



Freie und Hansestadt Hamburg
Finanzbehörde

Vergabeverfahren

**„Personal-/Sicherheitsdienstleistungen im Umfeld des
Hamburger Hauptbahnhofes, insbesondere August-Be-
bel-Park“**

Leistungsbeschreibung

Ausgangssituation

Der Hamburger Hauptbahnhof (Hbf.) und das Umfeld sind der größte Anlaufpunkt für drogen- und suchtkranke sowie obdachlose Menschen in Hamburg. Gleichzeitig sind hier bis zu 550.000 Menschen täglich unterwegs. In der Folge ist die zunehmende Verelendung der Hilfebedürftigen rund um den Hbf. sowie speziell auf dem Vorplatz des Drob Inn und des August-Bebel-Parks für einen großen Teil der Gesellschaft sichtbar. Hieraus entsteht zum einen der Bedarf den hilfebedürftigen Menschen Unterstützung hinsichtlich der sozialen und gesundheitlichen Versorgung zukommen zu lassen. Zum anderen gilt es das Straßenbild und das Sicherheitsgefühl der Menschen am und rund um den Hbf. zu verbessern.

Grundsätzlich gilt: Der öffentliche Raum soll von allen Bürgerinnen und Bürgern nutzbar sein und erfüllt wichtige kollektive und individuelle Funktionen. Dies gilt folglich auch für die drogen- und suchtkranken sowie obdachlosen Menschen am und rund um den Hbf. Um die unterschiedlichen Bedürfnisse und Interessen der Gruppen auszugleichen, bedarf es hierzu Maßnahmen aus den Bereichen der Sozial- und Gesundheitspolitik, der Ordnungspolitik sowie der Sauberkeit.

Eine dieser Maßnahmen ist eine regelbasierte Ansprache vor Ort, um Verstöße gegen allgemein gültige Regeln des öffentlichen Raumes bezüglich der öffentlichen Hygiene sowie der Sicherheit und Ordnung zu minimieren. Neben der aktiven Einforderung die Regeln des öffentlichen Raumes einzuhalten, sollen die eingesetzten Teams für alle Bürgerinnen und Bürger inkl. der Klientel sichtbar und ansprechbar sein, auf Beratungs- und Hilfsangebote hinweisen (die tiefgreifende, inhaltliche Beratung obliegt den Straßensozialarbeitenden) und bei Interessenskonflikten vermitteln. Sie sollen sich gleichzeitig mit dem Hilfesystem vernetzen und eine Brückenfunktion erfüllen.

Leistungsumfang und Einsatzzeiten

Die Leistung soll möglichst vom 23.02.2024 bis zum 23.10.2024 erbracht werden. Kommt der Zuschlag erst später zustande beginnt die Leistung mit Zuschlagserteilung und dauert 8 Monate. Eine zweimalige Verlängerungsoption, um jeweils weitere 5 Monate kann mit einem Vorlauf von vier Wochen durch die AG in Anspruch genommen werden und ist durch den AN sicherzustellen.

Die Aufgabe soll täglich (inkl. Sonn- und Feiertagen) in den Zeiten von 06:00-22:00 Uhr wahrgenommen werden. Eine der Bedarfslage entsprechenden Änderung der Einsatzzeiten, unter Wahrung des Preisblattes, kann durch die AG vorgenommen werden. Die Leistung soll pro Schicht durch ein Team, bestehend bis zu drei Personen, in einem Zwei-Schichtmodell (bspw. 06-14 Uhr/14-22 Uhr) erbracht werden.

In der Zeit vom 01.11.2024 bis zum 31.03.2025 ist aufgrund der voraussichtlichen Öffnung des Winternotprogramms, je nach Witterungslage, mit einem geringeren Leistungsumfang (kürzere Einsatzzeiten und/oder geringerer Personaleinsatz) zu rechnen. Die Einzelheiten werden zwischen den Vertragsparteien einvernehmlich abgestimmt.

