

Zum Verbleib beim Bieter - Vertragsbestandteil

Offenes Verfahren

Vergabe-Nr. TDT-BS-2026

Besucherservice

Los 2: Dokumentationszentrum NS-Zwangsarbeit

Auftraggeberin: Stiftung Topographie des Terrors

Dokumentationszentrum Topographie des Terrors

Niederkirchnerstr. 8, 10963 Berlin

Leistungsort:

Britzer Str. 5

12439 Berlin

Leistungsbeschreibung



Inhalt

Allgemeine Erläuterungen zu den Besonderheiten des Leistungsortes	3
1.1 Gelände und Gebäude	3
Das Gelände.....	3
Die Gebäude	4
Öffnungszeiten	4
2. Besucherservice	4
2.1 Personalanforderungen.....	5
2.4 Aufgaben des Besucherservice	6
Allgemeine Aufgaben, Ausstellungsaufsicht/-betreuung	6
Führungen / angemeldete Gruppen.....	7
Audio-Guides	7
Kassenwesen	7
Publikationen/Flyer	8

1. Einleitung, Allgemeines, Hintergrundinformationen, Ortsbeschreibung

Allgemeine Erläuterungen zu den Besonderheiten des Leistungsortes

Das Dokumentationszentrum NS-Zwangsarbeit (der Stiftung Topographie des Terrors) in Berlin-Schöneweide erinnert an das Schicksal der über 13 Millionen Männer, Frauen und Kinder, die während des Zweiten Weltkriegs im Deutschen Reich als Zwangsarbeiter*innen ausgebeutet wurden. Es befindet sich am historischen Ort eines fast vollständig erhaltenen Zwangsarbeitslagers und ist für Berlin einzigartig.

Im Zentrum der inhaltlichen Arbeit stehen die sogenannten zivilen Zwangsarbeiter*innen: Rund 8,4 Millionen Menschen, Männer, Frauen, Jugendliche und Kinder, die aus den besetzten Gebieten Europas zur Arbeit in das Deutsche Reich verschleppt wurden. Zudem mussten Kriegsgefangene, KZ-Häftlinge, jüdische Verfolgte sowie Sinti*zze und Rom*nja und als „asozial“ Stigmatisierte Zwangsarbeit leisten. Deren Geschichte wird ebenso wie die Zwangsarbeit in den besetzten Gebieten exemplarisch thematisiert.

Vor Ort werden die beiden Dauerausstellungen „Alltag Zwangsarbeit 1938–1945“ und „Zwischen allen Stühlen. Die Geschichte der italienischen Militärinternierten 1943–1945“ präsentiert. Sonder- und Wanderausstellungen greifen wenig erforschte oder bekannte Themen zur NS-Zwangsarbeit auf. Angeboten wird ein umfangreiches Bildungsprogramm für ein breites Zielpublikum (Führungen und Workshops) sowie regelmäßige Veranstaltungen. In der internationalen Jugendbegegnungsstätte können sich Schüler*innen und junge Forschende im Rahmen von mehrtägigen Seminaren intensiv und länderübergreifend mit dem Thema NS-Zwangsarbeit auseinandersetzen. Zudem gibt es eine Sammlung und eine öffentlich zugängliche Bibliothek.

1.1 Gelände und Gebäude

Das Gelände

Das Zwangsarbeitslager in Schöneweide wurde ab Ende 1943 vom „Generalbauinspektor für die Reichshauptstadt“ (GBI) unter der Leitung von Albert Speer mitten in einem Wohngebiet errichtet. Das Lager bestand aus 13 Unterkunftsbaracken sowie einer Wirtschaftsbaracke und war ursprünglich für 2.160 Zwangsarbeiter*innen geplant – vollständig belegt war es jedoch nie. Hier waren über 400 italienische Zwangsarbeiter, vor allem sogenannte „Militärinternierte“ (Kriegsgefangene), sowie Zwangsarbeiter*innen aus Ost- und Westeuropa untergebracht. In den letzten Kriegsmonaten 1945 dienten zwei Baracken als Unterkunft für weibliche KZ-Häftlinge aus Polen, die bei der zum Quandt-Konzern gehörenden Batteriefabrik Pertrix arbeiten mussten.

Die Rote Armee nutzte nach der Befreiung einige Baracken als Papierlager für die sowjetische Militäradministration. In die sechs Baracken, die heute zum Dokumentationszentrum gehören, zog kurz nach dem Krieg zunächst eine Impfstofffirma ein, die sich zum Impfstoff-Institut der DDR entwickelte. Die übrigen Baracken werden bis heute gewerblich genutzt: unter anderem als Werkstatt, Kita, Autohaus und Kegelgaststätte. Nach der Wiedervereinigung 1990 wurde das Impfstoff-Institut geschlossen und die Baracken standen jahrelang leer. Bald darauf bemühten sich zivilgesellschaftliche Akteur*innen – darunter die Berliner Geschichtswerkstatt – einen Erinnerungsort zu errichten. Sie forderten im Kontext der öffentlichen Debatte um die Entschädigung von ehemaligen

Zwangsarbeiter*innen den Erhalt der historischen Gebäude und die Einrichtung eines Dokumentationszentrums. Seit 1995 stehen die historischen Baracken unter Denkmalschutz.

