Leistungsbeschreibung

Vergabeverfahren: EG-2026-1104

Familienservice

I. Vorstellung der Auftraggeberin

Engagement Global gGmbH

ENGAGEMENT GLOBAL ist Partnerin für entwicklungspolitisches Engagement. Wir vereinen unter einem Dach verschiedene Förderprogramme sowie zahlreiche Projekte, Initiativen und Angebote für ein gerechtes und nachhaltiges globales Miteinander. Dabei arbeiten wir insbesondere mit der Zivilgesellschaft, mit Kommunen und mit Schulen zusammen. Engagement Global ist im Auftrag der Bundesregierung tätig und wird vom Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung finanziert.

Weitere Informationen finden Sie unter:

https://www.engagement-global.de/de/wer-wir-sind

Der Hauptsitz der Engagement Global befindet sich in Bonn. Weitere Standorte sind Berlin, Düsseldorf, Hamburg, Leipzig, Mainz und Stuttgart. Aktuell beschäftigt Engagement Global 804 Mitarbeitende (Stand: 01.11.2026).

II. Inhaltliches

1. Hintergrund des zu vergebenden Auftrags

Im Kontext der Vereinbarkeit von Beruf und Familie bzw. Privatleben unterstützt Engagement Global die Mitarbeitenden in ihren unterschiedlichen Lebenssituationen darin, eine Balance zwischen beruflichen Anforderungen und privaten Belangen zu ermöglichen. Unter Familie werden alle Kontexte, in denen Menschen mit enger persönlicher Bindung, Verantwortung füreinander und für sich selbst übernehmen verstanden.

Engagement Global ist seit 2014 durch das Audit berufundfamilie für eine familien- und lebensphasenbewusste Personalpolitik zertifiziert.

Im Rahmen der oben genannten Zertifizierung 2017 ergab sich als Maßnahme zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie bzw. Privatleben die Einrichtung des Angebots eines Familienservices. Eine Ausschreibung und Beauftragung erfolgten 2018 sowie erneut 2022. Der geschlossene Rahmenvertrag läuft nunmehr zum 31.12.2026 aus und wird zum 01.01.2027 neu beauftragt werden.

Folgende Leistungen müssen wie bisher bereitgestellt werden:

Die Mitarbeitenden von Engagement Global, Bonn und Außenstellen, haben Zugriff auf Beratungen vor Ort, telefonisch sowie online zu den Themenbereichen der Kinderbetreuung und Erziehungsfragen, Pflege(bedürftigkeit), Beratung zu beruflichen und persönlichen Herausforderungen (EAP) sowie Online-Seminaren (o.ä.) zu allen genannten Themenbereichen. Die Leistungen fassen sich wie folgt zusammen:

- Beratung zu und Vermittlung von Kinderbetreuungsmöglichkeiten steht den Beschäftigten kostenfrei zur Verfügung
- kurzfristige und flexible Kinderbetreuung für Notfallsituationen sind bundesweit gewährleistet

- Eltern werden bei Bedarf fachkundig zu unterschiedlichen Themen rund um Elternschaft, einschließlich finanzieller Leistungen (z.B. Elterngeld) beraten
- ein Beratungs- und Vermittlungsservice im Bereich Pflege (von Angehörigen) kann bundesweit in Anspruch genommen werden
- professionelle Beratung zu herausfordernden Lebenslagen (beruflich wie privat) wird für die Beschäftigten angeboten (mindestens 5 Einheiten zu einem Thema)
- Beschäftigte von Engagement Global werden kontinuierlich über die verfügbaren Beratungs- und Vermittlungsleistungen in den Bereichen Kinderbetreuung, Pflege(bedürftigkeit) sowie professionelle Beratung / Coaching in schwierigen Lebenssituationen informiert.

2. Von dem Auftragnehmer zu erbringende Leistungen

Aufgaben und Inhalte:

Beratung zu und Vermittlung von Kinderbetreuung

- individuelle Beratung und Information zu verschiedenen Betreuungsformen
- Vermittlung von Einrichtungsplätzen und / oder qualifiziertem Betreuungspersonal
- Beratung zur Anstellung von Betreuungspersonal
- Beratung zu Ferienangeboten und Ferienbetreuung (u.a. auch regionaler Anbieter,mindestens Bonn und Berlin)

Flexible Kinderbetreuung im Notfall

- kurzfristige Gewährleistung der Kinderbetreuung in einer entsprechenden Einrichtung
- flexible Betreuungszeiten (Stunden, Tage, Wochen)