Das Einsatzgebiet umfasst die den Hauptbahnhof umliegenden Flächen, Plätze und Parkflächen. Zur groben Einordnung kann das Waffenverbotsgbiet am Hamburger Hauptbahnhof herangezogen werden (<https://www.polizei.hamburg/services/recht/waffenverbotsgbiet/waffenverbotsgbiet-hamburger-hauptbahnhof>). Ein Fokus liegt hier insbesondere auf der Achse vom Hauptbahnhof über den ZOB, dem Museum für Kunst und Gewerbe, dem Karl-Legien-

Platz, dem August-Bebel-Platz hin zum Hilfsangebot des Drob Inn. Die Schwerpunktsetzung kann sich im Laufe der Leistungserbringung verändern und wird durch die AG festgelegt.

Das Personal soll durch eine adressatengerechte, einheitliche und auffällige Dienstkleidung für alle teilnehmenden des öffentlichen Raumes sicht- und ansprechbar sein. Die AG behält sich vor dem AN verbindliche Vorgaben zur Dienstkleidung zu machen.

Zur Vorbereitung auf den Einsatz wird durch die AG ein Curriculum für eine Kurzschulung des eingesetzten Personals entwickelt. Die Teilnahme an diesem Curriculum ist für das eingesetzte Personal verpflichtend.

Aufgaben

1. Vernetzung/Erfahrungsaustausch mit Akteuren der Sucht- und Obdachlosenhilfe (bspw. Drob Inn, Social HUB/Bahnhofsmision) zur Stärkung zum Angebots- und Bedarfsabgleich sowie weiteren Behörden (bspw. Polizei)
 - Proaktive Kontaktaufnahme im Rahmen des Tagesgeschäftes vor Ort
 - Teilnahme an entsprechenden organisierten Austauschformaten
 - Anlassbezogenes interdisziplinäres Tätigwerden (z. B. Rundgang, Ansprache, Beratung)
 - Informationsaustausch und -vermittlung im Einzelfall
2. Beratung insbesondere Verweisberatung der Drogen- und alkoholerkrankten und Obdachlosen Menschen zu städtischen Hilfsangeboten und Beratungsstellen (z. B. WNP, Pik Ass, Casablanca, Bahnhofsmision usw.) in klarer Abgrenzung zu den Straßensozialarbeitenden
 - Erkennen von entsprechenden Bedürfnislagen
 - Proaktive empathische adressatengerechte Ansprache der Betroffenen
 - Identifikation geeigneter Hilfsangebote
 - Zielgerichtete Beratung mit dem Ziel, den Betroffenen in die entsprechenden Hilfsangebote zu vermitteln
 - Kontaktvermittlung und ggfs. Begleitung der Anbahnung zu Straßensozialarbeit und nahegelegenen niedrigschwelligen Hilfsangeboten
3. Information von Bürgerinnen und Bürgern als im öffentlichen Raum sichtbare Ansprechperson, Information von anderen Stellen, Annahme von Meldungen, Aufklärung im Sinne der unterschiedlichen Interessen
 - Ansprechbar für alle Teilnehmenden des öffentlichen Raumes
 - Information, Mediation, Schlichtung und Aufklärung insbesondere vor dem Hintergrund unterschiedlicher Interessenlagen sowie unterschiedlicher kultureller und persönlicher Hintergründe
 - Aufnahme von Informationen und ggf. Weitergabe an geeignete Stellen/Akteure
 - Aufnahme von Meldungen ggf. Überprüfung und Einleitung weiterer Maßnahmen
 - Berichterstattung ggü. dem AG sowie weiteren durch den AG benannten Stellen
4. (Proaktive) regelbasierte Ansprache zur Einhaltung der Regeln des öffentlichen Raums
 - (Proaktive) Ansprache bei Verstößen gegen die öffentliche Hygiene sowie der Sicherheit und Ordnung. Bspw.:

- Mediation und Vermittlung in Konflikten und Notsituationen innerhalb von Gruppen (Gewaltschutz und Deeskalation)
 - bei Verunreinigung öffentlicher Wege, Plätze und Parkanlagen z. B. durch unerlaubte Müllablagerung, Fäkalien etc.
 - bei Nichtbeachtung von Verboten in der Verordnung zum Schutz der öffentlichen Grün- und Erholungsanlagen, z. B. durch frei laufen lassen von Hunden, Lärmerzeugung mit Radios, wildes Zelten, „Lagern“
 - bei Abpflücken von Pflanzen, Graben von Löchern
 - beim Niederlassen zum Alkoholverzehr unter störenden Begleitumständen wie Pöbeln und Urinieren; aggressives Betteln, Drogenkonsum
- Information über und Hinwirken auf mögliche, korrekte Handlungsoptionen.

