



Ministerium des Innern NRW, 40190 Düsseldorf

31. Oktober 2024

Seite 1 von 3

- Elektronische Post -

Bezirksregierungen
Arnsberg, Detmold, Düsseldorf, Köln und Münster

nachrichtlich:
Institut der Feuerwehr NRW

Aktenzeichen

(bei Antwort bitte angeben)

34-01.27.19.01

34-27.19/00-438/20

OBR Plum

referat34@im.nrw.de

Qualifizierung von Leitstellenpersonal

Einführung des Curriculums zur leitstellenspezifischen Qualifizierung

Erlass vom 02.07.2021 (Az.: 34-27.19/00-438/20)

Anlagen: 5

- 1) Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW
- 2) Anlage 1 zum Ausbildungskonzept:
Übersicht über Möglichkeiten zur Anerkennung nachgewiesener Qualifikationen
- 3) Anlage 2 zum Ausbildungskonzept:
Curriculum für die leitstellenspezifische Qualifizierung
- 4) Anlage 3 zum Ausbildungskonzept:
Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung
- 5) Anlage 4 zum Ausbildungskonzept:
Ausführungsbestimmungen zum Ausbildungskonzept

Gemäß § 28 Absatz 3 des Gesetzes über den Brandschutz, die Hilfeleistung und den Katastrophenschutz (BHKG) vom 17. Dezember 2015 muss das in der einheitlichen Leitstelle eingesetzte Personal über eine feuerwehrtechnische Führungsausbildung sowie eine ergänzende Ausbildung für Leitstellendisponentinnen und -disponenten verfügen.

Die bisherige Praxis, feuerwehrtechnisches Personal mit hauptamtlicher Gruppenführerausbildung (B III-Lehrgang) durch eine ergänzende Leitstellenausbildung für die Verwendung in einheitlichen Leitstellen zu qualifizieren, kann den zunehmenden Personalbedarf nicht mehr decken. Die Qualifizierung zu hauptamtlichen Gruppenführerinnen und Gruppenführern soll weiterhin der Regelfall bleiben. Allerdings ist es

Dienstgebäude:

Friedrichstr. 62-80

40217 Düsseldorf

Lieferanschrift:

Fürstenwall 129

40217 Düsseldorf

Telefon 0211 871-01

Telefax 0211 871-3355

poststelle@im.nrw.de

www.im.nrw

Öffentliche Verkehrsmittel:

Rheinbahnlinien 732, 736, 835,

836, U71, U72, U73, U83

Haltestelle: Kirchplatz



erforderlich, zusätzlich auch anderen Berufsgruppen den Zugang zur Leitstellenausbildung zu ermöglichen.

Seite 2 von 3

Ziele des Ausbildungskonzepts für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW (s. Anlage) sind

- die Verkürzung von Ausbildungszeiten durch die Anerkennung von bereits erworbenen Qualifikationen (s. Anlage 1 zum Ausbildungskonzept),
- die Vereinheitlichung der Zugangsvoraussetzungen und der Ausbildungsinhalte (s. Anlagen 2 und 3 zum Ausbildungskonzept) und
- eine Verbesserung der Personalgewinnung durch die Öffnung der Qualifizierung für weitere Berufsgruppen, insbesondere für Stellenbewerberinnen und -bewerber, die in anderen als den zuvor genannten Berufsbildern tätig sind, jedoch eine besondere fachliche Eignung für die spätere Verwendung mitbringen.

Anforderungen nach dem Rettungsgesetz NRW (RettG NRW) vom 24. November 1992, zuletzt geändert durch Artikel 2 des Gesetzes vom 17. Dezember 2015 (GV. NRW. S. 886) bleiben davon unberührt.

Mit meinem Erlass vom 02.07.2021 hatte ich Ihnen das Ausbildungskonzept zur Qualifizierung von Leitstellenpersonal zugeleitet und darauf hingewiesen, dass das Institut der Feuerwehr NRW mit der Erarbeitung eines Curriculums für die leitstellenspezifische Qualifizierung befasst war. Die zum Gesamtkonzept gehörenden Unterlagen wurden im Nachgang zur 55. Sitzung des Ausbildungsbeirats vom 14.05.2024 den darin vertretenen Verbänden und Institutionen am 14.06.2024 zur Einsicht und Stellungnahme zugeleitet. Auf Grundlage der erhaltenen Rückmeldungen wurden das Ausbildungskonzept mit seinen Anlagen überarbeitet. Ergänzende Regelungen und Erläuterungen sind nun in den Ausführungsbestimmungen (Anlage 4 zum Ausbildungskonzept) aufgeführt.

Ich bitte darum, die Aufgabenträger in Ihrem Bezirk, die eine einheitliche Leitstelle gemäß § 28 BHKG betreiben oder auf Grundlage von § 16 Absatz 1 BHKG unterhalten, von diesem Erlass zu unterrichten.



Die Qualifizierung von Leitstellenpersonal erfolgt ab sofort nach den Vorgaben des Ausbildungskonzepts, insbesondere unter Beachtung der Ausführungsbestimmungen. Ausgenommen hiervon sind Personen,

- die bereits abschließend erlasskonform ausgebildet wurden,
- sich zum Zeitpunkt des Inkrafttretens dieses Erlasses in einer erlasskonformen Ausbildung befinden oder
- zum Zeitpunkt der Veröffentlichung bereits eingestellt sind, um die erlasskonforme Ausbildung zu durchlaufen.

In diesen Fällen ist keine ergänzende Qualifizierung nach dem beigefügten Ausbildungskonzept erforderlich.

Im Auftrag
gez. Röckinghausen

Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in Nordrhein-Westfalen

I. Inhalt des Konzepts

Dieses Ausbildungskonzept beschreibt die in drei Pfade gegliederte Qualifizierung zur Leitstellendisponentin/zum Leitstellendisponenten. Im Detail werden nachfolgend die Regelungen für die feuerwehrtechnische und die leitstellenspezifische Qualifizierung ausgeführt. Details zur rettungsdienstlichen Qualifizierung sind den Regelungen des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales Nordrhein-Westfalen (MAGS NRW) zu entnehmen. Da die Qualifizierungspfade bei der feuerwehrtechnischen Grundausbildung und beim leitstellenspezifischen Basiswissen ansetzen, ist der Zugang zur Qualifizierung auch für Personen möglich, die zuvor keine direkten Berührungspunkte mit dem Feuerwehrwesen und dem Leitstellenbereich hatten. In jedem Qualifizierungspfad ist die Anerkennung bereits vorhandener Qualifikationen nach Einzelfallprüfung durch die jeweilige Dienststelle möglich, was zu einer individuellen Verkürzung der Ausbildungszeit führen kann. Dies erlaubt einerseits eine individuelle Personalentwicklung und berücksichtigt andererseits auch die unterschiedlichen Bedürfnisse der Träger der Leitstellen. Die Organisation der einzelnen Ausbildungsstationen erfolgt durch die jeweilige Dienststelle.

Die Qualifizierung nach diesem Konzept vermittelt ausschließlich diejenigen Kompetenzen, die unmittelbar für die Aufgabenerfüllung in der Leitstelle erforderlich sind. Die Vertiefung der Inhalte und mögliche Spezialisierungen in einzelnen Bereichen sollen nach dem Prinzip des „lebenslangen Lernens“ berufsbegleitend erfolgen.

II. Qualifizierungspfade

Das Ausbildungskonzept umfasst die drei Qualifizierungspfade feuerwehrtechnische, rettungsdienstliche und leitstellenspezifische Qualifizierung.

1. Feuerwehrtechnische Qualifizierung

Durch die feuerwehrtechnische Qualifizierung werden Basiskompetenzen in den Bereichen Brandschutz, Technische Hilfeleistung, ABC-Einsatz und Katastrophenschutz erworben, die erforderlich sind, um als Leitstellendisponentin/-disponent Meldebilder angemessen einschätzen und zielgerichtet rückwärtige Führungsunterstützung leisten zu können. Dieser Qualifizierungspfad ist in die aufeinander aufbauenden Teile feuerwehrtechnische Basisqualifizierung und feuerwehrtechnische Führungsausbildung gemäß § 28 Abs. 3 BHKG NRW untergliedert.

Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in Nordrhein-Westfalen

a) Feuerwehrtechnische Basisqualifizierung

Die feuerwehrtechnische Basisqualifizierung entspricht der Truppausbildung gem. FwDV 2 unter Berücksichtigung der Ausführungsvorschriften des Landes NRW¹ und beinhaltet entsprechend folgende Aus- und Fortbildungen:

- Truppmann-Ausbildung der Module 1-4
- Sprechfunker-Ausbildung
- Truppführer-Ausbildung inkl. der Module 1 bis 3 der Truppführer-Fortbildung.

Die Basiskompetenzen in den Bereichen „Maschinisten“ und „ABC-Einsatz“ werden durch die Teilnahme an den Modulen 1-3 der Truppführer-Fortbildung erlangt. Die Teilnahme an den technischen Lehrgängen „Maschinisten“ und „ABC-Einsatz“ gemäß FwDV 2 ist nicht vorgesehen. Im Lehrgang „Maschinisten“ werden handwerkliche Fertigkeiten zur Bedienung von Löschfahrzeugen vermittelt. Ziel des Lehrgangs „ABC-Einsatz“ ist die Befähigung zur Handhabung der Sonderausrüstung einschließlich der Schutzkleidung. Die in beiden Lehrgängen vermittelten Kompetenzen sind in diesem Umfang für die Tätigkeit in der Leitstelle nicht erforderlich, sodass hier die in der Truppführer-Fortbildung vermittelten Kompetenzen als ausreichend angesehen werden. Am Ende der Basisqualifizierung gelten die Zugangsvoraussetzungen für die Teilnahme an einem Gruppenführer-Basislehrgang (GF-Basis) als erfüllt, sofern ebenfalls die Ausbildung zum Atemschutzgeräteträger (AGT) absolviert wurde.

Die FwDV 2 sieht die AGT-Ausbildung nicht als zwingend erforderlich an. Auf eine AGT-Ausbildung kann demnach verzichtet werden.

Nach dem Bestehen der gesamten Truppausbildung wird durch eine Praxisphase in Form eines Wachpraktikums der Kompetenzerwerb gefestigt und gleichzeitig ein Verständnis für die Arbeit der Einsatzkräfte vor Ort geschaffen. Der Umfang von 336 h für dieses Wachpraktikum orientiert sich an den Praxisanteilen der Ausbildung zum Rettungssanitäter.

¹ Anlage zum RdErl. des IM vom 21.12.2005, Az. 74-27.19.01
Stand: 30.10.2024

Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in Nordrhein-Westfalen

Modul feuerwehrtechnische Basisqualifizierung

Zugangsvoraussetzungen

Es sind keine feuerwehrtechnischen Vorkenntnisse erforderlich.

Durchführung

Die feuerwehrtechnische Basisqualifizierung erfolgt in eigener Zuständigkeit des Trägers der Leitstelle auf der kommunalen Ebene. Das Wachpraktikum wird bei einer hauptamtlichen Feuerwache im Einsatzdienst absolviert.

Dauer

276 Unterrichtseinheiten bzw. 8 Wochen,
zuzüglich 336 h Wachpraktikum bei einer hauptamtlichen Feuerwehr

Durchlässigkeit

Es können Bestandteile einer ehrenamtlich erworbenen feuerwehrtechnischen Qualifikation gem. FwDV 2 anerkannt werden.

Nach erfolgreich abgeschlossenem 1. Ausbildungsabschnitt nach VAP1.2-Feu NRW ist lediglich das Wachpraktikum zu absolvieren.

Mit abgeschlossener Laufbahnausbildung gem. VAP1.2-Feu NRW gilt die feuerwehrtechnische Basisqualifizierung als bereits vollständig erlangt.

b) Feuerwehrtechnische Führungsausbildung

Nach Vorgabe von § 28 Abs. 3 BHKG NRW muss „*das in der Leitstelle eingesetzte Personal [...] über eine feuerwehrtechnische Führungsausbildung*“ verfügen. Die in einer Leitstelle benötigten Kenntnisse und Kompetenzen sind nur einen Teil dessen, was in der hauptamtlichen Gruppenführerausbildung (B III-Lehrgang) vermittelt wird. Eine Reduzierung um die nicht zwingend benötigten Inhalte führt zu dem leitstellenspezifischen Führungslehrgang Gruppenführer Leitstelle (GF-LtS), der die Mindestanforderung für die feuerwehrtechnische Führungsausbildung von Leitstellenpersonal darstellt. Der GF-LtS beinhaltet wesentliche Inhalte aus den Lehrgängen GF-Basis und GF-Aufbau. Die Inhalte aus dem Lehrgang GF-Mitarbeiterführung finden keine Berücksichtigung, da im Regelfall keine Aufgaben der Personalführung in der Leitstelle wahrgenommen werden. Der Standard bleibt dennoch auch weiterhin die Qualifizierung zu hauptamtlichen Gruppenführerinnen und Gruppenführern.

Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in Nordrhein-Westfalen

Aus dem Lehrgang GF-Basis werden folgende Inhalte vermittelt:

- allgemeine Führungslehre
- Einsatzlehre Brand /TH /ABC-Einsatz /besondere Gefahren
- Einsatzübungen Gruppe.

Aus dem Lehrgang GF-Aufbau werden folgende Inhalte vermittelt:

- einsatztaktische Grundlagen des VB
- Zusammenwirken mit dem Rettungsdienst
- Einsätze mit mehreren Patienten
- Einsatzübungen Zug.

Der Leistungsnachweis soll dem Leistungsnachweis des Lehrgangs GF-Basis entsprechen.

Feuerwehrtechnische Führungsausbildung

Zugangsvoraussetzungen

vollständig abgeschlossene feuerwehrtechnische Basisqualifizierung

Durchführung

Der Lehrgang Gruppenführer Leitstelle (GF-LtS) findet am Institut der Feuerwehr NRW statt.

Dauer

72 Unterrichtseinheiten bzw. 2 Wochen

Durchlässigkeit

Nach erfolgreicher Teilnahme am GF-Basis ist die Teilnahme an den Seminaren „Anlagentechnik I (Brandmeldetechnik)“ und „Zusammenwirken mit dem Rettungsdienst in technischen Hilfeleistungseinsätzen“ erforderlich, um die zusätzlich benötigten Kompetenzen zu erlangen und eine dem GF-LtS gleichwertige Qualifikation nachzuweisen. Alternativ können diese Kompetenzen auch durch die Teilnahme am GF-LtS erworben werden. Mit der Qualifikation zum hauptamtlichen Gruppenführer gilt die feuerwehrtechnische Führungsausbildung als bereits vollständig erlangt.

Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in Nordrhein-Westfalen

2. Rettungsdienstliche Qualifizierung

Die rettungsdienstliche Qualifizierung ist durch das MAGS NRW² geregelt. Die im betreffenden Erlass genannten Qualifikationen sind für die Verwendung als Leitstellendisponentin/-disponent nachzuweisen, sofern die Lenkung rettungsdienstlicher Einsätze vorgesehen ist.

3. Leitstellenspezifische Qualifizierung

Für die Tätigkeit als Leitstellendisponentin/Leitstellendisponent ist neben dem fachlichen Grundwissen aus dem feuerwehrtechnischen und dem rettungsdienstlichen Bereich insbesondere die fachspezifische Qualifizierung für die Leitstellentätigkeit erforderlich. Das „Curriculum für die leitstellenspezifische Qualifizierung“ (Anlage 2) beschreibt alle zu vermittelnden Themen. Es wird eine Unterteilung empfohlen, bei der im Rahmen der Basisqualifizierung die Vermittlung theoretischer Grundlagen im Unterricht und anschließend in einer berufsbegleitenden Qualifizierung in einer Leitstelle die praktische Anwendung erfolgen. Anlage 3 stellt einen beispielhaften, nicht bindenden Ablaufplan, der lediglich als Grundlage zur Erstellung eigener Ablaufpläne dienen soll, zur leitstellenspezifischen Qualifizierung dar. Die Themenabfolge ist auf die eigenen Bedürfnisse und Abläufe anzupassen.

a) Leitstellenspezifische Basisqualifizierung

In diesem Teil werden die grundlegend notwendigen Fach- und Methodenkompetenzen für die Aufgabenwahrnehmung in einer Leitstelle vermittelt. Die Durchführung kann sowohl durch die Träger der Leitstellen als auch durch Dritte erfolgen. Die Inhalte für die Basisqualifizierung sind durch den Träger der Leitstelle und ggf. auch in Abstimmung mit einer Einrichtung, die mit der Durchführung der Basisqualifizierung beauftragt wird, festzulegen. Der Zusammenschluss mehrerer Träger in Form von Ausbildungsgemeinschaften o. ä. ist zulässig und auch zur Vermittlung spezieller Inhalte, auch im weiteren Ausbildungsverlauf, (z. B. durch Experten einer der beteiligten Dienststellen) zielführend.

