



Leistungsbeschreibung

Training zur Moderation digitaler Meetings

Verfahrensnummer: AC-2026#004

AOK connect GbR

Inhaltsverzeichnis

1.	Information zur Auftraggeberin – AOK connect GbR	1
2.	Rahmenbedingungen und Ausgangssituation	1
3.	Inhaltliche und konzeptionelle Anforderungen zum Leistungsgegenstand	1
4.	Leistungsumfang	2
5.	Leistungszeitraum und Ausführungsort	2

1. Information zur Auftraggeberin – AOK connect GbR

Die AOK connect ist Anbieterin von digitalen Lösungen, die speziell für die Bedürfnisse der AOK-Gemeinschaft entwickelt wurden. Unser Ziel ist es, durch innovative und bewährte digitale Dienste die Lebensqualität von über 27 Millionen AOK-Versicherten nachhaltig zu verbessern und gleichzeitig die Zukunft des solidarischen Gesundheitssystems zu sichern.

Die AOK connect ist Ende 2025 aus der AOK Mein Leben hervorgegangen, welche wiederum im März 2023 von der AOK-Gemeinschaft als Arbeitsgemeinschaft (ARGE) nach § 94 SGB X gegründet wurde. Gesellschaftszweck ist die Steuerung der externen Dienstleister, welche für die 11 AOKs die Entwicklung und den Betrieb digitaler Dienste an der Kundenschnittstelle wie z. B. der Online-Geschäftsstelle und der elektronischen Patientenakte (ePA) übernehmen.

2. Rahmenbedingungen und Ausgangssituation

Zielgruppe des Trainings sind Mitarbeitende der AOK connect, die in ihrer Rolle als Dienstleistungssteuernde regelmäßig digitale Besprechungen, Workshops, Retrospektiven, Abstimmungen oder Entscheidungsrunden mit Fachverantwortlichen der AOKs sowie internen oder externen Dienstleistern moderieren bzw. steuernd begleiten. Die Mitarbeitenden sind Bestandteil der Fachbereiche PMO, Produktmanagement, Betriebskoordination sowie weitere Mitarbeitende mit Schnittstellen-, Koordinations- oder Moderationsverantwortung.

Die Seminarteilnehmenden bringen unterschiedliche Vorerfahrungen und Kenntnisstände in der Moderation digitaler Meetings mit. Es handelt sich jedoch nicht um Berufseinsteiger*innen; vielmehr steht die Weiterentwicklung vorhandener Praxiserfahrung im Fokus, insbesondere für anspruchsvolle Remote-Situationen mit unterschiedlichen Interessenlagen, komplexen Abstimmungen, Widerständen oder herausfordernder Gruppendynamik.

3. Inhaltliche und konzeptionelle Anforderungen zum Leistungsgegenstand

Gegenstand der ausgeschriebenen Leistung ist die Konzeption und Durchführung eines praxisorientierten Remote-Trainings zur professionellen Moderation digitaler Meetings, Workshops und Besprechungen sowie zur Stärkung der kommunikativen Souveränität in herausfordernden virtuellen Gruppensituationen.

Ziel der Maßnahme ist es, die Teilnehmenden in ihrer Rolle als Moderator*in in Remote-Meetings zu stärken, digitale Gespräche und virtuelle Gruppenprozesse souverän zu steuern und auch in anspruchsvollen Situationen wie bspw. Konfliktsituationen handlungsfähig zu bleiben, souverän aufzutreten und tragfähigen Ergebnissen herstellen zu können. Dabei sollen insbesondere die Moderation heterogener Gruppen im digitalen Raum, die Steuerung kontroverser Diskussionen sowie der Umgang mit schwierigen oder dominanten Gesprächsteilnehmenden in Remote-Settings berücksichtigt werden.

Der Umgang mit herausfordernden Verhaltensweisen in Remote-Meetings soll praxisnah berücksichtigt werden. Hierzu zählen insbesondere dominante oder sehr zurückhaltende Teilnehmende, Störungen, Widerstände, Konflikte sowie unerwartete Eskalationen innerhalb digitaler Besprechungen und Workshops.

Auch das persönliche Auftreten als Moderator*in im digitalen Raum ist zu berücksichtigen, insbesondere mit Blick auf Gesprächsführung, Fragetechniken, Stimme, Sprache, Präsenz in Remote-Settings sowie den situationsgerechten Umgang mit kritischen Rückfragen und Einwänden.