5. Hinzuziehen von geeigneten Akteuren zur Gefahrenabwehr und zur Beendigung von Ordnungswidrigkeiten

- Erkennen von Regelverstößen, Gefahren und Ordnungswidrigkeiten
- Identifikation und Kontaktaufnahme zu geeigneten Akteuren, um Abhilfe zu leisten (bspw. Polizei, RTW)
- Ggf. Einleitung und Durchführung von Erste-Hilfe-Maßnahmen oder Vermittlung in akutmedizinische Versorgung (Krankenmobil, Drob Inn)

Anforderungen an das Personal

Nachstehende Anforderungen sind als Voraussetzung für die persönliche Eignung unabdingbar:

- zuverlässig (ehrlich, vertrauenswürdig, gewissenhaft, sorgfältig, pünktlich)
- Vollumfänglich außendiensttauglich ohne körperliche Einschränkungen.
- Physische und psychische Belastbarkeit sowie Flexibilität im sozialen Umgang
- Sichere Anwendung der deutschen Sprache in Schrift und Wort, wobei Mehrsprachigkeit durchaus erwünscht ist.
- Interkulturelle Kompetenz
- Erste-Hilfe-Kenntnisse (Erste Hilfe Grundausbildung + Erste Hilfe Fortbildung alles zwei Jahre)
- adressatengerechtes und situationsadäquates Ausdrucksvermögen gegenüber den Teilnehmenden des öffentlichen Raums, freundliches und höfliches Auftreten
- nicht vorbestraft, polizeiliches Führungszeugnis ohne Eintrag
- Grundausbildung im Deeskalationstraining
- Verpflichtung zur Geheimhaltung von Sozialdaten internen betrieblichen Kenntnissen und Betriebsgeheimnissen

Für die Aufgabe dürfen nur Mitarbeitende mit mindestens 1-jähriger Berufserfahrung und erfolgreich abgelegter Sachkundeprüfung gemäß § 34 a GewO eingesetzt werden. Die entsprechenden Nachweise müssen auf Verlangen der Bedarfsstelle vorgelegt werden.

Personen, die über diese Fähigkeiten nicht verfügen, sind für die ausgeschriebene Leistung nicht geeignet und deshalb nicht einzusetzen.

Der AN hat die Zuverlässigkeit und Eignung des von ihm eingesetzten Personals laufend zu überprüfen und zu gewährleisten.

Der Einsatz von Praktikanten und Auszubildenden ist nicht zulässig.

Alle eingesetzten Mitarbeiter/innen sind vom AN mit einer einheitlichen Arbeitskleidung zu versehen. Die Ausstattung mit Namens- und Firmenschildern ist erforderlich. Weiterhin ist das Personal vorab mit den zur Verfügung gestellten technischen Mitteln in ausreichender Weise vertraut zu machen. Eine durchgehende Erreichbarkeit während der Dienstausbung ist unbedingt zu gewährleisten.

Das Tragen dieser Arbeitskleidung sowie das sichtbare Tragen des personalisierten Ausweises ist Pflicht.

Dem Personal ist es zu untersagen, während der Arbeitszeit

- den Arbeitsplatz/das Einsatzgebiet zu verlassen,
- alkoholische Getränke oder Drogen zu sich zu nehmen,
- eigene Elektrogeräte zu nutzen, ohne vorherige Genehmigung durch die AG,

Die Arbeitszeit des einzusetzenden Personals darf 8 Stunden nicht überschreiten, in Ausnahmefällen 10 Stunden täglich nicht überschreiten. Der Mindesteinsatz beträgt dabei vier ununterbrochene Stunden je Mitarbeiter/in.

