

Vorwort

Der Landkreis Holzminden hat 733 Mitarbeitende (Beschäftigte nach NPersVG) und ist somit einer der größten Arbeitgeber der Region.

Die Kreisverwaltung ist organisatorisch in vier Dezernate gegliedert. Die Mitarbeitenden sind sowohl in der zentralen Verwaltung als auch in verschiedenen Außenstellen und Standorten tätig. Das Aufgabenspektrum ist entsprechend vielfältig. Die Arbeitsfelder und Tätigkeiten sind den Dezernaten „Zentrale Dienste und Ordnung“, „Bauen, Bildung und Kreisentwicklung“, „Integration, Verkehr, Verbraucherschutz und Eigenbetriebe“ sowie „Jugend, Gesundheit und Soziales“ zuzuordnen.

In der Zukunft ist es möglich, dass sich drei Eigenbetriebe (Kreisvolkshochschule, ca. 45 Mitarbeitende; Abfallwirtschaft, ca. 85 Mitarbeitende und Rettungsdienst, ca. 130 Mitarbeitende) dem Angebot anschließen.

Im Rahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements verfolgt der Landkreis das Ziel, gesundheitsförderliche Arbeitsbedingungen zu schaffen sowie die Gesundheit, Leistungsfähigkeit und das Wohlbefinden der Mitarbeitenden zu fördern und krankheitsbedingte Fehlzeiten zu reduzieren.

Die zunehmende Komplexität beruflicher Anforderungen, wachsende psychosoziale Belastungen sowie persönliche Herausforderungen können sich auf die Arbeitsfähigkeit und Gesundheit von Beschäftigten auswirken. Vor diesem Hintergrund besteht der Bedarf, den Mitarbeitenden einen niedrigschwelligen, professionellen und vertraulichen Zugang zu Beratungs- und Unterstützungsangeboten bereitzustellen. Damit soll ein Beitrag zur Förderung der psychischen Gesundheit, zur Stärkung individueller Ressourcen sowie zur Prävention belastungsbedingter Erkrankungen geleistet werden.

Zur Erweiterung des bestehenden Betrieblichen Gesundheitsmanagements beabsichtigt der Landkreis Holzminden die Einführung eines Employee Assistance Program (EAP). Der Landkreis Holzminden plant damit, die bestehenden Strukturen der Gesundheitsförderung zu stärken und diese um ein professionelles Unterstützungsangebot für individuelle Belastungssituationen zu erweitern. Dieses Angebot soll Ratsuchenden die Möglichkeit bieten, bei beruflichen und persönlichen Herausforderungen und Fragestellungen qualifizierte Beratung in Anspruch zu nehmen. Übergeordnetes Ziel ist es, die Leistungsfähigkeit und Gesundheit der Beschäftigten zu fördern und sowohl in akuten Belastungssituationen als auch präventiv Hilfestellung zu bieten.

Gegenstände der vorliegenden Ausschreibung:

Gegenstand der Ausschreibung ist die Bereitstellung, Einführung und Umsetzung eines Employee Assistance Programs beim Landkreis Holzminden. Das Angebot umfasst die niedrigschwellige, professionelle und vertrauliche Beratung in beruflichen, gesundheitlichen und persönlichen Belastungssituationen.

Der Auftragnehmer stellt dafür qualifiziertes Fachpersonal bereit und gewährleistet die Rahmenbedingungen für eine zuverlässige, vertrauliche und bedarfsgerechte Leistungserbringung.

Es gelangen nur diejenigen Angebote in die Prüfung und Wertung, die sämtliche Anforderungen nach diesen Vergabeunterlagen erfüllen.

Leistungsbeschreibung

1 Erfahrungen und Referenzen aus dem öffentlichen Dienst

- 1.1 Der Auftragnehmer hat nachweislich mind. 5 Kund*innen aus dem öffentlichen Dienst (Landkreise oder Kommunen) mit vergleichbarer Größe (700-800 Mitarbeitende) vorzuweisen, für die innerhalb der letzten 5 Jahre ein EAP erbracht wurde oder aktuell erbracht wird.