2004 beschloss der Berliner Senat, in den leerstehenden Baracken des ehemaligen Impfstoffinstituts ein Dokumentationszentrum einzurichten. Dieses wurde am 24. August 2006 auf einem Teil des Geländes eröffnet. Seit 2008 gehört mit der „Baracke 13“ ein weiteres Gebäude zum Dokumentationszentrum. Es wurde nach dem Krieg kaum umgebaut und vermittelt einen Eindruck von den Unterkunftsbedingungen der Zwangsarbeiter*innen in diesem Lager.

In den letzten Jahren wurden nach und nach alle zum Dokumentationszentrum gehörenden Baracken saniert. Dieser Prozess wurde Ende 2025 abgeschlossen.

Die Gesamtfläche des Geländes des Dokumentationszentrums beträgt ca. 1,4 Hektar. Außerhalb des historischen Lagerareals, aber noch zum Dokumentationszentrum gehörend, befindet sich ein „Grünes Klassenzimmer“ für Besucher*innen, das auch für Veranstaltungen genutzt wird.

Die Gebäude

Zum Dokumentationszentrum NS-Zwangsarbeit gehören sieben Baracken des ehemaligen Zwangsarbeiterlagers (je zwischen ca. 550 und 600 qm).

Die sieben Baracken sind in folgende Nutzung aufgeteilt:

- Baracke 1: Verwaltung mit Büros, Küche, Besprechungsraum, nicht öffentlich.
- Baracke 2: Dauerausstellung „Alltag Zwangsarbeit 1938-1945“. Hier befindet sich auch der zentrale Informationspunkt für Besucher*innen und ein Arbeitsplatz des Besucherservice.
- Baracke 3: Wachschatz, Hausmeister, Sammlung, Büros und öffentlicher Gästebereich.
- Baracke 4: Dauerausstellung „Zwischen allen Stühlen. Die Geschichte der italienischen Militärinternierten 1939-1945“. Die Baracke ist zur Hälfte durch die Ausstellung genutzt. Am Eingang des Gebäudes befindet sich ein Arbeitsplatz des Besucherservice. In der zweiten Hälfte befinden sich Seminarräume der Bildungsabteilung.
- Baracke 5: Sonderausstellungen, Veranstaltungsraum, Bibliothek/Archiv. Der Besucherservice macht unregelmäßige Kontrollgänge.
- Baracke 6: Internationale Jugendbegegnungsstätte/Seminarhaus der Bildungsabteilung.
- Baracke 13: Das Gebäude liegt auf der anderen Seite des ehemaligen Zwangsarbeiterlagers und kann im Rahmen von Führungen besichtigt werden.

Öffnungszeiten

Das Dokumentationszentrum ist Dienstag bis Sonntag von 10.00 bis 18.00 Uhr geöffnet (zzgl. Sonderöffnungen wie Oster- und Pfingstmontag und zu Abendveranstaltungen). Jährliche Schließtage sind der 24. und 31. Dezember. An Schließtagen ist der Besucherservice nicht erforderlich.

2. Besucherservice

Der Besucherservice ist erster Ansprechpartner und Auskunftsstelle für die Besucher*innen des Dokumentationszentrums. Vor diesem Hintergrund wird vom einzusetzenden Personal ein angemessenes Verhalten und Auftreten erwartet.

Ideal wären Studierende relevanter geisteswissenschaftlicher Studiengänge. Wesentliche Voraussetzungen sind ausgezeichnete Deutschkenntnisse sowie sehr gute Kenntnisse der englischen Sprache. Weitere Sprachen sind aufgrund des hauptsächlich internationalen Publikums erwünscht.

2.1 Personalanforderungen

An die Mitarbeiter*innen des Besucherservice werden folgende Anforderungen gestellt.