4. Leistungsumfang

Die Trainings sollen anhand von vsl. vier (4) Remote-Einzelterminen (Basisumfang) zu jeweilig vier (4) Vollstunden (Gesamtkontingent: 16 Trainingsstunden á 60 Minuten) erfolgen. Die Gruppengrößen betragen dabei max. 15 Teilnehmende. Die Terminierung soll flexibel über unterschiedliche Wochentage sowie Vormittags- und Nachmittagstermine verteilt werden, bei welchem nicht zwei Termine an einem Tag erfolgen. Vor jedem Training werden vonseiten den Teilnehmenden Praxisfälle dem/der Trainer*in anonymisiert zur Verfügung gestellt, welche zusätzlich innerhalb des Trainings zu bearbeiten sind. Ein vorgelagerter Abstimmungstermin (max. 1 Vollstunde) vor jedem Abruf ist zur Detailklärung Bestandteil der Leistungen der Trainingseinheiten. Diese Vorbereitungsstunden sind vertraglich geschuldet und werden nicht gesondert vergütet.

Die inhaltliche Konzeption, Methodik sowie Unterlagen sind der Auftraggeberin im Vorfeld zu jedem Abruf mit Agenda, Handout mit Methoden, Checklisten, Interventionen und Formulierungsbeispielen zur freien Verwendung zur Verfügung zu stellen. Im Nachgang des Trainings wird den Teilnehmenden die erarbeiteten Inhalte wie die Präsentation sowie Instrumente zur Reflektion des Trainings in Form von Transferaufgaben inkl. Musterlösungen oder mittels weiteren Reflektionsinstrumente zur Verfügung gestellt. Die Trainingsunterlagen sind in deutscher Sprache bereitzustellen.

Methodisch wird von den Trainings ein hoher (zeitlicher Anteil mind. 75 %) Praxisanteil erwartet. Die Inhalte sollen anhand konkreter Fälle und typischer Remote-Moderationssituationen aus dem Arbeitsumfeld der Teilnehmenden vermittelt werden. Reine Vortragsformate sind zu vermeiden.

Die Auftraggeberin behält sich vor, zur inhaltlichen Vertiefung der Teilnehmenden im Bedarfsfall zusätzliche Trainingstermine im Umfang von acht (8) Vollstunden (á 60 Minuten) abzurufen. Diese Optionen können bei tatsächlichem Bedarf durch die Auftraggeberin beansprucht werden. Die Durchführung dieser Trainingstermine erfolgt zu den gleichen Konditionen wie die Hauptleistung. Eine Verpflichtung zum Abruf durch die Auftraggeberin sowie ein Anspruch der Auftragnehmerin auf Abruf der Bedarfsoptionen oder auf die Beauftragung eines bestimmten Leistungsumfangs besteht nicht.

Die inhaltliche und methodische Ausgestaltung ist im einzureichenden Konzept darzustellen. Erwartet wird ein passgenauer Ansatz, der digitale Diskussionen zielorientiert steuert, Beteiligung in virtuellen Räumen fördert, unterschiedliche Perspektiven einbindet, Konflikte konstruktiv bearbeitet und Ergebnisse nachvollziehbar sichert. Detaillierte Informationen an die Konzepterstellung entnehmen Sie der Anlage-02 „Konzepterstellung und -wertung“.

5. Leistungszeitraum und Ausführungsort

Die Durchführung der Trainings erfolgt ausschließlich in einem Remote-Format über Microsoft Teams. Die Durchführungssprache des gesamten Trainings ist Deutsch. Zeitlich ist die Durchführung des Trainings für das vierte (4) Quartal 2026 vorgesehen. Die Auftraggeberin behält sich das Recht vor, den vertraglichen Ausführungsbeginn in das erste (1) Quartal 2027 zu verschieben. Die Auftragnehmerin ist verpflichtet, die Leistung auch bei einer solchen Verschiebung zu den vereinbarten Vertragspreisen auszuführen; ein Anspruch auf Mehrvergütung oder Preisanpassung wegen dieser Verzögerung ist ausgeschlossen. Die konkrete Terminabstimmung erfolgt nach Zuschlagserteilung in Abstimmung mit der Auftraggeberin. Der Abruf der Bedarfsoptionen ist durch die Auftraggeberin bis einschließlich 31.03.2027 einseitig abrufbar.