einer der Liefer- oder Ausführungsfristen, behält sich der Auftraggeber vor, eine Vertragsstrafe von 0,3% des Auftragswertes pro Werktag zu berechnen.

Einer Mahnung durch den Auftraggeber bedarf es nicht.

Die Vertragsstrafe insgesamt ist der Höhe nach auf einen Betrag von 5% des Auftragswertes begrenzt.

Die Vertragsstrafe kann vom Auftraggeber gegenüber einem fälligen Rechnungsbetrag des Auftragnehmers erklärt werden.

Begleitgremium der Berliner unabhängigen Beschwerdestelle (BuBS)

Das Begleitgremium BuBS soll als Fortsetzung des Beirat-Formates „Pilotprojekt BM“ gesehen werden. Es werden Vertreter*innen aus den operativen Bereichen eingeladen, um aus verschiedenen Perspektiven der Akteur*innen und Vertragsinhaber*innen die Qualitätssicherung und das Qualitätsmanagement anhand von aktuellen Beschwerden zu verbessern. Des Weiteren soll ein praxisnaher Austausch, Wissenstransfer und eine bessere und nachhaltige Lösung von Beschwerden gewährleistet werden.

Angedacht ist ein Turnus von 6-8 Wochen, wobei die erste Sitzung des Begleitgremiums Anfang 2021 - nach Start der Unabhängigen Beschwerdestelle in 2021 stattfinden sollte. Da im Anschluss des Begleitgremiums der Fachbeirat durch die Geschäftsstelle der BuBS (GS) über relevante Ergebnisse informiert werden soll, sollen die Sitzungen immer mind. zwei Wochen vor dem Fachbeirat tagen, um der GS ausreichend Zeit zur Auswertung und Aufbereitung der Inhalte zu geben. Mit Übersendung der aktuellen anonymisierten Beschwerden an das Begleitgremium als Sitzungsvorlage werden zeitgleich die Mitglieder des Fachbeirates über den aktuellen Sachstand informiert.

SenIAS wird die Federführung/ Koordinierung für ein Jahr bis Ende 2021 übernehmen. Anschließend wird das LAF dieses neue Format nach entspr. Evaluierung und ggf. Anpassung als Arbeitsgremium im Sinne einer „Qualitätskonferenz“ fortführen. Eine Problematik bzgl. vergaberechtlicher Vorteile durch Beteiligung von Betreibervertreter*innen und Sicherheitsdienstleister-Vertreter*innen aufgrund der Fokussierung auf Beschwerdelösung wird nicht gesehen. Eine Geschäftsordnung für das Begleitgremium wird von SenIAS erarbeitet.

Teilnehmer*innenkreis:

- LAF (je eine Person ZS F, Abt. I und II)
- Betreibervertreter*innen: VbFhB und LIGA - je 2 und 1 Vertreter*in LfG-B
- 2 Vertreter*innen Verband der Sicherheitsdienste
- 1 Vertreter*in der BIM
- 2 Bezirksvertreter*innen
- 2 Vertreter*innen Netzwerke/Initiative Geflüchteter*
- 2 Vertreter*innen Geflüchteter
- KoordFM
- 2 Vertreter*innen der BuBS
- 1 Vertreter*in GStU
- 1 Vertreter*in Fachaufsicht SenIAS

*Auswahlverfahren: 1 feste*r Vertreter*in – Netzwerk Berlin Hilft und per Interessensbekundungsverfahren und Entscheidung per Losverfahren 1 Vertreter*in aus allen weiteren Initiativen/Willkommensbündnissen – alternierend für ca. 6 Monate

abgrenzend dazu Besetzung der Initiativen im Fachbeirat: Flüchtlingsrat aufgrund seiner Reichweite und Mitgliedsstruktur; Zukunftswerkstatt Heinersdorf aufgrund seiner Initiative und Mitwirkung im Pilotprojekt

Hinweis: Von einer Beteiligung am Fachbeirat Beschwerdemanagement durch Betreibende und Sicherheitsdienstleistende wurde aufgrund v.g. Wettbewerbsvorteile abgesehen.

Zu Schwerpunktthemen können Vertreter*innen aus Fachverwaltungen (LADS, SenBJF, SenGPG punktuell hinzugezogen werden).