2 Employee Assistance Program

2.1 Beratungskonzept

Der Auftragnehmer stellt ein in sich schlüssiges Gesamtkonzept für das angebotene Employee Assistance Program dar.

Das Konzept sollte folgende Punkte enthalten:

- Vorstellung des Unternehmens
- Personalstamm mit Nachweis der Qualifizierung
- Zielsetzung
- Beratungsverständnis / Philosophie
- Vorgehen zur Einführung und Kommunikation
- Ablauf vom Erstkontakt bis Abschluss
- Reporting
- Sicherstellung des Datenschutzes (s. Punkt 6)

2.2 Qualifikation der Berater*innen

Die Beratungsleistungen sind zu jeder Zeit durch fachlich qualifiziertes Personal zu erbringen. Alle eingesetzten Berater*innen müssen folgende Mindestanforderungen erfüllen:

- 2.2.1 Die Berater*innen verfügen über ein abgeschlossenes Hochschulstudium in einer für den jeweiligen Beratungsschwerpunkt einschlägigen Fachrichtung, insbesondere Psychologie, Soziale Arbeit, Sozialpädagogik, Pädagogik, Medizin.
- 2.2.2 Die Berater*innen verfügen entsprechend ihres jeweiligen Einsatzbereichs über einschlägige Zusatzqualifikationen oder Weiterbildungen, insbesondere in den Bereichen systemische Beratung, Mediation, Coaching, Paar-/Familientherapie.
- 2.2.3 Mindestens 2 Jahre Berufserfahrung in Beratung oder Coaching
- 2.2.4 Kenntnisse in Gesprächsführung und Krisenintervention

2.2.5 Auch der telefonische oder digitale Erstkontakt sollte zu jeder Zeit durch fachlich qualifiziertes Personal erfolgen.

2.3 Beratungsleistungen

Der Auftragnehmer stellt ein umfassendes Beratungsangebot bereit, das mindestens folgende Themenbereiche abdecken muss:

- 2.3.1 Arbeit und Beruf
 - z.B. Stress / Burnout, Konflikte & Mobbing, Work-Life-Balance, Überforderung

- 2.3.2 Privater Alltag
 - z.B. Unterstützung bei alltäglichen Belastungen, Selbstmanagement, Persönliche Motivation
- 2.3.3 Psychische Gesundheit
 - z.B. persönliche Krisen, Ängste & Unruhe, akute Belastungen, traumatische Erlebnisse, Thema Sucht
- 2.3.4 Familie & Partnerschaft
 - z.B. Verlust eines geliebten Menschen, familiäre Konflikte, Trennung, Vereinbarkeit von Pflege und Beruf
- 2.3.5 Führungskräfte Beratung
 - z.B. Umgang mit Teamkonflikten, Beratung in herausfordernden Führungssituationen, Führungsverhalten, schwierige Mitarbeitenden-Gespräche
- 2.3.6 Wünschenswert: Medizinische Beratung
 - z.B. Einordnung medizinischer Fragestellungen, Unterstützung bei der Suche nach geeigneten Behandlungsmöglichkeiten, Präventionsmaßnahmen

2.4 Krisenintervention

- 2.4.1 Der Auftragnehmer muss Leistungen zur Krisenintervention vorhalten. Hierzu gehört insbesondere die notfallpsychologische Unterstützung vor Ort bei akuten Ereignissen durch qualifizierte Berater*innen.
- 2.4.2 Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die notfallpsychologische Unterstützung vor Ort in der Regel spätestens am Folgetag nach Anforderung der Leistung erfolgt.