- Interesse an historischen Themen und gute Kenntnisse der Geschichte des 20. Jahrhunderts
- serviceorientiertes und aufgeschlossenes Verhalten mit hervorragenden Umgangsformen
- absolute Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit und Vertrauenswürdigkeit
- besucherfreundliches und gepflegtes Auftreten
- gute interkulturelle Kompetenz
- Grundwissen: Rechtsextremismus & Antisemitismus; Erkennen rechtsextremer und antisemitischer Codes, Symbole und Zahlencodes
- eigenverantwortliches, umsichtiges und initiatives Handeln
- ausgezeichnete Sprachkenntnisse der deutschen und englischen Sprache, weitere Sprachen sind aufgrund des hauptsächlich internationalen Publikums erwünscht.
- sehr gutes Zahlenverständnis und sicherer Umgang mit Geld bzw. Zahlungsmitteln
- technisches Grundverständnis

Es sind nur eingewiesene Mitarbeiter*innen im Regelbetrieb einzusetzen, sodass sichergestellt ist, dass auch bei Krankheit, Urlaub oder Wechsel die notwendigen und spezifischen Kenntnisse des Objektes beim eingesetzten Personal vorhanden sind. Das eingesetzte Personal muss mehrheitlich über die Qualifikation eines Ersthelfers verfügen. Die Auftraggeberin erwartet jährlich durchzuführende Fortbildungen (z.B. Veranstaltungen/Seminare zur Konfliktprävention) der Mitarbeiter*innen in Absprache mit der Auftraggeberin.

2.2 Personaleinsatz

Besucherservice in Baracke 2 und 4 des Dokumentationszentrums		
Besetzung	Zeitraum	Stunden
1 Mitarbeiter*in in Baracke 2	9:45 – 18:15 Uhr	8,50
1 Mitarbeiter*in in Baracke 4	9:45 – 18:15 Uhr	8,50

Gesamt:	17 Stunden pro Tag
----------------	---------------------------

In der Zeit von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr ist jeweils ein Mitarbeiter bzw. eine Mitarbeiterin an der Besucherinformation der beiden oben genannten Baracken vorgesehen.

Pausenzeiten sind in der angegebenen Stundenanzahl nicht enthalten.

Abweichungen von den oben genannten Zeiten können von der Auftraggeberin gem. § 5 des gemeinsamen Vertrages vorgenommen werden.

Bei den nach dieser Leistungsbeschreibung sowie dem Vertrag zu erbringenden Tätigkeiten handelt es sich um Dienstleistungen des Auftragnehmers. Es handelt sich nicht um eine Arbeitnehmerüberlassung nach „Arbeitnehmerüberlassungsgesetz in der Fassung der Bekanntmachung vom 3.

Februar 1995 (BGBl. I S. 158), zuletzt geändert durch Artikel 10 des Gesetzes vom 22. Dezember 2025 (BGBl. 2025 I Nr. 369)“.

Die Personen, die die Dienstleistungen erbringen, sind Mitarbeiter*innen des Auftragnehmers. Bei der Auswahl des Personals hat der Auftragnehmer die beschriebenen Qualitätsstandards sicherzustellen.

2.3 Dienstkleidung

Vor dem geschichtlichen Hintergrund des Dokumentationszentrums wird von den einzusetzenden Mitarbeiter*innen ein angemessenes Auftreten erwartet. Die Dienstkleidung muss zweckmäßig, stets in einem sauberen und ordentlichen Zustand. Nicht erlaubt sind kurze Hosen, schulterfreie Ober- teile, Oberteile mit zu freizügigen Ausschnitten, Sport- und sehr robuste Outdoor-Schuhe. Tätowierungen sind in der Regel abzudecken.

2.4 Aufgaben des Besucherservice

Im Folgenden werden die Aufgaben der Mitarbeiter*innen im Besucherservice beschrieben. Diese Aufstellung ist nicht abschließend. Das Dokumentationszentrum bietet eine ausführliche Einweisung in die Aufgabenbereiche ein, die hier stichpunktartig aufgelistet sind.

Allgemeine Aufgaben, Ausstellungsaufsicht/-betreuung

- Informative Betreuung der Besucher*innen in Absprache mit dem Dokumentationszentrum: Informationen zum Ort und Geschichte des Dokumentationszentrums NS-Zwangsarbeit, ebenfalls zur Zwangsarbeit allgemein, Auskünfte zu den verschiedenen Gedenkstätten in Berlin und Brandenburg, zu Ausstellungen, zu Veranstaltungen, Publikationen, Bibliothek etc.
- Telefonische Vertretung des Sekretariats bei Abwesenheit: Anrufannahme, ggf. Weiterleitung oder Aufnahme der Anrufer
- Aufsicht in den Ausstellungsbereichen
- Gewährleistung der Einhaltung der Hausordnung sowie Durchsetzung eines angemessenen Verhaltens der Besucher
- Evakuierung des Hauses bei Gefahr in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern: Besucher beim Verlassen der Gebäude behilflich sein und auffordern, die Gebäude und das Gelände zu verlassen
- Im Notfall sind eigenständig die Polizei und ggf. der Notarzt und/oder die Feuerwehr zu verständigen, Dienstag bis Freitag nach Rücksprache mit dem Ausstellungsbüro
- Überwachen der Einhaltung von Brandschutz- und Fluchtwegbestimmungen
- Durchsicht des Gästebuches auf Einträge mit extremistischen Äußerungen und Information des Ausstellungsbüros
- Einhaltung eines sauberen und ordentlichen Erscheinungsbildes des Informations- und Besuchertresens (kein Geschirr, kein Abfall etc.)
- Durchsetzung der Öffnungs- und Schließzeiten des Dokumentationszentrums in Zusammenarbeit mit dem Wachschutz des Dokumentationszentrums, wobei die Verantwortung bei den Sicherheitsdienstmitarbeiter*innen liegt
- Gewährleistung einer geordneten Übergabe zwischen dem Besucherservice und den Wachschutzkräften bei Dienstbeginn und -ende