² Erlass vom 19.12.2019, Az. IV B 4 – G.0701

Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in Nordrhein-Westfalen

Leitstellenspezifische Basisqualifizierung

Zugangsvoraussetzungen

mindestens eine abgeschlossene feuerwehrtechnische Basisqualifizierung (Truppführerqualifikation) und abgeschlossene Rettungssanitäterausbildung

Durchführung

Die Ausbildung kann durch die Träger der Leitstelle erfolgen. Sofern diese Aufgabe übertragen wird, ist eine Zertifizierung der durchführenden Ausbildungseinrichtung erforderlich.

Auch der Zusammenschluss mehrerer Träger in Form von Ausbildungsgemeinschaften o. ä. ist zulässig und zielführend.

Dauer

288 Unterrichtseinheiten bzw. 8 Wochen zuzüglich Lernerfolgskontrollen

b) Berufsbegleitende leitstellenspezifische Qualifizierung vor Ort

Die praktische Umsetzung der theoretisch vermittelten Fach- und Methodenkompetenzen sowie die Vertiefung der Themen erfolgt berufsbegleitend in der Leitstelle. Angehende Leitstellendisponentinnen und -disponenten werden in der Leitstelle unter Anleitung an die wahrzunehmenden Aufgaben herangeführt, sodass die Verknüpfung von erlangtem Wissen mit eigenen Erfahrungen erfolgen kann. Gleichzeitig werden dadurch Einblicke die (Leitstellen-)Technik und die Arbeitsprozesse vor Ort gewonnen. Die berufsbegleitende Qualifizierung kann auch an einer anderen als der eigenen Leitstelle erfolgen, sofern dort die gleiche Software verwendet wird.

Die berufsbegleitende leitstellenspezifische Qualifizierung vor Ort ist so auf die leitstellenspezifische Basisqualifizierung abzustimmen, dass insgesamt alle der in Anlage 2 vorgegebenen Themen und Inhalte vollständig vermittelt werden.

Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in Nordrhein-Westfalen

Berufsbegleitende leitstellenspezifische Qualifizierung vor Ort

Zugangsvoraussetzungen

abgeschlossene feuerwehrtechnische und rettungsdienstliche Qualifizierung sowie leitstellenspezifische Basisqualifizierung

Durchführung

in der Leitstelle des jeweiligen Arbeitgebers

Dauer

288 Unterrichtseinheiten bzw. 8 Wochen zuzüglich Lernerfolgskontrollen

Durchlässigkeit

Ggf. vorhandene, individuelle Kompetenzen, können auf diese Qualifizierung angerechnet werden.

Die erfolgreiche Teilnahme an der gesamten leitstellenspezifischen Qualifizierung wird durch das Bestehen einer abschließenden Prüfung nachgewiesen. Die Prüfung wird durch diejenige Stelle eigenverantwortlich erstellt und abgenommen, die die leitstellenspezifische Basisqualifizierung durchgeführt hat. Nähere Angaben zum Rahmen der Prüfung finden sich in den Ausführungsbestimmungen (Anlage 4).

II. Anerkennung nachgewiesener Qualifikationen

Eine kompakte Übersicht über die Möglichkeiten, die die Träger der Leitstellen zur Anerkennung nachgewiesener Qualifikationen haben, ist Anlage 1 zu entnehmen.

III. Weiterführende Aspekte

Durch die Ausweitung des Bewerberkreises für die Verwendung als Leitstellendisponentin/-disponent sollte auch eine Anpassung bezüglich der Art und

Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in Nordrhein-Westfalen

Weise der Personalauswahl einhergehen, da Personalauswahl und Ausbildung eine Einheit bilden. Dies ist bereits im o. g. Erlass des MAGS NRW beschrieben. Hier finden sich Hinweise zur kompetenzorientierten Auswahlverfahren, die auch auf die allgemeine Personalauswahl übertragen werden könnten.

Anlagen:

- 1 Übersicht über Möglichkeiten zur Anerkennung nachgewiesener Qualifikationen
- 2 Curriculum für die leitstellenspezifische Qualifizierung
- 3 Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung
- 4 Ausführungsbestimmungen zum Ausbildungskonzept

Anlage 1 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:
Übersicht über Möglichkeiten zur Anerkennung nachgewiesener Qualifikationen

Stand: 30.10.2024

nachgewiesene Qualifikationen	anerkennbare (---) und zu absolvierende (X) Ausbildungsteile				
	feuerwehrtechnische Basisqualifizierung		feuerwehrtechnische Führungsausbildung	leitstellenspezifische Qualifizierung	
	vollständige Truppausbildung sowie Truppführerfortbildung nach FwDV 2	Wachpraktikum		Basis	LtS vor Ort
Lehrgänge der Truppmann- und Truppführerausbildung FF (F I/F II) sowie die Truppführerfortbildungen	alle nachgewiesene Qualifikationen gemäß FwDV 2 können einzeln anerkannt werden	X	GF-Basis sowie die Seminare „Anlagentechnik I (Brandmeldetechnik)“ und „Zusammenwirken mit dem Rettungsdienst in technischen Hilfeleistungseinsätzen“	X	X
			bei nicht gegebener gesundheitlicher Eignung: Teilnahme am GF-LtS		
Erfolgreich abgeschlossener 1. Ausbildungsabschnitt gemäß VAP1.2-Feu oder vergleichbar	---	X	GF-Basis sowie die Seminare „Anlagentechnik I (Brandmeldetechnik)“ und „Zusammenwirken mit dem Rettungsdienst in technischen Hilfeleistungseinsätzen“	X	X
			bei nicht gegebener gesundheitlicher Eignung: Teilnahme am GF-LtS		
Erfolgreich abgeschlossener Vorbereitungsdienst gemäß VAP1.2-Feu oder vergleichbar	---	---	mit Ausbildungsabschluss gemäß VAP1.2-Feu: GF-Basis, GF-Aufbau und GF-Mitarbeiterführung (vollständiger B III)	X	X
			bei nicht gegebener gesundheitlicher Eignung: Teilnahme am GF-LtS		
			mit Ausbildungsabschluss gemäß VAP1.2-Feu: GF-Aufbau und GF-Mitarbeiterführung (vollständiger B III)		

GF-Basis	---	---	ohne Ausbildungsabschluss gemäß VAP1.2-Feu: Ergänzung der Seminare „Anlagentechnik I (Brandmeldetechnik)“ und „Zusammenwirken mit dem Rettungsdienst in technischen Hilfeleistungseinsätzen“	X	X
Leitstelle außerhalb NRW	indiv. Prüfung	indiv. Prüfung	bei nicht gegebener gesundheitlicher Eignung: Teilnahme am GF-LtS	indiv. Prüfung	indiv. Prüfung

Anlage 2 zum Ausbildungskonzept für die
Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen
und -disponenten in NRW:

Curriculum für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Version: 1.1

Stand: 29.10.2024

Kontakt: digitalfunk@idf.nrw.de



Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
Änderungsverzeichnis	3
Abkürzungsverzeichnis	4
1 Einführung	6
1.1 Leitstellendisponentenausbildung NRW	6
1.2 Aufbau Curriculum.....	6
1.3 Taxonomiestufen.....	6
1.4 Lesehinweis	8
2 Lernfelder	9
Lernfeld 1: Berufsverständnis als Leitstellendisponent*in	10
Lernfeld 2: Sicherstellung der Betriebsbereitschaft.....	12
Lernfeld 3: Organisation der Leitstelle	14
Lernfeld 4: Informationsgewinnung und -verarbeitung	16
Lernfeld 5: Einleitung und Begleitung von Einsätzen	18
Lernfeld 6: Kooperation mit Externen	21
Lernfeld 7: Einsatzbearbeitung und -unterstützung.....	23
Lernfeld 8: Bewältigung von Ausnahmelagen.....	25
Lernfeld 9: Grundlagen des Qualitätsmanagements	28
3 Module.....	30
Modul I: Alarmierung und Einsatzbegleitung.....	31
Modul II: Allgemeine Leitstellentechnik.....	33
Modul III: Besondere Einsatzsituationen.....	34
Modul IV: Crew Ressource Management	35
Modul V: Digitalfunk BOS	36
Modul VI: Gesundheits- und Selbstmanagement.....	38
Modul VII: Kommunikation und Berufsethik	40
Modul VIII: Notrufannahme.....	42
Modul IX: Örtliche Leitstellentechnik und -organisation.....	43
Modul X: Örtliches und landesweites Gefahrenabwehrsystem	45
Modul XI: Qualitätsmanagement	48
Modul XII: Rechtsgrundlagen	49
4 Unterrichtsplanung und Ablaufplan.....	51

Änderungsverzeichnis

2022-09-02	Version 1.0
2024-09-18	Version 1.1

Abkürzungsverzeichnis

AML	Advanced Mobile Location
AS NW	Autorisierte Stelle Nordrhein-Westfalen
ATF	Analytische Task Force
BMA	Brandmeldeanlage
DGNA	Dynamic Group Number Assignment (Rufgruppenfernwechsel)
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EMA	Abfrage beim Einwohnermeldeamt
ERC	European Resuscitation Council
FeWIS	Feuerwehr-Wetterinformationssystem
FwDV	Feuerwehr-Dienstvorschrift
IG NRW	Informationssystem Gefahrenabwehr NRW
IM NRW	Ministerium des Innern NRW
IT	Informationstechnik
ITH	Intensivtransporthubschrauber
ITW	Intensivtransportwagen
LANUV NRW	Landesamt für Natur, Umwelt und Verbraucherschutz NRW
LKA NRW	Landeskriminalamt NRW
LZPD NRW	Landesamt für Zentrale Polizeiliche Dienste NRW
MAGS NRW	Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW
MANV	Massenanfall von Verletzten
MoWaS	Modulares Warnsystem
NORA	Notruf-App
NRW	Nordrhein-Westfalen
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
PSU	Psychosoziale Unterstützung
POCSAG	Post Office Code Standard Advisory Group (digitale Alarmierung)
RTH	Rettungshubschrauber
SAE	Stab außergewöhnlicher Ereignisse
SDS	Short Data Service
STABOS	Stabsorganisationssystem
THW	Technisches Hilfswerk

TK	Telekommunikation
TTB	Taktisch-Technische Betriebsstelle
TUIS	Transport-Unfall-Informationen- und Hilfeleistungssystem
UE	Unterrichtseinheit
USBV	Unkonventionelle Spreng- und Brandvorrichtung
VIDaL	Vernetzung von Informationen zur Darstellung der Landeslage
VST	Vorhaltende Stelle

1 Einführung

1.1 Leitstellendisponentenausbildung NRW

Die Leitstellendisponentenausbildung NRW setzt sich gemäß des vom IM NRW per Erlass am 02.07.2021 eingeführten Ausbildungskonzeptes aus den folgenden drei Qualifizierungspfaden zusammen:

- Pfad 1: Feuerwehrtechnische Qualifizierung (Zuständigkeit IM NRW)
- Pfad 2: Rettungsdienstliche Qualifizierung (Zuständigkeit MAGS NRW)
- Pfad 3: Leitstellenspezifische Qualifizierung (Zuständigkeit IM NRW)

Die Ausbildungsdauer im Qualifizierungspfad 3 „Leitstellenspezifische Qualifizierung“ beträgt 16 Wochen. Unter der Annahme von 36 Unterrichtseinheiten je Woche ergibt sich ein Ausbildungsumfang von insgesamt 576 Unterrichtseinheiten.

1.2 Aufbau Curriculum

Das vorliegende Curriculum für den Qualifizierungspfad 3 „Leitstellenspezifische Qualifizierung“ folgt den durch die Kultusministerkonferenz vorgegebenen Grundsätzen zur Erstellung von Lehrplänen für kompetenzorientierte Ausbildungen.

Die Struktur des Unterrichtes wird durch neun Lernfelder bestimmt, die der Tabelle 4 in Kapitel 2 zu entnehmen sind. Die Lernfelder resultieren dabei aus den Handlungsfeldern der Leitstellendisponenten*innen.

Um die Kernkompetenz der einzelnen Lernfelder sinnvoll erlangen zu können, erfolgt eine fachsystematische Zusammenfassung aller Lerninhalte zu insgesamt zwölf Modulen. Die Module listet Tabelle 5 in Kapitel 3 auf. Zur besseren Übersicht ist jedes Lernfeld so strukturiert, dass die zu erlangenden Teilkompetenzen nach Modulen sortiert sind.

1.3 Taxonomiestufen

Das Niveau der in jedem Lernfeld zu erreichenden Teilkompetenzen wird über Taxonomiestufen definiert. Hierbei wird zwischen kognitiven (Tabelle 1), handlungsorientierten (Tabelle 2) und werteorientierten (Tabelle 3) Taxonomiestufen unterschieden.

Bei den beschreibenden Verben zur Definition der jeweiligen Taxonomiestufe handelt es sich um eine nicht abschließende Aufzählung. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit kommen teilweise die gleichen beschreibenden Verben für unterschiedliche Taxonomiestufen zur Anwendung. Aus diesem Grund sind die zu erlangenden Teilkompetenzen in

den Lernfeldern zusätzlich mit den jeweiligen Abkürzungen der Taxonomiestufen versehen.

Des Weiteren sind handlungsorientierte Kompetenzen in der Regel eng mit kognitiven Kompetenzen verbunden, sodass verbundene Teilkompetenzen in den Lernfeldern zusammen dargestellt werden.

Tabelle 1: Kognitive Taxonomiestufen.

Abk.	Taxonomiestufe	Beschreibende Verben
E1	Wissen	Betiteln, benennen, definieren, auflisten, beschreiben, präsentieren, formulieren, vervollständigen, reproduzieren, ausführen, zeigen, wiedergeben
E2	Verstehen	Erklären, erläutern, zusammenfassen, darstellen, diskutieren, bestimmen, identifizieren, Zusammenhänge erklären, ableiten, interpretieren, wiedergeben, schildern
E3	Anwenden	Benutzen, implementieren, übertragen, durchführen, bearbeiten, einsetzen, herausfinden, nutzen, verwenden, umsetzen, ermitteln, planen, berechnen
E4	Analysieren	Strukturieren, zerlegen, kritisieren, vergleichen, zuordnen, Ursachen und Wirkung erkennen, kategorisieren, einteilen, gegenüberstellen, unterscheiden, untersuchen, sortieren, bestimmen
E5	Bewerten	Bewerten, beurteilen, prüfen, evaluieren, Fehler erkennen, einschätzen, auswerten, auf Nützlichkeit hin überprüfen, entscheiden, gewichten, messen, wiederlegen
E6	Erschaffen	Planen, entwickeln, gestalten, konstruieren, ableiten, erstellen, kombinieren, zusammenführen, verändern

Tabelle 2: Handlungsorientierte Taxonomiestufen.

Abk.	Taxonomiestufe	Beschreibende Verben
H1	Imitation	Nachmachen, kopieren, reproduzieren, übernehmen
H2	Manipulation	Nach Anleitung vorgehen, einhalten von Instruktionen, ausführen nach Anleitung

H3	Präzisierung	Exakte Vorgehensweise, detailgetreue Durchführung der Instruktionen
H4	Handlungsgliederung	Koordinieren von unterschiedlichen Handlungsabläufen, strukturieren der Vorgehensweise, planen von Handlungsabläufen, festlegen von Prioritäten in Handlungsabläufen
H5	Naturalisierung	Verinnerlichen von Handlungsabläufen, durchführen ohne über Handlungsschritte nachzudenken (z.B. Auto fahren), handeln in jeder beliebigen Situation automatisch

Tabelle 3: Werteorientierte Taxonomiestufen.