2.5 Zielgruppen

Die Leistungen müssen folgenden Personengruppen zur Verfügung stehen:

- 2.5.1 Allen Mitarbeitenden des Landkreises Holzminden
- 2.5.2 Den im Haushalt lebenden Angehörigen

3 Erreichbarkeit und Service

3.1 Erreichbarkeit

- 3.1.1 Die Erreichbarkeit muss zwingend 24 Stunden täglich an 365 Tagen im Jahr gegeben sein
- 3.1.2 Terminvergabe für ein Erstberatungsgespräch in der Regel innerhalb des Folgetages nach Kontaktaufnahme

3.2 Beratungsformen

Der Auftragnehmer stellt folgende Kommunikationskanäle zur Verfügung.

- 3.2.1 Telefonische Beratung
- 3.2.2 Digitale, schriftliche Kommunikationsmöglichkeit (z.B. Chat, Messenger, E-Mail-System oder vergleichbare Lösung)
- 3.2.3 Videoberatung über datenschutzsichere Plattform
- 3.2.4 Die Beratung muss anonym in Anspruch genommen werden können

3.3 Beratungsverlauf und Kontinuität

- 3.3.1 Bei einer fortlaufenden Beratung zu einem Themenkomplex ist grundsätzlich dieselbe Beraterin bzw. derselbe Berater einzusetzen, sofern die beratene Person nichts anderes wünscht oder zwingende organisatorische Gründe entgegenstehen.
- 3.3.2 Pro Beratungsanliegen sind mindestens fünf Beratungseinheiten anzubieten. Die Inanspruchnahme richtet sich nach dem individuellen Beratungsbedarf, eine Ausschöpfung aller Beratungseinheiten ist nicht zwingend erforderlich.
- 3.3.3 Wünschenswert: Eine Begrenzung der Anzahl der Beratungseinheiten pro Anliegen erfolgt nicht.
- 3.3.4 Weitervermittlung: Der Auftragnehmer informiert sich über die für die Beschäftigten relevanten Beratungs-, Unterstützungs- und Hilfsangebote in der Region. Sofern weitergehende therapeutische, medizinische oder soziale Unterstützung erforderlich ist, unterstützt der Auftragnehmer die ratsuchende Person bei der Suche geeigneter Angebote.
- 3.3.5 Vertretungsregelungen: Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die Beratungsleistungen auch bei Ausfall, Urlaub oder sonstiger Abwesenheit von Berater*innen ohne wesentliche Einschränkung erbracht werden können. Hierfür sind geeignete Vertretungsregelungen vorzuhalten. Die vereinbarten Service- und Reaktionszeiten sind auch im Vertretungsfall einzuhalten.

3.4 Sprache:

- 3.4.1 Die Beratungsleistungen sind mindestens in deutscher und englischer Sprache anzubieten.
- 3.4.2 Für weitere Sprachen muss bei Bedarf eine Beratung über entsprechend qualifizierte Berater*innen oder professionelle Dolmetschleistungen ermöglicht werden.

4 Projektorganisation und Berichterstattung

4.1 Einführung und Kommunikation

Während der Einführung erfolgt ein strukturierter Onboarding-Prozess.

4.1.1 Es sind mindestens drei Informationsveranstaltungen in Präsenz beim Auftraggeber durchzuführen, um alle Mitarbeitenden und Führungskräfte zu erreichen und zu informieren.

4.1.2 Der Auftragnehmer stellt außerdem geeignete Informations- und Werbematerialien bereit, insbesondere:

- Flyer
- Plakate / Aushänge
- Digitale Informationsmaterialien zur Veröffentlichung im Intranet

4.1.3 Wünschenswert: Der Auftragnehmer verfügt über ein Kommunikationskonzept und beschreibt, wie die Bekanntheit und Nutzung des EAP nachhaltig gefördert werden soll.

4.1.4 Wünschenswert: Bei Gesundheitstagen oder besonderen Veranstaltungen besteht die Möglichkeit, den Auftragnehmer ohne zusätzliche Kosten hinzuzuziehen.

4.2 Feste Ansprechperson

- 4.2.1 Auftragnehmer und Auftraggeber benennen jeweils eine feste Ansprechperson für die Zusammenarbeit.
- 4.2.2 Halbjährlich findet ein Evaluationsgespräch zwischen diesen Ansprechpersonen statt.