Elternberatung

- Beratung zur Schwangerschaft
- Beratung zu Erziehung, Schule und Lernen
- Beratung zu finanziellen Leistungen (z.B. Elterngeld)
- Beratung zu Elternzeit und Wiedereinstieg
- Vermittlung von weitergehenden Unterstützungsangeboten (z.B. Nachhilfe, Kinder-/Jugendtherapeuten, Familienberatung/-therapie, Selbsthilfegruppen)

Beratung zu und Vermittlung von Pflegediensten

- Beratung und Information zu Fragen rund um Krankheit und Pflegebedürftigkeit

- Beratung und Information zu verschiedenen Pflegemöglichkeiten
- Beratung zu Finanzierung von Pflege
- Beratung bei Fragen zu Pflegegraden und Leistungen
- Beratung zu Pflegehilfsmitteln
- Vermittlung von Pflegeplätzen, -diensten,-personal
- Unterstützung beim Umgang mit Krankheiten und Pflegebedürftigkeit und Vermittlung von weiterführenden Entlastungsangeboten für pflegende Angehörige
- Idealerweise auch kurzfristige Vermittlung von Pflege im Notfall durch eine entsprechende Einrichtung oder Betreuungsperson

Beratung / Coaching in besonderen Lebenslagen

- Persönlich, telefonische und online Beratung durch Experten zu beruflichen wie privaten Themen (z.B. Arbeitskontexte, psychische Gesundheit, Sucht & Abhängigkeit, Versorgungsmanagement, Work-Life-Balance, Resilienz, Selbstmanagement). In der Preispauschale sind diesbezüglich mindestens acht Themen pro Mitarbeitenden einkalkuliert.
- Beratung zu weiterführenden Hilfsangeboten
- Vermittlung von Selbsthilfegruppen, Therapeuten, Kliniken
- Psychosoziale Beratung (Burnout-Prävention am Arbeitsplatz)

Impulsvorträge

- Angebot von Impulsvorträgen (online) zu den geforderten Beratungsfeldern des Familienservice, mindestens 2-3-mal im Monat. Zu Beginn jedes Vertragsjahres erfolgt eine Abstimmung mit der Auftraggeberin zu den Themenschwerpunkten.

Bekanntmachung und Information der genannten Leistungen bei Engagement Global

- Durchführung von Informationsveranstaltungen in Bonn und Berlin sowie Online (nach Bedarf) mindestens in folgenden Varianten:
    1. Allgemeine Leistungsvorstellung des Familienservices, 1-2 mal pro Vertragsjahr (online, Dauer ca. 45 Minuten)
    2. Durchführung von Informationsveranstaltungen an den Standorten Bonn oder Berlin mit einer Dauer von bis zu 6 Stunden.
       Der Themenschwerpunkt der Veranstaltung wird bedarfsabhängig im Vorfeld zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer festgelegt. Der Auftragnehmer stellt hierfür mindestens zwei fachkundige Ansprechpersonen zur Verfügung.

       Die Veranstaltung umfasst mindestens:

        1. einen Informations- bzw. Beratungsstand,

2. die Vorstellung des Leistungsangebots des Familien- und Lebenslagenservice oder Impulsvorträge zu Themenschwerpunkten,
3. Informations- oder Sensibilisierungsangebote für Beschäftigte.

Über die maximale Vertragslaufzeit können bis zu acht Veranstaltungen bedarfsabhängig abgerufen werden.

- Bereitstellung von Texten und Informationsmaterial (digital und print) für die Bekanntmachung der Angebote bei Engagement Global bspw. für Informations-Mailings oder Veröffentlichung im Intranet

Optionale Leistungen

Die nachfolgend beschriebenen Zusatzleistungen können vom Auftraggeber während der Vertragslaufzeit bedarfsabhängig abgerufen werden. Eine Beauftragung erfolgt ausschließlich auf Anforderung des Auftraggebers.

- Terminservice

  Unterstützung bei der Recherche und Vermittlung geeigneter medizinischer und therapeutischer Versorgungsangebote, insbesondere Facharzttermine sowie Therapie- und Rehabilitationsangebote.

- Financial Health

  Beratung zu finanziellen Fragestellungen und Belastungssituationen sowie Unterstützung bei der Identifizierung geeigneter Beratungs- und Unterstützungsangebote.

Grundsätzliche Voraussetzungen

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass nur fachlich qualifiziertes, überprüftes und zuverlässiges Betreuungs- und Beratungspersonal vermittelt wird. Die Qualifikation des Beratungs- und Betreuungspersonals wird den Mitarbeitenden bei der Vermittlung mitgeteilt.