Abk.	Taxonomiestufe	Beschreibende Verben
A1	Aufmerksam werden	Wahrnehmen, sich bewusst werden, feststellen, erfahren, beachten
A2	Reagieren	Akzeptieren von anderen Meinungen und Werten, Anteil nehmen, sich beteiligen, sich angesprochen fühlen
A3	Werten	Werte einordnen, nach Werten und Normen handeln, eigene Überzeugung mitteilen, tolerieren
A4	Strukturierter Aufbau eines Wertesystems	Einstellungen und Haltungen entwickeln, bewerten von Werten, Prioritäten setzen, Stellung nehmen, abwägen
A5	Internalisieren	Grundsätze beschreiben, Konsequenzen ziehen, begründen des eigenen Verhaltens, sich Werte zu eigen machen, nach Werten unbewusst handeln

1.4 Lesehinweis

Die nach § 28 BHKG definierte „einheitliche Leitstelle für den Brandschutz, die Hilfeleistung, den Katastrophenschutz und den Rettungsdienst“ wird zur besseren Lesbarkeit im weiteren Verlauf ausnahmslos mit der Kurzform „Leitstelle“ bezeichnet.

2 Lernfelder

Tabelle 4: Lernfelder 1 bis 9 mit den zu vermittelnden Kernkompetenzen.

Nr.	Bezeichnung	Kernkompetenz
1	Berufsverständnis als Leitstellendisponent*in	Ein wertebasiertes berufliches Selbstverständnis als Leitstellendisponent*in verinnerlichen
2	Sicherstellung der Betriebsbereitschaft	Die technische und organisatorische Betriebsbereitschaft der Leitstelle unter Berücksichtigung der physischen und psychischen Gesundheit herstellen und erhalten
3	Organisation der Leitstelle	Die Tätigkeit in der Leitstelle gemäß rechtlicher Vorgaben durchführen und unter qualitativen sowie ökonomischen Kriterien organisieren
4	Informationsgewinnung und -verarbeitung	Medizinische und feuerwehrtechnische Notfallsituationen abfragen, erfassen und analysieren sowie Handlungsanweisungen an Anrufer erteilen
5	Einleitung und Begleitung von Einsätzen	Medizinische und feuerwehrtechnische Einsätze anforderungsgerecht disponieren, dokumentieren und begleiten
6	Kooperation mit Externen	Mit Fachdiensten, Behörden, Organisationen und anderen Beteiligten zusammenarbeiten
7	Einsatzbearbeitung und -unterstützung	Mit am Einsatz beteiligten Kräften, Behörden und Betroffenen kommunizieren, sie beraten und unterstützen
8	Bewältigung von Ausnahmelagen	Nicht alltägliche, fachdienstübergreifende Einsätze und technische Ausfälle bewältigen
9	Grundlagen des Qualitätsmanagements	Im Qualitätsmanagement mitwirken sowie die Qualität der Auftragsdurchführung überwachen und optimieren

Lernfeld 1: Berufsverständnis als Leitstellendisponent*in

Kernkompetenz: Ein wertebasiertes berufliches Selbstverständnis als Leitstellendisponent*in verinnerlichen

Örtliches- und landweites Gefahrenabwehrsystem

Die Teilnehmenden erläutern (E2) die Gesamtheit der Aufgaben einer Leitstelle und deren personelle Organisation. Dabei erklären (E2) sie insbesondere die Funktion der Leitstelle bei der Annahme von Notrufen und der Initiierung der Maßnahmen von Brandschutz, Hilfeleistung, Katastrophenschutz und Rettungsdienst. Sie verstehen (E3) die Tätigkeiten von Leitstellendisponent*innen auch vor dem Hintergrund rechtlicher Vorgaben und der Stellung der Leitstelle in der Verwaltungsorganisation. Auch die Grundsätze der Bedarfsplanung von Brandschutz und Rettungsdienst sowie deren ökonomische Randbedingungen werden verstanden (E2). Insgesamt entwickeln die Teilnehmenden eine Einstellung (A4) zur Bedeutung ihrer zukünftigen Rolle als Leitstellendisponent*in.

Gesundheits- und Selbstmanagement

Die Teilnehmenden finden eine angemessene Einstellung (A4) zu Maßnahmen der Erhaltung physischer und psychischer Gesundheit. Sie setzen diese selbständig um (E3/H3) und nutzen vorhandene Angebote.

Die Teilnehmenden wenden (E3) Methoden des Selbstmanagements an und erkennen deren Nutzen (A3). Sie strukturieren (E3/H3) ihre eigenen Handlungen, koordinieren gemeinsame Abläufe und setzen Prioritäten (H4).

Kommunikation und Berufsethik

Die Teilnehmenden sind sich der Bedeutung einer respektvollen, eindeutigen und freundlichen Kommunikation bewusst (A2), entwickeln eine entsprechende Haltung (A4) und einen eigenen situativen Kommunikationsstil (E6).

Die Teilnehmenden leiten (E5/A4) anhand der Rechtsgrundlagen und ethischen Grundsätze sowie den konkreten Aufgaben von Leitstellendisponent*innen ein berufliches Selbstverständnis ab. Sie entwickeln (E6) dieses in Abgrenzung zu weiteren Rollen in der Leitstelle. Insgesamt entwickeln (E6/A4) die Teilnehmenden ein Bewusstsein für die Bedeutung und Verantwortung ihrer Tätigkeit als Leitstellendisponent*in und demonstrieren (E4/A4) eine strukturierte Reflexion ihres Selbstverständnisses, ihrer Haltung und Handlungen.

Rechtsgrundlagen

Die Teilnehmenden untersuchen (E4) die rechtlichen Grundlagen der Tätigkeiten in der Leitstelle. Sie verstehen (E2) die Einteilung in verschiedene Rechtsgebiete und können

insbesondere das Einsatzrecht in dieser Systematik richtig zuordnen (E4). Die möglichen rechtlichen Konsequenzen eigenen Fehlverhaltens werden eingeordnet (E4) und die Grundlagen des Datenschutzes verstanden (E2).

Assoziierte Module:

- Modul VI: Gesundheits- und Selbstmanagement
- Modul VII: Kommunikation und Berufsethik
- Modul X: Örtliches und landesweites Gefahrenabwehrsystem
- Modul XII: Rechtsgrundlagen

Lernfeld 2: Sicherstellung der Betriebsbereitschaft

Kernkompetenz: Die technische und organisatorische Betriebsbereitschaft der Leitstelle unter Berücksichtigung der physischen und psychischen Gesundheit herstellen und erhalten

Örtliche Leitstellentechnik und -organisation

Die Teilnehmenden demonstrieren (E3/H3) die Herstellung der technischen Betriebsbereitschaft der Leitstelle, beurteilen (E5) die Qualität und kontrollieren deren Erhalt. Die Teilnehmenden richten (E3/H3) Hard- und Software ihres Einsatzleitplatzes ein, prüfen (E5) deren Funktion und reagieren automatisch (H5) auf Probleme. Sie überprüfen (E5/H3) auch alle weiteren technischen Einrichtungen der Leitstelle auf Betriebsbereitschaft und nehmen bei Bedarf Anpassungen vor. Diesen Prüfungen messen sie einen hohen Wert bei (A3).

Die Teilnehmenden demonstrieren (E3) die Herstellung der organisatorischen Betriebsbereitschaft, indem sie ihr Vorgehen am eigenen Arbeitsplatz strukturieren (E4/H4) und im Rahmen ihrer Rolle als Leitstellendisponent*in gemeinsame Handlungsabläufe koordinieren (H4). Sie setzen (E3) den Dienstplan und die Aufgabenverteilung in der Leitstelle um. Zeitkritische Aufgaben wägen (A4) sie gegeneinander ab und priorisieren diese. Zum Erhalt der organisatorischen Betriebsbereitschaft wenden (E3) sie Regeln des Zeitmanagements und Methoden der Arbeit unter Zeit- und Entscheidungsdruck an.

Zum materiellen und informationellen Schutz der Leitstelle nutzen die Teilnehmenden die entsprechenden technischen Einrichtungen und halten sich an organisatorische Regelungen (E3/H3).

Örtliches und landesweites Gefahrenabwehrsystem

Die Teilnehmenden prüfen (E5) die Besetzung notwendiger Funktionen im Brandschutz und dem Rettungsdienst, melden Probleme an Vorgesetzte und setzen (E3/H3) Änderungen nach Anleitung um. Die Teilnehmenden ermitteln (E3) tagesaktuell alle für Feuerwehr und Rettungsdienst relevanten Besonderheiten im Zuständigkeitsbereich der Leitstelle und reagieren nach Instruktion (E3/H3).

Gesundheits- und Selbstmanagement

Ihren Arbeitsplatz richten die Teilnehmenden ergonomisch ein und befolgen die Vorgaben (H3). Die Teilnehmenden nutzen (E3) Rückengymnastik oder Ähnliches, führen entsprechende Übungen (H3) durch und messen ihnen einen eigenen Wert zu (A3). Sie übertragen (E3) das Wissen über ausreichende körperliche Betätigung und gesunde Ernährung aus Überzeugung auf ihren Alltag (A4).

Bei ihrer Tätigkeit legen die Teilnehmenden ihre entwickelte Haltung (A4) in Bezug auf Hygiene und Sauberkeit zugrunde und setzen diese um (E3/H3). Sie koordinieren (H4) Maßnahmen zum Schutz vor Infektionskrankheiten im Arbeitsumfeld und nehmen Stellung (A4) zu deren Notwendigkeit und Wirksamkeit.

Auf den Erhalt der psychischen Gesundheit legen (E4/A4) die Teilnehmenden besonderen Wert. Sie teilen (E4) sich angemessene Pausen ein und entwickeln eine entsprechende Einstellung (A4) hierzu. Sie erkennen Ursachen und Wirkungen (E4) besonderer psychischer Belastungen und wägen (E4/A4) Bewältigungsstrategien ab. Auch Methoden zur Stressbewältigung werden analysiert (E4). Diese Methoden werden in schwierigen Situationen angewendet (E4) und der psychosozialen Unterstützung sowie der Einsatznachbesprechung ein besonderer Wert beigemessen (A4).

Assoziierte Module:

- Modul VI: Gesundheits- und Selbstmanagement
- Modul IX: Örtliche Leitstellentechnik und -organisation
- Modul X: Örtliches und landesweites Gefahrenabwehrsystem

Lernfeld 3: Organisation der Leitstelle

Kernkompetenz: Die Tätigkeit in der Leitstelle gemäß rechtlicher Vorgaben durchführen und unter qualitativen sowie ökonomischen Kriterien organisieren

Allgemeine Leitstellentechnik

Die Teilnehmenden untersuchen (E4) die technischen Unterschiede von Notruf-, Krankentransport- und Amtsleitung. Ebenso analysieren (E4) sie die Technik der Leitstellenkopplung und deren Nutzen für die Zusammenarbeit von Leitstellen.

Örtliche Leitstellentechnik und -organisation

Die Teilnehmenden erfassen (E3/H3) die gesamte örtlich vorhandene Leitstellentechnik und erkennen Fehler (E5) bei der Betriebsbereitschaft. Sie entwickeln eine angemessene Einstellung (A4) gegenüber der Führungsstruktur der Leitstelle sowie zu den relevanten Dienst- und Verfahrensanweisungen. Sie verstehen (E2) auch die Strukturen der Dienststelle, in welche die Leitstelle eingebettet ist und machen sich den materiellen und informationellen Schutz der Leitstelle zu eigen (A5).

Digitalfunk BOS

Die Teilnehmenden analysieren (E4) die Betriebsarten und den Netzaufbau des Digitalfunk BOS, sodass sie auch Auswirkungen von Störungen und Ausfällen verstehen (E2). Sie stellen (E4) die Rollen und Zuständigkeiten gemäß „Nutzungshandbuch Digitalfunk BOS NRW“ gegenüber und messen (A3) ihnen die notwendige Bedeutung zu.

Des Weiteren wird das „Nutzungskonzept Rufgruppen nichtpolizeiliche Gefahrenabwehr NRW“ untersucht (E4), sodass Rufgruppen situationsbezogen korrekt ausgewählt und verwendet (E4/H3) werden. Dabei wird auch das Umschalten von Rufgruppen an der Leitstellentechnik und den örtlich verwendeten Digitalfunkgeräten verinnerlicht (H5).

Örtliche Bestimmungen, wie die des Nutzerhandbuchs des Kreises bzw. der kreisfreien Stadt, werden durch die Teilnehmenden angewendet (E3).

Die zur Verfügung stehenden Dienste des Digitalfunk BOS werden von den Teilnehmenden nach Instruktion eingesetzt (E3/H3) und die Funktionalitäten der Leitstellenanbindung genutzt (E3/H3).

Örtliches und landesweites Gefahrenabwehrsystem

Die Teilnehmenden untersuchen (E4) die örtliche Struktur und Organisation der Leitstelle, der Feuerwehren und des Rettungsdienstes sowie der Hilfsorganisationen und Regieeinheiten. Sie wenden (E3) die Alarm- und Ausrückeordnungen an und setzen deren Vorgaben um (H3).

Qualitätsmanagement

Die Teilnehmenden beurteilen (E5) die eigenen Handlungen im Hinblick auf Einhaltung von Qualitätskriterien. Sie messen (A3) diesen in ihrem Handeln einen hohen Wert bei.

Crew Ressource Management

Die Teilnehmenden messen (A3) einer teamorientierten Kultur im Arbeitsumfeld einen angemessenen Wert bei und wenden (E3) bei Bedarf Strategien zur Konfliktbewältigung an. Sie verstehen (E2) die Bedeutung menschlicher Faktoren im Tagesgeschäft der Leitstelle und erläutern (E2) Leitsätze des Crew Resource Management, deren Bedeutung für ihre Arbeit und bauen ein entsprechendes Wertesystem für sich auf (A3).

Die Teilnehmenden analysieren (E4) die Wirksamkeit des Crew Resource Management, erkennen (E5) es als Instrument zur Fehlervermeidung an und beteiligen (A2) sich damit an Qualitätssicherungsmaßnahmen.

Assoziierte Module:

- Modul II: Allgemeine Leitstellentechnik
- Modul IV: Crew Ressource Management
- Modul V: Digitalfunk BOS
- Modul IX: Örtliche Leitstellentechnik und -organisation
- Modul X: Örtliches und landesweites Gefahrenabwehrsystem
- Modul XI: Qualitätsmanagement

Lernfeld 4: Informationsgewinnung und -verarbeitung

Kernkompetenz: Medizinische und feuerwehrtechnische Notfallsituationen abfragen, erfassen und analysieren sowie Handlungsanweisungen an Anrufer erteilen

Notrufannahme

Die Teilnehmenden untersuchen (E4) die allgemeinen Prinzipien und Abläufe rettungsdienstlicher und feuerwehrtechnischer Notrufabfragen. Sie zeigen deren automatische Anwendung (H5), koordinieren (H4) die notwendigen Handlungsabläufe und werten (E5) die Ergebnisse in Bezug auf Rechtssicherheit und Qualität aus. Dabei entwickeln die Teilnehmenden eine Haltung zur Bedeutung der Notrufabfrage (A4).

Die Teilnehmenden untersuchen (E4) die Anwendung und Grenzen der strukturierter/standardisierter Notrufabfrage bei rettungsdienstlichen und feuerwehrtechnischen Notfällen. Sie bewerten (E5) diese auch im Zusammenhang mit rechtlichen Vorgaben und Qualitätskriterien. Die Teilnehmenden handeln bei eingehenden Notrufen automatisch (H5), demonstrieren die verinnerlichteten Handlungsabläufe in jeder Anrufsituation (H5) und begründen ihr Handeln (A5). Im Nachgang evaluieren (E5) sie die Qualität der Bearbeitung.