- Ein- und Ausschalten der Ausstellungstechnik sowie des Lichts in den Ausstellungsbereichen
- Dokumentation/Information: tägliches Führen einer Ereignisliste zur Information der Mitarbeiter*innen des Besucherdienstes untereinander sowie unaufgeforderte Meldung relevanter Ereignisse dieser Liste an die Auftraggeberin
- Information des Ausstellungsbüros über einzuleitende Maßnahmen bei besonderen Vorkommen
- Fundsachenverwaltung: Meldung wichtiger Fundstücke (Geldbörsen, Telefone, Ausweisdokumente, usw.) an das Ausstellungsbüro
- Tägliche Kontrolle der Medienstationen einschl. Kopfhörer in den Ausstellungen auf korrekte Funktion, Ein- und Ausschalten der Medientechnik, sowie Information des Ausstellungsbüros bei festgestellten Beschädigungen oder Fehlfunktionen
- tägliche Kontrolle der Ausstellungstafeln in den Gebäuden und im Außengelände auf Beschädigungen, inkl. Dokumentation sowie Information des Ausstellungsbüros bei festgestellten Beschädigungen
- unregelmäßige Kontrollgänge im Sonderausstellungsbereich in Baracke 5
- Meldung von Mängeln hinsichtlich Verkehrssicherheit und Sauberkeit beim Ausstellungsbüro oder dem Hausmeister nach Anwesenheit
- Besucherzählung
- Tägliche schriftliche Dokumentation der Klimawerte aus den Ausstellungen.
- Mithilfe bei besonderen Veranstaltungen wie Ausstellungseröffnungen etc.

Führungen / angemeldete Gruppen

- Ansprechpartner für Referent*innen, angemeldete Gruppen
- Dokumentation der Führungen (Führungsnachweise) veranlassen: Quittierung durch die Referent*innen. Weiterleitung der Wochenlisten an die Kulturprojekte GmbH zum Wochenschluss (Sonntag)
- Vertretung des Bildungsbüros: telefonische Annahme und Beratung von Interessent*innen zum Bildungsprogramm mit Buchung und schriftlicher Bestätigung
- Vertretung des Bildungsbüros hinsichtlich der Informationsweitergabe an die Referenten bei kurzfristigen Terminveränderungen von Führungen

Audio-Guides

- Information zu den Angeboten des Dokumentationszentrums hinsichtlich der Audio-Guides
- Ausgabe, Rücknahme und Reinigung von Audio-Guides
- Abgabe defekter Audio-Guide-Geräte im Ausstellungsbüro

Kassenwesen

- Verkauf von Publikationen des Dokumentationszentrums
- Verantwortungsvolle und korrekte Abwicklung der einzelnen Kassivorgänge einschl. bargeldloser Zahlungsvorgänge, (Kassendifferenzen müssen mit der Auftraggeberin geklärt werden bzw. werden zu Lasten des Auftragnehmers in Rechnung gestellt)
- korrekte tägliche Abrechnung der Kasse sowie der Abrechnungslisten

- regelmäßige Abrechnung der Einnahmen aus dem Verkauf von Publikationen und anderen geldwerten Produkten, Spenden, etc. mit den Beauftragten des Dokumentationszentrums (das Dokumentationszentrum kann jederzeit unangekündigte Kassenprüfungen vornehmen.)

Publikationen/Flyer

- tägliche Bestands- und Bedarfskontrolle, Auflistung der benötigten Publikationen und Weitergabe an das Ausstellungsbüro
- Verkauf von Publikationen des Dokumentationszentrums und Abrechnung
- Gewährleistung eines guten Erscheinungsbildes der ausliegenden Publikationen und Flyer, Zustand der ausliegenden Publikationen hinsichtlich Sauberkeit und Beschädigungen prüfen
- Vorhaltung und Auffüllen der aktuellen Falblätter und Veranstaltungshinweise des Dokumentationszentrums
- Ausgabe von Freiexemplaren der Publikationen an die Mitarbeiter*innen des Dokumentationszentrums und an vom Dokumentationszentrum berechtigten Personen, inkl. Dokumentation darüber