Schwerpunkte des Begleitgremiums:

Teil 1:

- Sichtbarmachen von aktuellen Themen und Problemen (Jede Sitzung könnte hier einen thematischen Schwerpunkt haben. Thematische Schwerpunkte für die Sitzungen sind vorerst nach Anlaufen der BuBS umsetzbar, da die Struktur und Verfahren vorerst im Vordergrund stehen werden. Es empfiehlt sich als Grundlage der Sitzungen eher, gemeinsam mit den Teilnehmenden eine reguläre Tagesordnung zu erarbeiten, in der nach und nach alle relevanten Bereiche und mithin zahlreiche potenzielle Probleme aufgenommen werden, so dass sich alle Teilnehmenden repräsentiert fühlen und Gelegenheit haben, mit ihrer jeweiligen Perspektive aufgerufen und gehört zu werden.)
- Erfahrungs- und Umsetzungsaustausch sowie Wissenstransfer zwischen den Akteur*innen zu alltäglichen Abläufen und Prozessen in Unterkünften entsprechend vereinbarter Tagesordnung und zusätzlicher sitzungsaktueller Tagesordnungspunkte.

Teil 2:

- Auswertung einzelner aktueller (anonymisierter) Beschwerden der unabhängigen Beschwerdestelle und ungelöster Beschwerden aus anderen Beschwerdestellen zu LAF-Unterkünften, fokussiert auf jene:
 - bei welchen die Beschwerdeabhilfe verzögert bzw. geeignete Lösungsmodelle zu finden sind
 - die Zuständigkeiten ungeklärt sind
 - besondere Bedarfe bestehen
 - ein Lösungsweg abgestimmt werden muss
- Auswertung von der GS BuBS zur Verfügung gestellter Statistik (seit jeweils letzter Sitzung) über Art und Aufkommen der unterschiedlichen Beschwerden (Kategorisierung) hinsichtlich
 - welche Beschwerden sich durch eine Optimierung im jeweiligen Prozessablauf im Vorfeld vermeiden lassen bzw.
 - im Falle von wiederkehrenden Problemen gemeinsame Prozessanalyse und entsprechende Prozessanpassung

Die Protokolle und Ergebnisse aus dem Begleitgremium in seiner Beratungsfunktion werden an die Geschäftsstelle der unabhängigen Beschwerdestelle versandt; diese wertet aus und leitet ggf. relevante Aspekte an den Fachbeirat weiter.

Das Begleitgremium sollte bei Bedarf im Rahmen eines Anhörungsrechtes themenbezogen (entweder zu einem bestehenden TOP des Fachbeirates oder zu einem letzten TOP „Sonstiges“) ein*en Vertreter*in (ggf. gewählte*r Vorsitzende*r) in den Fachbeirat entsenden dürfen. Ausgenommen hiervon sind Teilnehmer*innen des Begleitgremiums, die von Unterkunftsbetreibern oder Sicherheitsdienstleistern in das Begleitgremium entsendet werden.

Der vierteljährlich tagende Fachbeirat befasst sich mit der Auswertung der anonymisierten Beschwerden von der Geschäftsstelle und Hinweise/ Problemstellungen aus dem Begleitgremium, die durch die Geschäftsstelle priorisiert und vorbereitet werden.

Die Behandlung der o. g. Themen im Begleitgremium ist eindeutig von den Kompetenzen des Fachbeirates abzugrenzen und darf die Beschlüsse und Empfehlungen des Beirates nicht präjudizieren. Dies gilt insbesondere für Thematiken, die vergaberechtlich relevant sein können. Daher sind Angelegenheiten, die sich direkt oder mittelbar auf laufende oder künftige Auftragsvergaben im Unterkunftsgebiet auswirken können, von der Behandlung im Begleitgremium ausgeschlossen.

Sofern Ergebnis- oder Wortprotokolle über Sitzungen des Fachbeirats dem Begleitgremium zur Kenntnis übermittelt werden sollen, ist diese Übermittlung nur zulässig, wenn entweder in der protokollierten Sitzung keine vergaberechtlich relevanten Themen erörtert und/oder Beschlüsse gefasst und/oder Empfehlungen ausgesprochen wurden, oder wenn die derartige Themen betreffenden Textteile durch Schwärzung unkenntlich gemacht werden.