Die Notwendigkeit der Notrufabfrage in Englisch wird von den Teilnehmenden erklärt (E2). Sie nutzen die englische Sprache bzw. eine Übersetzungssoftware und demonstrieren (E3) den sicheren und strukturierten Umgang damit.

Kommunikation und Berufsethik

Die Teilnehmenden entwickeln (E6/H5) eine konsequent respektvolle und sorgfältige Kommunikation in der Notrufannahme unter Berücksichtigung kultureller Aspekte, Veränderungen menschlichen Verhaltens in Krisensituationen und der Möglichkeit positivem Einwirken auf Anrufende. Sie ordnen (E4) die Aussagen der Anrufenden professionell ein und gehen mit emotionalen Äußerungen ruhig und besonnen um. Auch außerhalb der Führung durch die strukturierte/standardisierte Notrufabfrage demonstrieren (E3/H3) die Teilnehmenden zielgerichtete Fragetechniken.

Medizinische Handlungsanweisungen und -anleitungen führen (E3/H3) sie besonnen und strukturiert durch. Bei feuerwehrtechnischen Notfällen und insbesondere in Großeinsatzlagen und Katastrophen koordinieren (H4) die Teilnehmenden Handlungsanweisungen und -anleitungen in der Leitstelle mit Führungskräften der Leitstelle sowie den vor Ort eingesetzten Kräften.

Die Teilnehmenden entwickeln (E6/H5) einen ebenso respektvollen wie sorgfältigen Umgang mit nicht feuerwehrtechnisch oder rettungsdienstlich relevanten Anliegen. Sie bewerten (A4) die Qualität ihrer Handlungen und Kommunikation.

Örtliche Leitstellentechnik und -organisation

Eine exakte Vorgehensweise in der Ermittlung des Notfallortes durch technische Hilfsmittel wie dem Mobilfunknetz und automatischen Unfallmeldesystemen wird demonstriert (E3/H3).

Das Erfassen notwendiger Daten im Einsatzleitsystem geschieht ohne über die einzelnen Handlungsschritte nachdenken zu müssen (H5).

Qualitätsmanagement

Die Teilnehmenden erläutern (E2) die Bedeutung des Qualitätsmanagements für die Notrufabfrage, bringen sich in das Qualitätsmanagement ein (A3) und untersuchen (E4) Prozesse und Instrumente des Qualitätsmanagements auf ihren Nutzen.

Rechtsgrundlagen

Die Teilnehmenden verstehen (E2) die rechtlichen Grundlagen zur Einrichtung des Notrufes und dessen Dokumentation.

Sie wenden (E3) aktuelle medizinische Leitlinien und anerkannte Empfehlungen sowie die entsprechenden Dienst- und Verfahrensanweisungen bei Handlungsanleitungen gegenüber Anrufern an.

Assoziierte Module:

- Modul VII: Kommunikation und Berufsethik
- Modul VIII: Notrufannahme
- Modul IX: Örtliche Leitstellentechnik und -organisation
- Modul XI: Qualitätsmanagement
- Modul XII: Rechtsgrundlagen

Lernfeld 5: Einleitung und Begleitung von Einsätzen

Kernkompetenz: Medizinische und feuerwehrtechnische Einsätze anforderungsgerecht disponieren, dokumentieren und begleiten

Allgemeine Leitstellentechnik

Die Teilnehmenden verstehen (E2) allgemeine Leistungsmerkmale von Einsatzleitsystemen und Telekommunikationsanlagen. Sie erläutern (E2) die allgemeinen technischen Grundlagen von Melder- und Handy-Alarmierungssystemen sowie deren Ansteuerung über Schnittstellen zum Einsatzleitsystem.

Darüber hinaus wird die Bedeutung wichtiger Schnittstellen wie z. B. des zentralen Informationssystems Gefahrenabwehr (IG NRW) und des Lage- und Meldesystems (VI-DaL) durch die Teilnehmenden dargestellt (E2).

Örtliche Leitstellentechnik und -organisation

Die Teilnehmenden untersuchen (E5/H3) das örtlich verwendete Einsatzleitsystem und die Telekommunikationsanlage und verstehen (E2/H2) die Bedeutung der Leitstellenkopplung für die Disposition von Einsatzmitteln. Zur Alarmierung setzen sie die örtlich verwendeten Systeme ein (H3), erkennen Störungen und leiten Maßnahmen zu deren Beseitigung ein (E3/H3).

BMA-Übertragungssysteme werden verstanden (E2) und das Einleiten und Begleiten von Einsätzen aufgrund eingelaufener Melder (E3/H3) umgesetzt.

Alarmierung und Einsatzbegleitung

Die Teilnehmenden untersuchen (E4) die Leistungsfähigkeit der Feuerwehren, des Rettungsdienstes, der Hilfsorganisationen sowie Regieeinheiten und weiterer Ressourcen. Sie bestimmen (E3) die Standorte und Fachabteilungen der Krankenhäuser im Zuständigkeitsbereich und benachbarten Gebietskörperschaften.

Die Teilnehmenden bewerten (E5) den Zusammenhang von Meldebild, Stichwortauswahl und Einsatzmittelkette gemäß Alarm- und Ausrückeordnungen und wenden (E3) diese automatisch an. Sie verinnerlichen die Alarmierung (E3/H5) mit Hilfe des Einsatzleitsystems. Dabei koordinieren sie (E3/H4) die automatisierte und manuelle Alarmierung und überprüfen (E5) diese. Sie identifizieren ggf. Fehler (E5/H5) im Alarmierungsprozess und reagieren entsprechend.

Die Teilnehmenden bewerten (E5) über die Alarmierung der Regeleinsatzmittel hinausgehende Maßnahmen. Sie leiten zusätzliche stichwort- und objektspezifische Maßnahmen automatisch ein (E3/H5) und bewerten (E5), in welchen Situationen z. B. die Polizei verständigt wird oder Sonderrettungsmittel alarmiert werden.

Ohne darüber nachdenken zu müssen (E3/H5), leiten die Teilnehmenden Notfälle außerhalb des Zuständigkeitsbereichs an die zuständige Leitstelle weiter und führen die Anforderung nachbarschaftlicher Hilfe durch (E3/H3).

Die Annahme von Rückmeldungen und deren Dokumentation führen die Teilnehmer automatisch durch (E3/H5). Sie leiten (E6) bei Bedarf Maßnahmen daraus ab, führen Nachalarmierungen durch und passen ggf. ihre Handlungsabläufe an (E3/H3).

Im Einsatzverlauf wenden (E3/H3) die Teilnehmenden Kenntnisse von Informationssystemen an, um den eingesetzten Kräften notwendige Auskünfte geben zu können.

Örtliches und landesweites Gefahrenabwehrsystem

Die Teilnehmenden wenden (E3) die Regeln und Verfahren der nachbarschaftlichen und überörtlichen Hilfe sowie der landesweit koordinierten Hilfe an.

Sie erkennen (E5) eine Mangelversorgung von Einsatzmitteln und geben diese Information sofort weiter. Sie fordern in diesen Fällen nachbarschaftliche Hilfe an oder führen Kompensationsmaßnahmen zur Gebietsabdeckung im Rettungsdienst und bei den Feuerwehren durch (E3/H3).

Digitalfunk BOS

Die Regeln der „FwDV 810“ zur Gesprächsabwicklung im Funkverkehr werden jederzeit angewendet (E3/H3).

Die Teilnehmenden leisten (E3) Unterstützung zum Etablieren einer dem Einsatzgeschehen angepassten Funkeinsatztaktik. Dabei nutzen (E3) sie auch die technischen Möglichkeiten der Leitstellenanbindung. Sie gehen hierbei gemäß den Instruktionen der Führung in der Leitstelle vor (H3).

Qualitätsmanagement

Die Teilnehmer verstehen (E2) den Nutzen des Qualitätsmanagements in der Einsatzmitteldisposition. Sie verstehen (E2) ebenso die Hilfsfristen als zentrale Kennzahlen.

Assoziierte Module:

- Modul I: Alarmierung und Einsatzbegleitung
- Modul II: Allgemeine Leitstellentechnik
- Modul V: Digitalfunk BOS
- Modul IX: Örtliche Leitstellentechnik und -organisation
- Modul X: Örtliches und landesweites Gefahrenabwehrsystem
- Modul XI: Qualitätsmanagement

Lernfeld 6: Kooperation mit Externen

Kernkompetenz: Mit Fachdiensten, Behörden, Organisationen und anderen Beteiligten zusammenarbeiten

Alarmierung und Einsatzbegleitung

Die Teilnehmenden informieren Behörden über Ereignisse, die in deren Zuständigkeit fallen oder führen Anforderungen im Rahmen der Amtshilfe durch (E3/H3). Ebenso führen sie Alarmierungen von Organisationen (z.B. Hilfsorganisationen) und Anforderungen von Unternehmen, die im Einsatz mit besonderen personellen und materiellen Ressourcen unterstützen können, durch (E3/H3).

Örtliches und landesweites Gefahrenabwehrsystem

Sie nutzen (E3) dabei ihre Kenntnisse über Zuständigkeit und Leistungsspektrum von Behörden, Organisationen und Unternehmen bzw. beschaffen entsprechende Informationen. Sie entscheiden (E4) die Anforderungswege und gehen exakt vor (H3). Die Teilnehmenden kategorisieren (E4) die Anforderung von nachbarschaftlicher und überörtlicher Hilfe inklusive der landesweit koordinierten Hilfe. Sie vergleichen (E4) den Aufbau und die Leistungsfähigkeit der Katastrophenschutzkonzepte und setzen (E3/H3) den Alarm- und Einsatzplan der jeweiligen Bezirksregierung um.

Die Teilnehmenden ermitteln (E3) die Funktionen im Stab der Einsatzleitung sowie dem Krisenstab und erläutern (E2) deren Zusammenarbeit mit der Leitstelle. Sie erläutern (E2) die Stellung der Kommunen im Gesamtsystem Krisenmanagement NRW.

Meldepflichten gegenüber gleich- und übergeordneten Behörden werden exakt nach Instruktionen umgesetzt (E3/H3).

Die Teilnehmenden kennen (E1) den wesentlichen Aufbau der nordrhein-westfälischen Polizeiorganisation sowie die Unterschiede in der Zuständigkeit von Bundes- und Landespolizei.

Qualitätsmanagement

Die Teilnehmenden verwenden (E3) Checklisten zur Sicherstellung einer gleichbleibenden Qualität in der Zusammenarbeit mit Behörden und Organisationen sowie in der Erfüllung der Meldepflichten der Leitstelle.

Kommunikation und Berufsethik

Sie wenden (E3) automatisch (H5) Kommunikations- und Verhandlungstechniken an, erkennen Fehler (E5) und verändern (E6/H4) die Kommunikationsstrategie nach Situation und Kommunikationspartner.

Besondere Einsatzsituationen

Die Teilnehmenden untersuchen (E4) die Zusammenarbeit der Leitstelle mit operativ-taktischen und administrativ-organisatorischen Stäben bei Großeinsatzlagen und Katastrophen und wenden (E3) die Grundsätze der Zusammenarbeit mit Einheiten der landesweit koordinierten Hilfe und dem THW an.

Rechtsgrundlagen

Sie untersuchen (E4) die Rechtsgrundlagen der Amtshilfe und Zusammenarbeit zwischen Behörden und von Behörden mit Organisationen und Unternehmen.

Assoziierte Module:

- Modul I: Alarmierung und Einsatzbegleitung
- Modul III: Besondere Einsatzsituationen
- Modul VII: Kommunikation und Berufsethik
- Modul X: Örtliches und landesweites Gefahrenabwehrsystem
- Modul XI: Qualitätsmanagement
- Modul XII: Rechtsgrundlagen

Lernfeld 7: Einsatzbearbeitung und -unterstützung

Kernkompetenz: Mit am Einsatz beteiligten Kräften, Behörden und Betroffenen kommunizieren, sie beraten und unterstützen

Kommunikation und Berufsethik

Die Teilnehmenden führen (E3/H3) die telefonische Begleitung von Betroffenen, Beteiligten und Ersthelfenden in schwierigen Situationen durch, bewerten (E5) diese und setzen Prioritäten (H4). Sie zeigen (E3) den sicheren Umgang mit kulturell bedingten Unterschieden in der Kommunikation, der Kommunikation in existentiellen Umständen ohne darüber nachdenken zu müssen (H3) und bestimmen (E4) den Einsatz von Kommunikationstechniken zur Beruhigung in angespannten Situationen. Sie demonstrieren (E3/H3) diese Fähigkeiten in Lagen mit unterschiedlichen Schwierigkeitsgraden und entwickeln eine Einstellung (A4) zur Bedeutung einer der jeweiligen Situation angemessenen Verständigung.

Die Teilnehmenden unterscheiden (E4) die Kommunikation in Bezug auf Notfallanrufende, Kollegen*innen, Organisationen etc.

Sie bewerten (E5) die Gesprächsabwicklung gemäß „FwDV 810“ in Bezug auf die Sicherstellung der exakten Übermittlung von Informationen.

Digitalfunk BOS

Die Teilnehmenden gestalten (E6) das Aufgabengebiet der Taktisch-Technischen Betriebsstelle und strukturieren (E4/H4) ihre Vorgehensweise. Sie verinnerlichen (E3/H5) die Dienste des Digitalfunk BOS und die Funktionen der Leitstellenanbindung. Prinzipien der Funkeinsatzplanung in der Leitstelle wenden sie (E3) an. Dazu demonstrieren (E3) die Teilnehmenden den automatischen Umgang mit dem „Nutzungskonzept Rufgruppen nichtpolizeiliche Gefahrenabwehr NRW“. Sie verinnerlichen (E3/H5) die Bedienung der Digitalfunkgeräte sowie den Umgang mit Repeater, Gateway und Objektfunkanlagen und können so eingesetzte Kräfte bei der effizienten Nutzung des Digitalfunk BOS beraten.

Allgemeine Leitstellentechnik

Die Teilnehmenden verstehen (E2) Leistungsmerkmale und Funktion von Informationssystemen wie z.B. IG NRW oder FeWIS.

Sie verstehen (E3) die Anforderung spezieller Rettungsmittel z.B. per Fax oder Telefon.

Örtliche Leitstellentechnik und -organisation

Die Teilnehmenden beherrschen (H3) die EDV- und Medientechnik sowie die weiteren technischen Einrichtungen der Leitstelle.

Sie nutzen (E3) die zur Verfügung stehenden Informationssysteme und halten sich an die exakte Vorgehensweise (H3).

Crew Ressource Management

Mit Blick auf die Grundsätze des Crew Ressource Management werden sowohl die Aufgabenteilung als auch die Zusammenarbeit in der Leitstelle durchgeführt (H3) und in der Abarbeitung der Aufgaben Prioritäten gesetzt (H4/A4).

Notrufannahme

Die Teilnehmenden führen alle notwendigen Telefongespräche rund um Einsätze koordiniert (E3/H4) durch. Einsatzbezogene Hinweise von Behörden und Bürgern bewerten (E4) sie, leiten notwendige Maßnahmen ein (H3) und demonstrieren (E3/H3) zielgerichtete Handlungsanweisungen an Anrufende.

Assoziierte Module:

- Modul II: Allgemeine Leitstellentechnik
- Modul IV: Crew Ressource Management
- Modul V: Digitalfunk BOS
- Modul VII: Kommunikation und Berufsethik
- Modul VIII: Notrufannahme
- Modul IX: Örtliche Leitstellentechnik und -organisation

Lernfeld 8: Bewältigung von Ausnahmelagen

Kernkompetenz: Nicht alltägliche, fachdienstübergreifende Einsätze und technische Ausfälle bewältigen

Besondere Einsatzsituationen

Die Teilnehmenden vergleichen (E4) die allgemeine Änderung der Organisation der Leitstelle bei größeren Einsätzen bis hin zu Großeinsatzlagen und Katastrophen. Dabei untersuchen sie insbesondere (E4) die Abläufe bei Flächenlagen, wie sie durch Unwetterereignisse auftreten. Auch die operativ-taktischen Besonderheiten von Amok- bzw. Terrorlagen und bei Vegetationsbränden werden analysiert (E4). Die in diesen Fällen notwendigen Maßnahmen setzen die Teilnehmenden nach Instruktionen um (H3) und nutzen (E3/H3) Lagedarstellungssysteme nach festen Vorgaben. Des Weiteren verstehen sie (E2) den Nutzen einer vorhandenen Leitstellenkopplung in besonderen Lagen.