Die AG erwartet, dass die Bestimmungen des Arbeitszeitschutzgesetzes eingehalten werden. Die Bieter stellen in ihrem Angebot dar, wie sie die vertragsgemäße Erbringung der Dienstleistung unter Berücksichtigung der Vorgaben sicherstellen wollen.

Die AG behält sich vor, den Einsatz von Mitarbeitern zu untersagen, deren äußeres Erscheinungsbild bereits auf eine rechtsstaatlich-feindliche Gesinnung hindeutet bzw. erkennbar drogen- und alkoholabhängig sind.

Einarbeitung und Vertretung

Eine erste Einweisung erfolgt durch die Bedarfsstelle.

Der AN ist verpflichtet, neu eingesetztes Wachpersonal auf eigene Kosten rechtzeitig vor Aufnahme der Tätigkeit in die Aufgaben und Anforderungen vor Ort einzuweisen. Das eingesetzte Personal muss mit dem Einsatzgebiet vertraut sein. Der AN verpflichtet sich, Urlaubs- und Krankheitsvertretungen mit eingewiesenem Personal wahrzunehmen.

Der AN gewährleistet die ständige personelle Mindestbesetzung zur Aufgabenwahrnehmung; kurzfristige Personalausfälle sind innerhalb von zwei Stunden adäquat auszugleichen.

Beschwerdemanagement

Beschwerden über das eingesetzte Personal des AN leitet die AG dem AN zur Stellungnahme weiter. Der AN verpflichtet sich innerhalb von drei Kalendertagen ab Zugang der Beschwerde beim AN umfassend begründet und schriftlich Stellung zu nehmen. In Fällen von besonderer Bedeutung, Dringlichkeit oder Öffentlichkeitswirksamkeit kann die AG eine entsprechende Bearbeitung der Beschwerde innerhalb kürzester Frist verlangen.

Beschwerden, die direkt an den AN gerichtet sind und sich auf den Einsatz beziehen, sind der AG unverzüglich und unaufgefordert anzuzeigen und zu übergeben.

Bei nicht fristgerechter oder nicht genügender Beantwortung des an den AN gerichteten Beschwerden, kann die AG vom AN verlangen, dass der von der Beschwerde betroffene Mitarbeitende des AN bis zum Eingang einer umfassenden begründeten Stellungnahme bei der AG und bis zur Klärung des Sachverhalts mit sofortiger Wirkung vom Dienst für die AG auszunehmen ist.

In Fällen von Öffentlichkeitswirksamkeit oder von besonderer Schwere hat der AN eigenverantwortlich dafür zu sorgen, dass die betroffenen Mitarbeiter unverzüglich vom weiteren Einsatz bei der AG ausgenommen werden. Die Entfernung des Mitarbeiters ist der AG unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Geeigneter Ersatz ist umgehend zu stellen und zu benennen.

Technische Ausstattung

Die ununterbrochene Erreichbarkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter während der Einsatzzeit ist durch geeignete technische Mittel zu gewährleisten. Die Mitarbeitenden sind in Bezug auf die technische Anwendung durch den AN zu unterweisen und die AG ist über die Wege der Erreichbarkeit unmittelbar zu informieren.

Qualitätsmanagement

Mit dem Angebot muss der Bieter für sein Unternehmen ein Zertifikat über die Anwendung eines Qualitätsmanagementsystems gemäß DIN EN ISO 9001 einreichen.

Kommunikation mit dem AG

Der AN benennt einen Projektverantwortlichen (mindestens Einsatzleitung), der an regelmäßigen Jour-fixe-Terminen mit der AG teilnimmt.

Weitere Angaben zur Kommunikation ggü. dem AG sind in dem Konzept gem. Verfahrensbrief aufzuführen.

Berichtswesen

Der AN erstellt nach den Vorgaben der AG ein Berichtswesen und übermittelt dieses in vorgegebener Form und in vorgegebenen Intervallen an die AG.