Der Auftragnehmer hat eine telefonische Erreichbarkeit über eine bundesweit zum Festnetztarif geschaltete Verbindung (Hotline) sicherzustellen, die mindestens montags bis freitags von 08:00 bis 18:00 Uhr erreichbar ist. Zusätzlich ist eine Erreichbarkeit über E-Mail oder Anrufbeantworter erforderlich.

Die Leistungen können von den Beschäftigten von Engagement Global nach Bedarf abgerufen werden.

Kinder im Sinne dieser Beauftragung sind Personen bis zur Vollendung des 18. Lebensjahres. Die Leistungen können in Anspruch genommen werden für leibliche Kinder, Adoptiv- und Pflegekinder sowie Kinder des Ehepartners/der Ehepartnerin oder Lebensgefährten/Lebensgefährtin, des eingetragenen Lebenspartners/Lebenspartnerin oder des Partners/Partnerin einer eheähnlichen Gemeinschaft, die im eigenen Haushalt der Beschäftigten leben. Darüber hinaus sind auch Beschäftigte, die das Sorgerecht eines Kindes besitzen, abrufberechtigt, sofern dieses Kind (ganz oder zeitweise / im Zeitraum der in Anspruch genommenen Dienstleistung) im eigenen Haushalt lebt.

Pflegebedürftige und unterstützungsbedürftige Angehörige sind alle zum familiären Umfeld zählenden (Lebens-) Gemeinschaften, in denen auch haushaltsübergreifend eine langfristige soziale Verantwortung übernommen wird. Zu den pflege- und unterstützungsbedürftigen Angehörigen gehören folgende Personen: Kinder, Enkel-, Adoptiv- und Pflegekinder sowie pflege- und unterstützungsbedürftige Kinder des Ehepartners oder Lebensgefährten, Eltern, Schwiegereltern und Großeltern, Geschwister, Ehepartner, eingetragene Lebenspartner und Partner einer eheähnlichen Gemeinschaft.

Der Auftragnehmer dokumentiert die Beratungs- und Vermittlungsleistungen. Quartalsweise erfolgt eine Information und Auswertung nach gemeinschaftlich festgelegten Kriterien über die abgerufenen Leistungen an den Auftraggeber. Dabei sind die Vorgaben des Datenschutzes zu beachten.

III. Vertragliches und Sonstiges

1. Leistungszeitraum und –umfang

Die Laufzeit des Vertrags beginnt mit Zuschlagserteilung und endet am 31.12.2027. Engagement Global hat das einseitige Recht (die Option), den Vertrag dreimal um jeweils zwölf Monate zu verlängern (maximale Vertragslaufzeit: bis 31.12.2030). Engagement Global wird den/die Auftragnehmende/n spätestens drei Monate vor Ablauf der Vertragslaufzeit darüber informieren, ob der Vertrag verlängert wird. Die Ziehung dieser Optionen steht unter dem Vorbehalt, dass die entsprechenden Haushaltsmittel zur Verfügung stehen.

Bei optionaler Vertragsverlängerung um ein weiteres Jahr werden die Veränderung der Mitarbeitendenzahl und die bisherige Inanspruchnahme der Leistungen geprüft. Entsprechend wird das Mengengerüst für die Vertragsverlängerung ggf. angepasst. Die Fortführung der Leistung kann sich auch auf einzelne der angebotenen Leistungspakete beschränken. Die im Preisblatt angegebenen Preise bleiben verbindlich.

Darüber hinaus gehende Leistungen für z.B. andere Beratungs- und Vermittlungsleistungen außerhalb des Umfangs dieser Leistungsbeschreibung sind Leistungen, deren Kosten die Beschäftigten selbst tragen müssen. Über eine mögliche Kostenverpflichtung sind die jeweiligen Beschäftigte frühzeitig vor Inanspruchnahme einer möglichen Leistung zu informieren.

2. Ort der Leistungserbringung

Auftakt- und Informationsveranstaltungen finden vor Ort in Bonn oder Berlin sowie online statt. Die aufgeführten Leistungen werden entsprechend der Leistung vor Ort (bundesweit), telefonisch oder online angeboten und erbracht**.**

Vergütet werden nur vereinbarte und erbrachte Leistungen nach Rechnungsstellung. Die Rechnungsstellung kann in Form eines monatlichen Betrags oder Jahresbetrags erfolgen.