Sie erklären (E2), wie sie Meldungen an Aufsichtsbehörden nach Anleitung vorbereiten („Meldeerlass“) (H2) und beschreiben (E2/H2) die Vorgehensweise bei der Vorbereitung der Warnung und Information der Bevölkerung („Warnerlass“).

Die Teilnehmenden verstehen (E3) die Organisation des Stabes der Einsatzleitung, des Krisenstabes und ggf. die von Stäben für außergewöhnliche Ereignisse von Gemeinden. Sie bestimmen (E3) die Grundlagen der Zusammenarbeit mit diesen Stäben und führen die daraus abgeleiteten Handlungen durch (H3). Dabei verwenden sie (E3/H3) Stabskommunikationssysteme und demonstrieren (E3/H3) die exakte Vorgehensweise beim Bedienen von Informationssystemen.

Die Teilnehmenden demonstrieren (E3/H3) einen besonnenen Umgang mit Notsituationen in der Leitstelle und den Umgang mit technischen Problemen und Redundanzsystemen. Bei Bedarf nehmen sie die Notfallleitstelle (H3) unter Anleitung in Betrieb.

Örtliche Leitstellentechnik und -organisation

Die Teilnehmenden erkennen Ursache und Wirkung (E4/H3) auftretender technischer Probleme in der Leitstelle und führen Lösungen herbei (z.B. selbstständige Lösung, Hinzuziehen von zuständigem IT-Personal).

Örtliches und landesweites Gefahrenabwehrsystem

Die Teilnehmenden wenden (E3) die Regelungen der nachbarschaftlichen Hilfe an. Sie erläutern (E2) die exakte Anforderung und Entsendung von überörtlichen Kräften – insbesondere Einheiten der Katastrophenschutzkonzepte NRW – und führen diese durch (H3). Sie wenden (E3/H3) dabei die Regelungen des Alarm- und Einsatzplans der jeweiligen Bezirksregierung an.

Die Teilnehmenden untersuchen (E4) die Struktur und Leistungsfähigkeit spezieller Einheiten, wie z.B. Höhenrettung oder Rettungstaucher und wenden (E3/H3) Einsatzpläne für spezielle Lagen an (z.B. MANV oder Einsätze in U-Bahnen).

Die Teilnehmenden analysieren (E4) das System des Krisenmanagements in NRW und unterscheiden (E4) die Aufgaben operativ-taktischer und administrativ-organisatorischer Stäbe.

Crew Ressource Management

Die Teilnehmenden setzen Prioritäten (H4) in der Anwendung der Crew Ressource Management Leitsätze in besonderen und komplexen Einsätzen. Sie verstehen (E2) die Grundsätze des Briefings und Debriefings.

Alarmierung und Einsatzbegleitung

Die Teilnehmenden wenden (E3/H3) die Regeln zur Alarmierung von Spezialeinheiten, speziellen Einsatzmitteln etc. an. Sie führen (E3/H3) die Alarmierung von dienstfreien Kräften für die Leitstelle und Hauptamtliche Wachen sowie Maßnahmen zur Einleitung der Besetzung von Gerätehäusern der Freiwilligen Feuerwehr durch. Nach Anleitung setzen (H3) die Teilnehmenden die Alarmierung des Stabes der Einsatzleitung, des Krisenstabes und ggf. der Stäbe für außergewöhnlicher Ereignisse von Gemeinden um.

Die Teilnehmenden untersuchen (E4) organisatorische Änderungen einsatzbegleitender Aufgaben wie z.B. der Einsatzdokumentation und verstehen (E2/H2) die Technik zur Auslösung von Sirensystemen zur Warnung der Bevölkerung.

Allgemeine Leitstellentechnik

Die Teilnehmenden wenden (E2) Informationssysteme, insbesondere IG NRW, in Ausnahmefällen an. Darüber hinaus verstehen (E2) sie die theoretischen Grundlagen landes- und bundeseinheitlicher Systeme, wie VIDaL und MoWaS.

Digitalfunk BOS

Die Teilnehmenden verstehen (E2) mögliche Störungen im Digitalfunk BOS und deren Auswirkungen. Sie untersuchen (E4) Einsatzszenarien in Gebieten mit unzureichender Versorgung des Digitalfunknetzes und verstehen (E2) die Möglichkeiten und Grenzen der Nutzung von Repeater und Gateway als Redundanz. Sie verstehen (E2) die Möglichkeiten und Einsatzgrenzen mobiler Basisstationen.

Assoziierte Module:

- Modul I: Alarmierung und Einsatzbegleitung
- Modul II: Allgemeine Leitstellentechnik
- Modul III: Besondere Einsatzsituationen
- Modul IV: Crew Ressource Management
- Modul V: Digitalfunk BOS
- Modul IX: Örtliche Leitstellentechnik und -organisation
- Modul X: Örtliches und landesweites Gefahrenabwehrsystem

Lernfeld 9: Grundlagen des Qualitätsmanagements

Kernkompetenz: Im Qualitätsmanagement mitwirken sowie die Qualität der Auftragsdurchführung überwachen und optimieren

Qualitätsmanagement

Die Teilnehmenden entwickeln eine Haltung (A4) zur Bedeutung und Notwendigkeit des Qualitätsmanagements und begründen ihre Einstellung (A5). Sie beschreiben (E2) die Wirkung des Qualitätsmanagements auf die Güte ihrer Arbeit. Die Teilnehmenden ordnen (E4) das Qualitätsmanagement der Leitstelle in das gesamte Qualitätsmanagementsystem von Feuerwehr und Rettungsdienst ein.

Verbesserungspotentiale technischer und organisatorischer Natur werden ermittelt (E3), ein Soll-Zustand definiert (E1) und im Vergleich mit dem Ist-Zustand Maßnahmen abgeleitet. Die Teilnehmenden beteiligen (A2) sich an Umsetzungsmaßnahmen und vertreten ihre Meinung zu diesen. Sie diskutieren (E2) Prinzipien objektiver und messbarer Qualitätskriterien und ordnen diesen eigene Werte zu (A3).

Die Teilnehmenden beschreiben (E2) evaluierte Qualitätskriterien und übertragen (E3) die Ergebnisse auf ihre Arbeit. Sie ermitteln (E3) Qualitätsanforderungen der eigenen Tätigkeit, erläutern (E2) deren Bedeutung und Notwendigkeit für ihre Arbeit und beteiligen (A2) sich an deren Umsetzung.

Die Teilnehmenden messen (A3) dem Qualitätsmanagement eine Bedeutung als Instrument zur Vermeidung schwerwiegender Fehler, die sich aus einer komplexen Kette von Ursachen ergeben, zu. Sie beurteilen (E5) die eigenen Handlungen im Hinblick auf Einhaltung der Qualitätskriterien, der rechtlichen Grundlagen sowie der wirtschaftlichen Aspekte.

Die Teilnehmenden nutzen (E3/H3) und unterstützen ein Fehler- und Beschwerdemanagement und implementieren (E3/H3) dies als Bestandteil des Qualitätsmanagements. Im Team diskutieren (E2) sie den Nutzen und setzen sich für die Einhaltung der Qualitätsstandards ein (A3).

Rechtsgrundlagen

Sie erläutern (E2) die Bedeutung des § 7 Abs. 1 Satz 1 RettG als Grundlage des Qualitätsmanagements in der Leitstelle.

Die Teilnehmenden übertragen (E3) die Grundlagen der Organisation des Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9001 und DIN EN 15224 und beschreiben Ansätze für die Umsetzung in der Leitstelle.

Assoziierte Module:

- Modul XI: Qualitätsmanagement
- Modul XII: Rechtsgrundlagen

3 Module

Tabelle 5: Übersicht der Module I bis XII mit der Anzahl an Unterrichtseinheiten.

Nr.	Modulbezeichnung	in Lernfeld	UE
I	Alarmierung und Einsatzbegleitung	5, 6, 8	76
II	Allgemeine Leitstellentechnik	3, 5, 7, 8	17
III	Besondere Einsatzsituationen	6, 8	68
IV	Crew Ressource Management	3, 7, 8	30
V	Digitalfunk BOS	3, 5, 7, 8	34
VI	Gesundheits- und Selbstmanagement	1, 2	24
VII	Kommunikation und Berufsethik	1, 4, 6, 7	32
VIII	Notrufannahme	4, 7	77
IX	Örtliche Leitstellentechnik und -organisation	2, 3, 4, 5, 7, 8	130
X	Örtliches und landesweites Gefahrenabwehrsystem	1, 2, 3, 5, 6, 8	55
XI	Qualitätsmanagement	3, 4, 5, 6, 9	14
XII	Rechtsgrundlagen	1, 4, 5, 6, 8, 9	19
		Summe:	576

Modul I: Alarmierung und Einsatzbegleitung

Unterrichtseinheiten: 76

Lernfeld 5: Einleitung und Begleitung von Einsätzen (45 UE)

Grundlagen der Alarmierung und Einsatzbegleitung:

- Standorte der Feuerwachen und Gerätehäuser inklusive der technischen und personellen Leistungsfähigkeit
- Standorte der Rettungswachen inklusive der technischen und personellen Leistungsfähigkeit
- Leistungsspektrum weiterer örtlich zur Verfügung stehender Ressourcen wie Hilfsorganisationen, Regieeinheiten, First Responder und Ersthelfer (über App-Systeme)
- Standorte der Krankenhäuser und deren Fachabteilungen

Alarmierung:

- Alarmierung mit Einsatzleitsystem
 - Stichworte und Einsatzmittelkette für Rettungsdiensteinsätze
 - Stichworte und Einsatzmittelkette für Feuerwehreinsätze
 - Stichworte für sonstige Einsätze
 - Stichwortauswahl nach Meldebild
 - Abläufe der Alarmierung hauptamtlicher Kräfte (Rettungsdienst und Feuerwehr)
 - Abläufe der Alarmierung freiwilliger Kräfte (z.B. fahrzeugspezifische Alarmierung, Einheitenalarmierung und Auswahl der Einsatzmittel durch örtlich zuständige Führung)
 - Stichwörterhöhung
- Besondere Alarmierung: RTH, ITW, THW, Hilfsorganisationen allgemein (z.B. Mangel im Rettungsdienst) etc.
- Umsetzung besonderer örtlicher Einsatzkonzepte bei der Alarmierung im Regelbetrieb (Erstellung mehrerer Einsätze zu einem Ereignis, z.B. MANV, Feuer U-Bahn etc.)
- Anforderung von nachbarschaftlicher Hilfe im Regelbetrieb
- Verständigung oder Anforderung der Polizei, anderer Behörden oder Unternehmen

Einsatzbegleitung:

- Überwachung der Ausrücke- und Eintreffzeiten sowie Reaktion bei Überschreitungen (z.B. Nachalarmieren, Meldung an Teamleiter)
- Informationsgewinnung (z.B. Karten, Lexikon, Internetrecherche, telefonisches Einholen weiterer Informationen etc.)
- Einsatzdokumentation, insbesondere Sprechwunschannahme und Erfassung von Rückmeldungen
- Informationsweitergabe innerhalb der Leitstelle sowie an eingesetzte Kräfte und beteiligte Behörden

Lernfeld 6: Kooperation mit Externen (11 UE)Zusammenarbeit mit Behörden, Organisationen und Unternehmen:

- Benachrichtigung von Behörden, die in eigener Zuständigkeit tätig werden
- Besondere Alarmierung/Anforderung: RTH, ITW, THW, kreiseigene Katastrophenschutzkonzepte, Hilfsorganisationen allgemein (z.B. bei Bombenentschärfung, Mangel im Rettungsdienst, Sanitätsdienst bei Großveranstaltungen) etc.
- Anforderung von Amtshilfe
- Anforderung weiterer Organisationen und Unternehmen zur Einsatzunterstützung

Lernfeld 8: Bewältigung von Ausnahmelagen (20 UE)Besondere Verfahrensweisen in Ausnahmelagen:

- Besetzung der Gerätehäuser der Freiwilligen Feuerwehr in besonderen Lagen
- Alarmierung von dienstfreien Kräften für Leitstelle und Hauptamtliche Wachen
- Alarmierung des Stabes der Einsatzleitung und des Krisenstabes (ggf. SAE) unter Beachtung der einschlägigen Dienstanweisungen
- Auslösen von Sirenen
- besonderen Alarmierung: RTH, ITW, THW, kreiseigene Katastrophenschutzkonzepte, Hilfsorganisationen allgemein (z.B. bei Bombenentschärfung, Mangel im Rettungsdienst, Sanitätsdienst bei Großveranstaltungen) etc.
- Besonderheiten/Abweichungen bei der Einsatzdokumentation, Sprechwunschannahme, Informationsweitergabe, Rückmeldung

Modul II: Allgemeine Leitstellentechnik

Unterrichtseinheiten: 17

Lernfeld 3: Organisation der Leitstelle (4 UE)

- Notrufleitung, Krankentransportleitung, Amtsleitung
 - Unterschiedliche Eigenschaften der Leitungen (z.B. Besonderheiten der Notrufleitung, Einheitlichkeit der Krankentransportleitung)
 - Unterschiedliche Verarbeitung in der Leitstelle (z.B. Priorisierung der Leitungen, Aufzeichnung der Gespräche)
- Leitstellenkopplung

Lernfeld 5: Einleitung und Begleitung von Einsätzen (3 UE)

- Allgemeine Leistungsmerkmale von Einsatzleitsystemen und Telekommunikationsanlagen
- Schnittstellen zwischen Systemen
- Melder- und Handy-Alarmierungssysteme (z.B. POCSAG, DIVERA)
- IG NRW, VIDaL

Lernfeld 7: Einsatzbearbeitung und -unterstützung (4 UE)

- Informationssysteme (z.B. IG NRW, EMA, Gefahrstoffinformationssysteme, Crash-Recovery-System, FeWIS)
- Anforderung von ITW, ITH, Schwerlasttransport etc. per Fax und vorherigem Telefonat

Lernfeld 8: Bewältigung von Ausnahmelagen (6 UE)

- Informationssysteme (z.B. IG NRW, Gefahrstoffinformationssysteme, FeWIS)
- STABOS
- VIDaL
- MoWaS

Modul III: Besondere Einsatzsituationen

Unterrichtseinheiten: 68

Lernfeld 6: Kooperation mit Externen (26 UE)

Einheiten:

- THW
- Angeforderte Einheiten z.B. in der landesweit koordinierten Hilfe

Stäbe:

- Zusammenarbeit mit dem Stab der Einsatzleitung, mit Stäben für Ausgewöhnliche Ereignisse (SAE) und Krisenstäben auf Kreis- und Regierungsbezirksebene
- Stabskommunikation (vom vierfach Vordruck bis zur IT-Lösung)

Lernfeld 8: Bewältigung von Ausnahmelagen (42 UE)