4.3 Reporting

Der Auftragnehmer stellt halbjährlich einen anonymisierten Bericht über die Nutzung bereit. Das Reporting sollte mindestens beinhalten:

- Anzahl der Beratungen,
- Themenfelder,
- Beratungsform,
- Zielgruppen (Mitarbeitende/ Führungskräfte/ Angehörige),
- durchschnittliche Beratungen pro Fall,
- Erkenntnisse zu auffälligen Belastungsschwerpunkten

Die Auswertung ist ausschließlich in anonymisierter Form darzustellen. Ergebnisse sind nur auszuweisen, wenn eine ausreichende Fallzahl vorliegt und Rückschlüsse auf einzelne Personen ausgeschlossen sind.

4.3.1 Wünschenswert: Die Bereitstellung eines Dashboards mit anonymisierten Kennzahlen, das dem Auftraggeber einen fortlaufenden Einblick in die Inanspruchnahme des Angebots ermöglicht.

4.4 Beschwerdemanagement

Der Auftragnehmer muss über ein Beschwerdemanagement verfügen. Die Möglichkeit zur Einreichung von Beschwerden sowie die zuständige Ansprechperson oder Kontaktstelle sind den Nutzer*innen transparent und leicht zugänglich zu kommunizieren. Beschwerden sind vertraulich, zeitnah und nachvollziehbar zu bearbeiten.

5 Zusatzleistungen

Zusatzleistungen ohne zusätzliche Kosten können mit aufgeführt werden, diese fließen in die Wertung mit ein.

6 Datenschutz und Vertraulichkeit

Die Inanspruchnahme erfolgt freiwillig, auf Wunsch anonym und ohne Information des Arbeitgebers bzw. der jeweiligen Führungskraft.

Der Auftragnehmer gewährleistet die Einhaltung der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen sowie die Vertraulichkeit der Inanspruchnahme des Angebots.

Die Datenschutzgrundsätze sind den Nutzer*innen in geeigneter Weise transparent zu kommunizieren.

Der Verarbeitungsstandort muss innerhalb der EU / des EWR liegen.

Der Auftragnehmer legt mit dem Angebot ein Datenschutzkonzept vor, das mindestens folgende Inhalte enthält:

- welche personenbezogenen Daten bei Kontaktaufnahme, Terminbuchung, Beratung, Abrechnung und Berichtswesen verarbeitet werden,
- aus welchen Quellen die Daten stammen,
- welche Systeme und Kommunikationswege eingesetzt werden,
- welche Empfänger und Unterauftragnehmer beteiligt sind,
- wo die Daten gespeichert und administriert werden,
- welche Daten an den Auftraggeber zurückfließen,
- welche Löschfristen gelten
- Verarbeitungsstandort
- Notfallprozess (Meldung von Sicherheitsvorfällen als auch Datenpannen)

7 Präsentation

Der Auftragnehmer stellt sein Konzept vor Zuschlagserteilung in einer persönlichen Präsentation vor einem Gremium vor und steht für Rückfragen bereit.

- ca. 45 Minuten Präsentation
- ca. 15 Minuten Fragen

Die Präsentation ist in Kalenderwoche 42 für den 14.10.2026/15.10.2026 geplant. Eine Einladung erfolgt ca. eine Woche vorher, sofern die Anforderungen der Leistungsbeschreibung erfüllt sind.

Vertrag

- Vertragsbeginn: 01.01.2027
- Grundlaufzeit: 2 Jahre

- Der Vertrag hat eine Laufzeit bis zum 31.12. des Jahres. Er verlängert sich stillschweigend um ein weiteres Jahr, wenn er nicht von einer der Vertragsparteien bis zum 30.06.d.J. schriftlich gekündigt wird.

Vergütung

- Die Abrechnung erfolgt pauschal, pro Mitarbeiter*in und Monat
- Es erfolgt eine gesonderte Abrechnung nach Verwaltung und Eigenbetrieben.
 - Verwaltung: 733 Mitarbeiter*innen