- Die Änderung der Aufgabenverteilung und Zusammenarbeit in der Leitstelle (z.B. festgelegte Einsatzleitplätze, Zusammenarbeit mit Teamleiter und Lagedienst)
- Besonderheiten im Zusammenhang mit
 - Amok- und Terrorlagen
 - Wald- und Vegetationsbrandeinsatzbewältigung
 - Einsätzen mit mehreren RTH
 - Störfällen
 - Extremwetterereignissen
 - Ausfall kritischer Infrastrukturen
- Lagedarstellungssystem NRW und örtliche Lagedarstellungs-Tools
- Leitstellenkopplung in besonderen Lagen
- „Meldeerlass“ und Vorbereitung von Sofort-, Folge- und Schlussmeldungen
- „Warnerlass“ und Vorbereitung der Warnung und Information der Bevölkerung
- Zusammenarbeit mit Stäben (Einsatzleitung, Krisenstäben, SAE)
- Stabskommunikationssystem
- Umgang mit Notsituationen in der Leitstelle (z.B. medizinischer Notfall, Brandfall, Bedrohungslage, Räumung/Evakuierung)
- Redundanz (z.B. Alarmierung in den örtlich vorgehaltenen Formen, Einsatzbearbeitung, Notrufumrouting, TK-Anlage, Ausfall Digitalfunk BOS)
- Inbetriebnahme der Notfallleitstelle

Modul IV: Crew Ressource Management

Unterrichtseinheiten: 30

Lernfeld 3: Organisation der Leitstelle (12 UE)

- Arbeiten im Team, in der jedes einzelne Mitglied seine Stellung und seinen Wert hat
- Konfliktbewältigung und Fehlerkultur
- Bedeutung menschlicher Faktoren als Grundlage des Crew Ressource Management
- Crew Ressource Management Leitsätze
- Crew Ressource Management als Mittel zur Fehlervermeidung und Qualitätssicherung

Lernfeld 7: Einsatzbearbeitung und -unterstützung (12 UE)

- Nutzung des Crew Ressource Management bei der gemeinsamen Bearbeitung von Aufgaben bei
 - komplexen Einsätzen
 - einer Vielzahl von Einsätzen

Lernfeld 8: Bewältigung von Ausnahmelagen (6 UE)

- Crew Ressource Management Leitsätze in besonderen und komplexen Einsätzen
- Grundsätze des Briefings und Debriefings

Modul V: Digitalfunk BOS

Unterrichtseinheiten: 34

Lernfeld 3: Organisation der Leitstelle (12 UE)

- Netzaufbau und Netztechnik, verschiedene Betriebsarten im Digitalfunk BOS, Auswirkungen von Störungen einzelner Bestandteile
- Rollen und Zuständigkeiten gemäß „Nutzungshandbuch Digitalfunk BOS NRW“:
 - Landesebene (AS NW, Kompetenzzentrum Digitalfunk)
 - Kreisebene (Nutzerhandbuch, TTB, VST)
- „Nutzungskonzept Rufgruppen nichtpolizeiliche Gefahrenabwehr NRW“
- Dienste im Digitalfunk BOS (Einzelruf, Gruppenruf, Notruf, SDS basierte Dienste, Priorisierung)
- Leitstellenanbindung (Group Combine, DGNA, Affiliation List, Subscriber Tracking)

Lernfeld 5: Einleitung und Begleitung von Einsätzen (8 UE)

- Gesprächsabwicklung gemäß „FwDV 810“
- Unterstützung der Funkeinsatztaktik in der Leitstelle
 - Bedarfsgerechte Auswahl von Rufgruppen (Anzahl und Eigenschaften)
- Taktische Nutzung der Leitstellenanbindung, insbesondere Group Combine und DGNA

Lernfeld 7: Einsatzbearbeitung und -unterstützung (8 UE)

- Aufgaben der Taktisch-Technischen Betriebsstelle gemäß „Nutzungshandbuch Digitalfunk BOS NRW“
- Dienste im Digitalfunk BOS
- Funktionen der Leitstellenanbindung und deren taktische Nutzen
- „Nutzungskonzept Rufgruppen nichtpolizeiliche Gefahrenabwehr NRW“
- Funkeinsatzplanung in der Leitstelle
- Bedienung Digitalfunkgeräte, um ggf. eine beratende Tätigkeit wahrnehmen zu können
- Bedienung und Wirkung von Repeater und Gateway
- Einsatz von Objektfunkanlagen
- Neuigkeiten und zukünftige Entwicklungen im Digitalfunk BOS

Lernfeld 8: Bewältigung von Ausnahmelagen (6 UE)

- Störungen und Ausfälle im Digitalfunk BOS und deren technische und taktische Auswirkungen
 - Geplante Wartungsmaßnahmen
 - Basisstation im Fallback
 - Ausfall einer und mehrerer Basisstationen
 - Störungen der Leitstellenanbindung
 - Auswirkung von Störungen in zentralen Elementen des Digitalfunknetzes
- Einsätze in Gebieten mit unzureichender Funkversorgung
- Repeater und Gateway als Redundanzmöglichkeiten
- Mobile Basisstationen

Modul VI: Gesundheits- und Selbstmanagement

Unterrichtseinheiten: 24

Lernfeld 1: Berufsverständnis als Leitstellendisponent*in (8 UE)

- Physische und psychische Risikofaktoren der Arbeit in der Leitstelle (z.B. Rückenprobleme durch sitzende Tätigkeit, psychische Belastung durch Stress und besondere Einsätze)
- Rückenschule und Ergonomie am Arbeitsplatz
- Stressbewältigungstechniken
- Umgang mit psychisch belastenden Situationen (kollegiale Gespräche, PSU, die Rolle von Freunden und Familie)
- Geringer Krankenstand und erhöhte Arbeitsqualität durch Zufriedenheit am Arbeitsplatz
- Grundlagen des Zeit- und Selbstmanagements
 - Geordneter Arbeitsplatz
 - Setzen von Prioritäten
 - Strukturieren von Handlungen (Aufgaben identifizieren, sortieren, planen etc.)
 - Zeitfresser
 - Prokrastination

Lernfeld 2: Sicherstellung der Betriebsbereitschaft (16 UE)

Erhaltung der physischen Gesundheit:

- Ergonomie in der Leitstelle
- Ausgewogene und an den Bedarf der Tätigkeit angepasste Ernährung
- Sport insbesondere Rückenschule
- Schutz vor Ausbreitung von Infektionskrankheiten innerhalb des Teams (z.B. kranke Personen dürfen nicht in der Leitstelle arbeiten)
- Arbeitsplatzhygiene
- Einfluss des Raumklimas und ähnlicher Randbedingungen auf die Arbeit in der Leitstelle

Erhaltung der psychischen Gesundheit:

- Einhaltung von Pausen und Ruhezeiten
- Methoden der Stressbewältigung
- Umgang mit schwierigen Situationen und PSU
- Einsatznachbesprechung bei schwierigen Einsätzen

Selbstmanagement als Prävention

- Stressreduktion durch
 - reibungslose Arbeitsabläufe aufgrund guter Organisation des eigenen Arbeitsplatzes (z.B. Bereithalten aller notwendigen Arbeitsmittel, aufgeräumter Arbeitsplatz)
 - Methoden zur Bewältigung der Arbeit unter Zeit- und Entscheidungsdruck (z.B. priorisieren, Hilfe anfordern, Checklisten)

Modul VII: Kommunikation und Berufsethik

Unterrichtseinheiten: 32

Lernfeld 1: Berufsverständnis als Leitstellendisponent*in (4 UE)

- Grundlagen der Kommunikationstheorie (z.B. 4-Seiten Modell von Schulz von Thun, Axiome der Kommunikation nach Watzlawick)
- Rhetorik
 - Fragetechniken (z.B. offene und geschlossene Fragen, W-Fragen)
 - Ich-Botschaften
- Selbstverständnis von respektvoller und freundlicher Kommunikation mit Kolleg*innen, Vorgesetzten, externen Stellen und Bürger*innen
- Rollenverständnis als Leitstellendisponent*in mit dem Bewusstsein für Bedeutung und Verantwortung der Aufgaben
- Ethische Grundsätze (Wertesystem: Leben, Gesundheit, Menschen, Tiere, Umwelt, Sachwerte)

Lernfeld 4: Informationsgewinnung und -verarbeitung (12 UE)

- Respektvolle und sorgfältige Kommunikation unter Berücksichtigung
 - kultureller Aspekte
 - der Veränderung des Verhaltens in Krisensituationen
 - der Möglichkeit der positiven Einwirkung auf Anrufende
- Sichere und professionelle Kommunikation mit Anrufenden, Kolleg*innen, Vorgesetzten und Personen anderer Organisationen
- Wirkung von Worten und der eingeschränkten Kommunikation am Telefon ohne Mimik und Gestik in angespannten Situationen
- Fragetechniken zur Informationsermittlung (z.B. offene und geschlossene Fragen, W-Fragen)
- Handlungsanleitungen
 - Erste-Hilfe-Maßnahmen
 - Reanimation
 - Verhalten im Brandfall
- Einsatz von Kommunikationstechniken zur Beruhigung in angespannten Situationen
- Trennung der ausgesprochenen Botschaft von der Person
- Lösungsorientierte Bearbeitung von nicht-feuerwehrtechnischen und nicht-medizinischen Anliegen

Lernfeld 6: Kooperation mit Externen (8 UE)

- Verhandlungstechniken
- Fragetechniken zur Informationsermittlung
- Trennung der ausgesprochenen Botschaft von der Person

Lernfeld 7: Einsatzbearbeitung und -unterstützung (8 UE)

- Kommunikation in existentiellen Situationen
- Einsatz von Kommunikationstechniken zur Beruhigung in angespannten Situationen
- Unterschiede der Kommunikation mit Notfalleinrufern, Kolleg*innen, Organisationen etc.
- Gesprächsabwicklung gemäß „FwDV 810“

Modul VIII: Notrufannahme

Unterrichtseinheiten: 77

Lernfeld 4: Informationsgewinnung und -verarbeitung (42 UE)

- Anwendung der Prinzipien und Abläufe der Notrufabfrage (medizinisch und feuerwehrtechnisch) sowie der Krankentransportabfrage, inklusive der geeigneten Gesprächsführung
- Rechtssicherheit und Qualität der Notrufabfrage für Krankentransporte sowie medizinische und feuerwehrtechnische Notfälle
- Unterschiede verschiedener Abfrage-Systeme (z.B. strukturierte/standardisierte Notrufabfrage)
- Anwendung der strukturierten/standardisierten Notrufabfrage
- Notrufabfrage in englischer Sprache und Nutzung von Übersetzungssoftware

Lernfeld 7: Einsatzbearbeitung und -unterstützung (35 UE)

- Telefongespräche außerhalb der Notrufannahme (Telefonate mit anderen Behörden/Leitstellen/Krankenhäusern, Beschwerden, Tier in Not, nicht-rettungsdienstlich und nicht-feuerwehrtechnisch relevante Anliegen, Angehörige etc.) sowie darauffolgende Maßnahmen
- Handlungsanweisungen und -anleitungen an die Anrufenden (z.B. Anweisen das Gebäude zu verlassen oder die Rückseite des Gebäudes zu betrachten, Erste-Hilfe-Maßnahmen, Absichern von Unfallstellen etc.)
- Telefonreanimation

Modul IX: Örtliche Leitstellentechnik und -organisation

Unterrichtseinheiten: 130

Lernfeld 2: Sicherstellung der Betriebsbereitschaft (18 UE)

Inbetriebnahme und Überprüfung technischer Einrichtungen:

- Allgemeine EDV- und Medientechnik
- Einsatzleitsystem
- Kommunikationssystem
- Alarmierungssysteme
- BMA-Übertragungssystem
- MoWaS
- IG NRW, NORA, AML, E-Call, Crash-Recovery-System, Rescue-Track, Gefahrstoffinformationssysteme, FeWIS etc.
- Karten- und Lagedarstellungssysteme

Sicherstellung organisatorischer Voraussetzungen:

- Dienstplanung inkl. Urlaubsplanung
- Krankmeldung oder Ähnliches
- Führungsorganisation der Leitstelle
- Funktions- bzw. Tischbesetzungsplanung und Aufgabenverteilung
- Vorgaben zur Priorisierung zeitkritischer Aufgaben
- Gemeinsames Vorgehen und Koordination typischer Aufgaben
- Sicherheitseinrichtungen der Leitstelle

Lernfeld 3: Organisation der Leitstelle (30 UE)

Technisches

Ansprechpartner, Wartungsfirmen, Servicedienstleister etc. von:

- Telekommunikationsanlage
- Einsatzleitsystem
- Weiteren vor Ort durch Leitstellendisponent*innen zu nutzende technische Einrichtungen sowie von Technikräumen und Servern

Organisatorisches

- Führungsorganisation in der Leitstelle
- Organisatorische Regelungen (Dienst- und Verfahrensanweisungen)
- Strukturen der Dienststelle
- Technische und organisatorische Vorkehrungen zum materiellen und informationellen Schutz der Leitstelle
- Melde- und Schriftverkehrswege in der Dienststelle

Lernfeld 4: Informationsgewinnung und -verarbeitung (30 UE)

- Bedienung von Einsatzleit- und Telekommunikationssystem
 - Einsatz erfassung über Adresse oder Objekte (auch Rettungspunktsysteme)
 - Berücksichtigung von Besonderheiten aufgrund einer Leitstellenkopplung
- Andere Systeme wie NORA, E-Call, Gehörlosenfax, AML oder Ähnliches und Übersetzungshilfen
- Karten- und Lagedarstellungssysteme
- Internet zur allgemeinen Informationsgewinnung

Lernfeld 5: Einleitung und Begleitung von Einsätzen (24 UE)

- Bedienung von Einsatzleit- und Telekommunikationssystem über die Einsatz erfassung hinaus
- Leitstellenkopplung
- Alarmierungssysteme inkl. gesamter technischer Infrastruktur (z.B. POCSAG und Handyalarmierungssysteme)
- BMA-Übertragungssystem

Lernfeld 7: Einsatzbearbeitung und -unterstützung (14 UE)

- Allgemeine EDV- und Medientechnik (ggf. auch webbasierte Informationssysteme z.B. EMA, Gefahrenstoffinfosysteme, Crash-Recovery-System, zuständige Imker/Jäger/Schornsteinfeger/Förster, Bettennachweis, IG NRW, Druckkammer, Verbrennungsbetten, Wetterdaten, aktuelle Nachrichten, Einsatzleitrechner-Lexikon, sachgerechte Internetrecherche)
- Technische Elemente wie z.B. Tresorsysteme für Schlüssel- und Geldangelegenheiten

Lernfeld 8: Bewältigung von Ausnahmelagen (14 UE)

Definition: Ausnahmelagen sind besondere Einsätze bis hin zu Großeinsatzlagen und Katastrophen sowie Situationen, in denen die Leitstelle und das Personal selbst betroffen und/oder ganz oder teilweise ausgefallen sind.

- Haustechnik/Gebäudetechnik
- Technische Gegebenheiten von Stabsräumen, falls sie sich im Zuständigkeitsbereich der Leitstelle befinden
- Umgang mit auftretenden technischen Problemen in der Leitstelle (z.B. selbstständige Lösung, hinzuziehen von zuständigem IT-Personal)

Modul X: Örtliches und landesweites Gefahrenabwehrsystem

Unterrichtseinheiten: 55

Lernfeld 1: Berufsverständnis als Leitstellendisponent*in (10 UE)

Grundlagen der Gefahrenabwehr

- Aufgaben und Organisation einer Leitstelle
- Einordnung der eigenen Leitstelle in die örtliche Verwaltung und Einbindung in örtliche Gefahrenabwehrkonzepte
- Verwaltungsgliederung NRW - Welche Verwaltungseinheiten übernehmen welche Aufgaben der Gefahrenabwehr?
 - Gemeinde: Feuerwehr, Ordnungsamt
 - Kreis: Rettungsdienst, Leitstelle, Katastrophenschutz
 - Land: Polizei, Katastrophenschutz (Bezirksregierung und Ministerium des Innern)
- Aufgaben von Leitstellendisponent*innen
- Bedarfsplanung für Brandschutz und Rettungsdienst

Lernfeld 2: Sicherstellung der Betriebsbereitschaft (8 UE)

- Überprüfung der Einsatzbereitschaft der Feuerwehren, des Rettungsdienstes, beteiligter Hilfsorganisationen und der Führungsfunktionen
- Nachbesetzung und Kompensationsmaßnahmen
- Ermittlung von z.B. Straßensperrung und ähnlichen Beeinträchtigungen und Weitergabe der Informationen an betroffene Einheiten oder das zuständige Personal

Lernfeld 3: Organisation der Leitstelle (6 UE)

- Allgemeine Organisation und Führungsstruktur in der Leitstelle
 - Aufgabenverteilung der Leitstellenplätze
 - Disponent, Dienstgruppenleiter/Wachabteilungsführer, Lagedienst, Leiter der Leitstelle
- Struktur und Organisation der örtlichen Feuerwehren und des örtlichen Rettungsdienstes insbesondere der Sonderfunktionen
- Struktur und Organisation weiterer eingebundener Organisationen, Hilfsorganisationen und Regieeinheiten
- Alarm- und Ausrückeordnungen

Lernfeld 5: Einleitung und Begleitung von Einsätzen (8 UE)

- Nachbarschaftliche und überörtliche Hilfe im Rahmen von örtlichen Konzepten
- Katastrophenschutzkonzepte NRW (auch Ü MANV S)
 - Leistungsfähigkeit
 - Anforderungswege
- Kompensationsmaßnahmen zur Gebietsabdeckung bei Mangelversorgung

Lernfeld 6: Kooperation mit Externen (13 UE)

- Zuständigkeiten und Leistungsspektrum von
 - Aufsichtsbehörden (Bezirksregierung und Ministerium des Innern)
 - Kampfmittelbeseitigungsdienst, USBV LKA
 - Leitstellen anderer Kreise und kreisfreier Städte
 - Versorgungsunternehmen, Entsorgungsunternehmen, Straßenbaulastträger, Deutsche Bahn, ÖPNV Betreiber,
 - Hilfsorganisationen und Regieeinheiten, THW,
 - Polizei (Kreispolizeibehörde, § 4 Behörde, LZPD NRW, Landesleitstelle, Lagezentrum im Ministerium des Innern)
 - Ordnungsamt, Umweltamt, Sozialamt, Jugendamt
 - Unternehmen, die einsatzrelevante Geräte und Kompetenzen vorhalten
 - TUIS, ATF, LANUV NRW, Fachberater
 - Werk- und Betriebsfeuerwehren
 - Wasserämter und -verbände (Wasser- und Schifffahrtsamt, Ruhrverband, Deichverbände)
 - Zuständige für Wald und Forst
 - Kassenärztlicher Notdienst, Krankenhäuser, Arztpraxen, Pflegeheime, Palliativnetz etc.
- Meldepflichten:
 - Innerhalb der Dienststelle
 - Gegenüber benachbarten Gebietskörperschaften
 - Gegenüber Aufsichtsbehörden (insbesondere Meldeerlass)
- Einsatzpläne der Bezirksregierungen
 - Konzepte
 - Einheiten
 - Anforderungswege
 - Aufgaben der Leitstellen
- Gemeindeübergreifende Zusammenarbeit und entsprechende Dienst- und Verfahrensanweisungen
- Aufbau und Struktur von operativ-taktischen und administrativ-organisatorischen Stäben

Lernfeld 8: Bewältigung von Ausnahmelagen (10 UE)

- Anforderung bzw. Alarmierung, Aufbau und Leistungsfähigkeit der Katastrophenschutzkonzepte NRW
- Spezialeinheiten (Besonderheiten in Kreisen bei gemeindeübergreifender Zusammenarbeit)
- Nachbarschaftliche und überörtliche Hilfe
- Krisenmanagement NRW
- Trennung zwischen operativ-taktischer und administrativ-organisatorischer Zuständigkeit

Modul XI: Qualitätsmanagement

Unterrichtseinheiten:14

Lernfeld 3: Organisation der Leitstelle (4 UE)

- Qualitätskriterien bei Feuerwehr, Rettungsdienst und in der Leitstelle
- Zuständigkeiten von Leitstellendisponent*innen im Qualitätsmanagement
- Verwendete Maßnahmen und Methoden des Qualitätsmanagements
- Nutzung von Arbeitsmitteln und Arbeitshilfen des Qualitätsmanagements z.B. Checklisten

Lernfeld 4: Informationsgewinnung und -verarbeitung (2 UE)

- Organisation, Durchführung und Verantwortlichkeiten des Qualitätsmanagements in der Leitstelle
- Qualitätsmanagement von Notruf- und Anrufbearbeitung
- Fehler- und Beschwerdemanagement als Bestandteil des Qualitätsmanagements

Lernfeld 5: Einleitung und Begleitung von Einsätzen (2 UE)

- Kennzahlen und Qualitätsanforderungen in der Disposition
- Hilfsfristen

Lernfeld 6: Kooperation mit Externen (2 UE)

- Arbeit mit Checklisten zur Sicherstellung der Erfüllung von Meldepflichten und der Informationsweitergabe an Behörden und Organisationen

Lernfeld 9: Grundlagen des Qualitätsmanagements (4 UE)

- Bedeutung und Nutzen des Qualitätsmanagements
- Organisation und Zusammenhänge des Qualitätsmanagements in Feuerwehr, Rettungsdienst und Leitstelle
- Vergleich von Soll- und Ist-Zustand sowie Ableitung von Maßnahmen
- Kennzahlen zur Disposition
- Vorgaben zu Ausrückezeiten und Hilfsfristen
- Dokumentation
- Qualitätsmanagement als Risiko- und Fehlermanagement
- Messbare Qualitätskriterien

Modul XII: Rechtsgrundlagen

Unterrichtseinheiten: 19

Lernfeld 1: Berufsverständnis als Leitstellendisponent*in (4 UE)

- Unterscheidung zwischen öffentlichem Recht und Privatrecht
- Verwaltungsrecht als öffentliches Recht und Einsatzrecht als spezielles Verwaltungsrecht
- Basis-Rechtsgrundlagen für die Einrichtung und die Arbeit in der Leitstelle
 - § 4 BHKG – Aufgaben der Kreise
 - § 28 BHKG – Einheitliche Leitstelle für den Brandschutz, die Hilfeleistung, den Katastrophenschutz und den Rettungsdienst
 - § 7 RettG – Einrichtungen des Rettungsdienstes
- Rechtsgrundlagen der Leitstellendisponentenausbildung
 - § 28 BHKG – Einheitliche Leitstelle für den Brandschutz, die Hilfeleistung, den Katastrophenschutz und den Rettungsdienst
 - § 8 RettG – Leitstelle – Nachweis über freie Behandlungskapazitäten
 - Aktuelle Verordnungen und Erlasse
- Verschwiegenheitspflicht: § 37 BeamStG, § 203 StGB
- Mögliche Rechtsfolgen bei Fehlentscheidungen
 - Strafrechtlich (Fahrlässigkeit, Leichtfertigkeit und Vorsatz)
 - Zivilrechtlich (Fahrlässigkeit, grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz)
 - Dienst-/Arbeitsrechtlich
 - § 47 BeamStG – Nichterfüllung von Pflichten
 - § 13 LDG NRW – Verhängung und Bemessung der Disziplinarmaßnahme
- Haftung: § 48 BeamStG – Pflicht zum Schadensersatz
- Grundlagen Datenschutz: personenbezogene Daten dürfen nur erhoben und verarbeitet werden, wenn
 - eine dienstliche Notwendigkeit besteht (z.B. zur Sicherung des Einsatzerfolges, aufgrund einer rechtlichen Bestimmung)
 - das Einverständnis vorliegt

Lernfeld 4: Informationsgewinnung und -verarbeitung (2 UE)

- Rechtliche Grundlagen zur Einrichtung des Notrufes und der Dokumentation von Notrufen
 - § 28 BHKG – Einheitliche Leitstelle für den Brandschutz, die Hilfeleistung, den Katastrophenschutz und den Rettungsdienst
 - § 7a RettG – Dokumentation, Datenschutz, Qualitätsmanagement
 - Telekommunikationsgesetz als rechtliche Basis

- Medizinische Leitlinien (z.B. ERC Guidelines)

Lernfeld 5: Einleitung und Begleitung von Einsätzen (3 UE)

- Einsatzrecht
 - BHKG NRW: §§ 18, 28, 34, 39
 - RettG NRW: §§ 3, 7, 7a, 8, 9, 10
- Rechtsgrundlagen der nachbarschaftlichen und überörtlichen Hilfe
- Hilfsfristen
- Feuerwehrdienstvorschriften
- Dienst- und Verfahrensanweisungen (z.B. Allgemeine Anweisungen, Anweisungen zu Notruf/Krankentransport)

Lernfeld 6: Kooperation mit Externen (4 UE)

- Einsatzrecht
 - BHKG NRW: §§ 18, 29, 34, 39, 54
 - RettG NRW: §§ 3, 7, 8, 10, 16
 - Melde- und Warnerlass
 - Luftrettungserlass
- Dienst- und Verfahrensanweisungen (Anweisungen für besondere Einsätze oder Ereignisse)

Lernfeld 8: Bewältigung von Ausnahmelagen (3 UE)

- Einsatzrecht
 - BHKG NRW: §§ 4, 18, 28, 29, 34, 39, 46, 54
 - RettG NRW: §§ 3, 7, 7a, 8, 9, 10, 16
 - Melde- und Warnerlass

Lernfeld 9: Grundlagen des Qualitätsmanagements (3 UE)

- Einsatzrecht
 - BHKG NRW: § 46
 - RettG NRW: §§ 7, 7a
- Wiederkehrende Unterweisungen (z.B. §§ 35, 38)
- DIN-Normen des Qualitätsmanagements

4 Unterrichtsplanung und Ablaufplan

Auf Grundlage der in diesem Dokument vorgegebenen Inhalte ist durch die ausbildende Stelle die konkrete Unterrichtsplanung vorzunehmen. Ein beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung, in dem die Inhalte thematisch passend gruppiert sind, ist dem Ausbildungskonzept als Anlage hinzugefügt. Die konkrete Planung ist auf die Möglichkeiten der ausbildenden Stelle und die Bedürfnisse der Leitstelle anzupassen. Es wird empfohlen, die theoretischen Grundlagen zu Beginn und darauf aufbauend die in der Praxis in geeigneter Weise zu vermittelnden Inhalte zu einem späteren Zeitpunkt im Ausbildungsverlauf einzuplanen.

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Modul	Themen	UE
Modul IX: Örtliche Leitstellentechnik und -organisation	<p>Lernfeld 2: Sicherstellung der Betriebsbereitschaft</p> <p><u>Sicherstellung organisatorischer Voraussetzungen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dienstplanung inkl. Urlaubsplanung • Krankmeldung oder Ähnliches • Führungsorganisation der Leitstelle • Funktions- bzw. Tischbesetzungsplanung und Aufgabenverteilung • Vorgaben zur Priorisierung zeitkritischer Aufgaben • Gemeinsames Vorgehen und Koordination typischer Aufgaben • Sicherheitseinrichtungen der Leitstelle 	8
	<p>Lernfeld 3: Organisation der Leitstelle</p> <p><u>Organisatorisches</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Führungsorganisation in der Leitstelle • Organisatorische Regelungen (Dienst- und Verfahrensanweisungen) • Strukturen der Dienststelle • Technische und organisatorische Vorkehrungen zum materiellen und informationellen Schutz der Leitstelle • Melde- und Schriftverkehrswege in der Dienststelle 	8
Modul X: Örtliches und landesweites Gefahrenabwehrsystem	<p>Lernfeld 1: Berufsverständnis als Leitstellendisponent*in</p> <p><u>Grundlagen der Gefahrenabwehr</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufgaben und Organisation einer Leitstelle 	6

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Modul	Themen	UE
	<ul style="list-style-type: none"> • Einordnung der eigenen Leitstelle in die örtliche Verwaltung und Einbindung in örtliche Gefahrenabwehrkonzepte • Aufgaben von Leitstellendisponent*innen • Bedarfsplanung für Brandschutz und Rettungsdienst 	
	<p>Lernfeld 3: Organisation der Leitstelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine Organisation und Führungsstruktur in der Leitstelle <ul style="list-style-type: none"> ○ Aufgabenverteilung der Leitstellenplätze ○ Disponent, Dienstgruppenleiter/Wachabteilungsführer, Lagedienst, Leiter der Leitstelle • Struktur und Organisation der örtlichen Feuerwehren und des örtlichen Rettungsdienstes insbesondere der Sonderfunktionen • Struktur und Organisation weiterer eingebundener Organisationen, Hilfsorganisationen und Regieeinheiten • Alarm- und Ausrückeordnungen 	6
Modul VI: Gesundheits- und Selbstmanagement	<p>Lernfeld 1: Berufsverständnis als Leitstellendisponent*in</p> <ul style="list-style-type: none"> • Physische und psychische Risikofaktoren der Arbeit in der Leitstelle (z.B. Rückenprobleme durch sitzende Tätigkeit, psychische Belastung durch Stress und besondere Einsätze) • Rückenschule und Ergonomie am Arbeitsplatz • Stressbewältigungstechniken • Umgang mit psychisch belastenden Situationen (kollegiale Gespräche, PSU, die Rolle von Freunden und Familie) • Geringer Krankenstand und erhöhte Arbeitsqualität durch Zufriedenheit am Arbeitsplatz • Grundlagen des Zeit- und Selbstmanagements 	8

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Modul	Themen	UE
	<ul style="list-style-type: none">○ Geordneter Arbeitsplatz○ Setzen von Prioritäten○ Strukturieren von Handlungen (Aufgaben identifizieren, sortieren, planen etc.)○ Zeitfresser○ Prokrastination	

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Modul	Themen	UE
Modul VII: Kommunikation und Berufsethik	<p>Lernfeld 1: Berufsverständnis als Leitstellendisponent*in</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selbstverständnis von respektvoller und freundlicher Kommunikation mit Kolleg*innen, Vorgesetzten, externen Stellen und Bürger*innen • Rollenverständnis als Leitstellenstellendisponent*in mit dem Bewusstsein für Bedeutung und Verantwortung der Aufgaben • Ethische Grundsätze (Wertesystem: Leben, Gesundheit, Menschen, Tiere, Umwelt, Sachwerte) 	2
Modul VI: Gesundheits- und Selbstmanagement	<p>Lernfeld 2: Sicherstellung der Betriebsbereitschaft</p> <p><u>Erhaltung der physischen Gesundheit:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ergonomie in der Leitstelle • Ausgewogene und an den Bedarf der Tätigkeit angepasste Ernährung • Sport insbesondere Rückenschule • Schutz vor Ausbreitung von Infektionskrankheiten innerhalb des Teams (z.B. kranke Personen dürfen nicht in der Leitstelle arbeiten) • Arbeitsplatzhygiene • Einfluss des Raumklimas und ähnlicher Randbedingungen auf die Arbeit in der Leitstelle <p><u>Erhaltung der psychischen Gesundheit:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung von Pausen und Ruhezeiten • Methoden der Stressbewältigung • Umgang mit schwierigen Situationen und PSU 	16

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Modul	Themen	UE
	<ul style="list-style-type: none"> • Einsatznachbesprechung bei schwierigen Einsätzen <p><u>Selbstmanagement als Prävention</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Stressreduktion durch <ul style="list-style-type: none"> ○ reibungslose Arbeitsabläufe aufgrund guter Organisation des eigenen Arbeitsplatzes (z.B. Bereithalten aller notwendigen Arbeitsmittel, aufgeräumter Arbeitsplatz) ○ Methoden zur Bewältigung der Arbeit unter Zeit- und Entscheidungsdruck (z.B. priorisieren, Hilfe anfordern, Checklisten) 	
Modul IV: Crew Ressource Management	<p>Lernfeld 3: Organisation der Leitstelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbeiten im Team, in der jedes einzelne Mitglied seine Stellung und seinen Wert hat • Konfliktbewältigung und Fehlerkultur • Crew Ressource Management Leitsätze • Crew Ressource Management als Mittel zur Fehlervermeidung und Qualitätssicherung 	10
Modul XI: Qualitätsmanagement	<p>Lernfeld 3: Organisation der Leitstelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualitätskriterien bei Feuerwehr, Rettungsdienst und in der Leitstelle • Zuständigkeiten von Leitstellendisponent*innen im Qualitätsmanagement • Verwendete Maßnahmen und Methoden des Qualitätsmanagements • Nutzung von Arbeitsmitteln und Arbeitshilfen des Qualitätsmanagements z.B. Checklisten 	4
	<p>Lernfeld 9: Grundlagen des Qualitätsmanagements</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedeutung und Nutzen des Qualitätsmanagements • Organisation und Zusammenhänge des Qualitätsmanagements in Feuerwehr, Rettungsdienst und Leitstelle 	4

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Modul	Themen	UE
	<ul style="list-style-type: none">• Vergleich von Soll- und Ist-Zustand sowie Ableitung von Maßnahmen• Kennzahlen zur Disposition• Vorgaben zu Ausrückezeiten und Hilfsfristen• Dokumentation• Qualitätsmanagement als Risiko- und Fehlermanagement• Messbare Qualitätskriterien	

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Modul	Themen	UE
Modul II: Allgemeine Leitstellentechnik	<p>Lernfeld 3: Organisation der Leitstelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notrufleitung, Krankentransportleitung, Amtsleitung <ul style="list-style-type: none"> ○ Unterschiedliche Eigenschaften der Leitungen (z.B. Besicherung der Notrufleitung, Einheitlichkeit der Krankentransportleitung) ○ Unterschiedliche Verarbeitung in der Leitstelle (z.B. Priorisierung der Leitungen, Aufzeichnung der Gespräche) • Leitstellenkopplung 	4
	<p>Lernfeld 5: Einleitung und Begleitung von Einsätzen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine Leistungsmerkmale von Einsatzleitsystemen und Telekommunikationsanlagen • Schnittstellen zwischen Systemen • Melder- und Handy-Alarmierungssysteme (z.B. POCSAG, DIVERA) • IG NRW, VIDaL 	3
	<p>Lernfeld 7: Einsatzbearbeitung und -unterstützung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informationssysteme (z.B. IG NRW, EMA, Gefahrstoffinformationssysteme, Crash-Recovery-System, FeWIS) • Anforderung von ITW, ITH, Schwerlasttransport etc. per Fax und vorherigem Telefonat 	4
Modul I: Alarmierung und Einsatzbegleitung	<p>Lernfeld 5: Einleitung und Begleitung von Einsätzen</p> <p><u>Grundlagen der Alarmierung und Einsatzbegleitung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Standorte der Feuerwachen und Gerätehäuser inklusive der technischen und personellen Leistungsfähigkeit 	15

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Modul	Themen	UE
	<ul style="list-style-type: none"> • Standorte der Rettungswachen inklusive der technischen und personellen Leistungsfähigkeit • Leistungsspektrum weiterer örtlich zur Verfügung stehender Ressourcen wie Hilfsorganisationen, Regieeinheiten, First Responder und Ersthelfer (über App-Systeme) • Standorte der Krankenhäuser und deren Fachabteilungen 	
<p>Modul IX: Örtliche Leitstellentechnik und -organisation</p>	<p>Lernfeld 2: Sicherstellung der Betriebsbereitschaft</p> <p><u>Inbetriebnahme und Überprüfung technischer Einrichtungen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine EDV- und Medientechnik • Einsatzleitsystem • Kommunikationssystem • Alarmierungssysteme • BMA-Übertragungssystem • MoWaS • IG NRW, NORA, AML, E-Call, Crash-Recovery-System, Rescue-Track, Gefahrstoff-informationssysteme, FeWIS etc. • Karten- und Lagedarstellungssysteme 	<p>10</p>

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Modul	Themen	UE
Modul IX: Örtliche Leitstellentechnik und -organisation	<p>Lernfeld 3: Organisation der Leitstelle</p> <p><u>Technisches</u></p> <p>Ansprechpartner, Wartungsfirmen, Servicedienstleister etc. von:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telekommunikationsanlage • Einsatzleitsystem • Weiteren vor Ort durch Leitstellendisponent*innen zu nutzende technische Einrichtungen sowie von Technikräumen und Servern 	22
	<p>Lernfeld 4: Informationsgewinnung und -verarbeitung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedienung von Einsatzleit- und Telekommunikationssystem <ul style="list-style-type: none"> ○ Einsatzerfassung über Adresse oder Objekte (auch Rettungspunktsysteme) ○ Berücksichtigung von Besonderheiten aufgrund einer Leitstellenkopplung 	14

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Modul	Themen	UE
Modul IX: Örtliche Leitstellentechnik und -organisation	Lernfeld 4: Informationsgewinnung und -verarbeitung <ul style="list-style-type: none"> • Andere Systeme wie NORA, E-Call, Gehörlosenfax, AML oder Ähnliches und Übersetzungshilfen • Karten- und Lagedarstellungssysteme • Internet zur allgemeinen Informationsgewinnung 	16
Modul X: Örtliches und landesweites Gefahrenabwehrsystem	Lernfeld 2: Sicherstellung der Betriebsbereitschaft <ul style="list-style-type: none"> • Überprüfung der Einsatzbereitschaft der Feuerwehren, des Rettungsdienstes, beteiligter Hilfsorganisationen und der Führungsfunktionen • Nachbesetzung und Kompensationsmaßnahmen • Ermittlung von z.B. Straßensperrung und ähnlichen Beeinträchtigungen und Weitergabe der Informationen an betroffene Einheiten oder das zuständige Personal 	8
Modul VII: Kommunikation und Berufsethik	Lernfeld 1: Berufsverständnis als Leitstellendisponent*in <ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen der Kommunikationstheorie (z.B. 4-Seiten Modell von Schulz von Thun, Axiome der Kommunikation nach Watzlawick) • Rhetorik <ul style="list-style-type: none"> ○ Fragetechniken (z.B. offene und geschlossene Fragen, W-Fragen) ○ Ich-Botschaften 	2
	Lernfeld 4: Informationsgewinnung und -verarbeitung <ul style="list-style-type: none"> • Respektvolle und sorgfältige Kommunikation unter Berücksichtigung <ul style="list-style-type: none"> ○ kultureller Aspekte 	10

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Modul	Themen	UE
	<ul style="list-style-type: none"> ○ der Veränderung des Verhaltens in Krisensituationen ○ der Möglichkeit der positiven Einwirkung auf Anrufende • Sichere und professionelle Kommunikation mit Anrufenden, Kolleg*innen, Vorgesetzten und Personen anderer Organisationen • Wirkung von Worten und der eingeschränkten Kommunikation am Telefon ohne Mimik und Gestik in angespannten Situationen • Fragetechniken zur Informationsermittlung (z.B. offene und geschlossene Fragen, W-Fragen) • Handlungsanleitungen <ul style="list-style-type: none"> ○ Erste-Hilfe-Maßnahmen ○ Reanimation ○ Verhalten im Brandfall 	

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Modul	Themen	UE
Modul XII: Rechtsgrundlagen	Lernfeld 4: Informationsgewinnung und -verarbeitung <ul style="list-style-type: none"> • Medizinische Leitlinien (z.B. ERC Guidelines) 	1
	Lernfeld 5: Einleitung und Begleitung von Einsätzen <ul style="list-style-type: none"> • Feuerwehrdienstvorschriften • Dienst- und Verfahrensanweisungen (z.B. Allgemeine Anweisungen, Anweisungen zu Notruf/Krankentransport) 	1
	Lernfeld 9: Grundlagen des Qualitätsmanagements <ul style="list-style-type: none"> • Wiederkehrende Unterweisungen (z.B. §§ 35, 38) • DIN Normen des Qualitätsmanagements 	1
Modul XI: Qualitätsmanagement	Lernfeld 4: Informationsgewinnung und -verarbeitung <ul style="list-style-type: none"> • Organisation, Durchführung und Verantwortlichkeiten des Qualitätsmanagements in der Leitstelle • Qualitätsmanagement von Notruf- und Anrufbearbeitung • Fehler- und Beschwerdemanagement als Bestandteil des Qualitätsmanagements 	2
	Lernfeld 5: Einleitung und Begleitung von Einsätzen <ul style="list-style-type: none"> • Kennzahlen und Qualitätsanforderungen in der Disposition • Hilfsfristen 	2
Modul VII: Kommunikation und Berufsethik	Lernfeld 4: Informationsgewinnung und -verarbeitung <ul style="list-style-type: none"> • Einsatz von Kommunikationstechniken zur Beruhigung in angespannten Situationen 	2

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Modul	Themen	UE
	<ul style="list-style-type: none"> • Trennung der ausgesprochenen Botschaft von der Person • Lösungsorientierte Bearbeitung von nicht-feuerwehrtechnischen und nicht-medizinischen Anliegen 	
Modul VIII: Notrufannahme	<p>Lernfeld 4: Informationsgewinnung und -verarbeitung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anwendung der Prinzipien und Abläufe der Notrufabfrage (medizinisch und feuerwehrtechnisch) sowie der Krankentransportabfrage, inklusive der geeigneten Gesprächsführung • Rechtssicherheit und Qualität der Notrufabfrage für Krankentransporte sowie medizinische und feuerwehrtechnische Notfälle • Unterschiede verschiedener Abfrage-Systeme (z.B. strukturierte/standardisierte Notrufabfrage) 	27

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Modul	Themen	UE
Modul VIII: Notrufannahme	Lernfeld 4: Informationsgewinnung und -verarbeitung <ul style="list-style-type: none">• Anwendung der strukturierten/standardisierten Notrufabfrage• Notrufabfrage in englischer Sprache und Nutzung von Übersetzungssoftware	15
Modul IX: Örtliche Leitstellentechnik und - organisation	Lernfeld 5: Einleitung und Begleitung von Einsätzen <ul style="list-style-type: none">• Bedienung von Einsatzleit- und Telekommunikationssystem über die Einsatzerfassung hinaus• Alarmierungssysteme inkl. gesamter technischer Infrastruktur (z.B. POCSAG und Handyalarmierungssysteme)• BMA-Übertragungssystem	21

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Modul	Themen	UE
Modul I: Alarmierung und Einsatzbegleitung	<p>Lernfeld 5: Einleitung und Begleitung von Einsätzen</p> <p><u>Alarmierung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Alarmierung mit Einsatzleitsystem <ul style="list-style-type: none"> ○ Stichworte und Einsatzmittelkette für Rettungsdiensteinsätze ○ Stichworte und Einsatzmittelkette für Feuerwehreinsätze ○ Stichworte für sonstige Einsätze ○ Stichwortauswahl nach Meldebild ○ Abläufe der Alarmierung hauptamtlicher Kräfte (Rettungsdienst und Feuerwehr) ○ Abläufe der Alarmierung freiwilliger Kräfte (z.B. fahrzeugspezifische Alarmierung, Einheitenalarmierung und Auswahl der Einsatzmittel durch örtlich zuständige Führung) ○ Stichwörterhöhung • Besondere Alarmierung: RTH, ITW, THW, Hilfsorganisationen allgemein (z.B. Mangel im Rettungsdienst) etc. • Umsetzung besonderer örtlicher Einsatzkonzepte bei der Alarmierung im Regelbetrieb (Erstellung mehrerer Einsätze zu einem Ereignis, z.B. MANV, Feuer U-Bahn etc.) • Anforderung von nachbarschaftlicher Hilfe im Regelbetrieb • Verständigung oder Anforderung der Polizei, anderer Behörden oder Unternehmen <p><u>Einsatzbegleitung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Überwachung der Ausrücke- und Eintreffzeiten sowie Reaktion bei Überschreitungen (z.B. Nachalarmieren, Meldung an Teamleiter) 	30

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Modul	Themen	UE
	<ul style="list-style-type: none"> • Informationsgewinnung (z.B. Karten, Lexikon, Internetrecherche, telefonisches Einholen weiterer Informationen etc.) • Einsatzdokumentation, insbesondere Sprechwunschannahme und Erfassung von Rückmeldungen • Informationsweitergabe innerhalb der Leitstelle sowie an eingesetzte Kräfte und beteiligte Behörden 	
<p>Modul X: Örtliches und landesweites Gefahrenabwehrsystem</p>	<p>Lernfeld 5: Einleitung und Begleitung von Einsätzen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nachbarschaftliche und überörtliche Hilfe im Rahmen von örtlichen Konzepten • Katastrophenschutzkonzepte NRW (auch Ü MANV S) <ul style="list-style-type: none"> ○ Leistungsfähigkeit ○ Anforderungswege 	<p>6</p>

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Modul	Themen	UE
Modul X: Örtliches und landesweites Gefahrenabwehrsystem	Lernfeld 5: Einleitung und Begleitung von Einsätzen <ul style="list-style-type: none"> • Kompensationsmaßnahmen zur Gebietsabdeckung bei Mangelversorgung 	2
Modul IX: Örtliche Leitstellentechnik und -organisation	Lernfeld 5: Einleitung und Begleitung von Einsätzen <ul style="list-style-type: none"> • Leitstellenkopplung 	3
Modul VII: Kommunikation und Berufsethik	Lernfeld 6: Kooperation mit Externen <ul style="list-style-type: none"> • Verhandlungstechniken • Fragetechniken zur Informationsermittlung • Trennung der ausgesprochenen Botschaft von der Person 	8
	Lernfeld 7: Einsatzbearbeitung und -unterstützung <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation in existentiellen Situationen • Einsatz von Kommunikationstechniken zur Beruhigung in angespannten Situationen • Unterschiede der Kommunikation mit Notfalleinrufern, Kolleg*innen, Organisationen etc. • Gesprächsabwicklung gemäß „FwDV 810“ 	8
Modul VIII: Notrufannahme	Lernfeld 7: Einsatzbearbeitung und -unterstützung <ul style="list-style-type: none"> • Telefonreanimation 	15

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Modul	Themen	UE
Modul VIII: Notrufannahme	<p>Lernfeld 7: Einsatzbearbeitung und -unterstützung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefongespräche außerhalb der Notrufannahme (Telefonate mit anderen Behörden/Leitstellen/Krankenhäusern, Beschwerden, Tier in Not, nicht-rettungsdienstlich und nicht-feuerwehrtechnisch relevante Anliegen, Angehörige etc.) sowie darauffolgende Maßnahmen • Handlungsanweisungen und -anleitungen an die Anrufenden (z.B. Anweisen das Gebäude zu verlassen oder die Rückseite des Gebäudes zu betrachten, Erste-Hilfe-Maßnahmen, Absichern von Unfallstellen etc.) 	20
Modul IX: Örtliche Leitstellentechnik und -organisation	<p>Lernfeld 7: Einsatzbearbeitung und -unterstützung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine EDV- und Medientechnik (ggf. auch webbasierte Informationssysteme z.B. EMA, Gefahrenstoffinfosysteme, Crash-Recovery-System, zuständige Imker/Jäger/Schornsteinfeger/Förster, Bettennachweis, IG NRW, Druckkammer, Verbrennungsbetten, Wetterdaten, aktuelle Nachrichten, Einsatzleitreechner-Lexikon, sachgerechte Internetrecherche) • Technische Elemente wie z.B. Tresorsysteme für Schlüssel- und Geldangelegenheiten 	14
Modul XII: Rechtsgrundlagen	<p>Lernfeld 6: Kooperation mit Externen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dienst- und Verfahrensanweisungen (Anweisungen für besondere Einsätze oder Ereignisse) 	2

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Modul	Themen	UE
Modul IV: Crew Ressource Management	<p>Lernfeld 7: Einsatzbearbeitung und -unterstützung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nutzung des Crew Ressource Management bei der gemeinsamen Bearbeitung von Aufgaben bei <ul style="list-style-type: none"> ○ komplexen Einsätzen ○ einer Vielzahl von Einsätzen 	12
Modul I: Alarmierung und Einsatzbegleitung	<p>Lernfeld 6: Kooperation mit Externen</p> <p><u>Zusammenarbeit mit Behörden, Organisationen und Unternehmen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Benachrichtigung von Behörden, die in eigener Zuständigkeit tätig werden • Besondere Alarmierung/Anforderung: RTH, ITW, THW, kreiseigene Katastrophenschutzkonzepte, Hilfsorganisationen allgemein (z.B. bei Bombenentschärfung, Mangel im Rettungsdienst, Sanitätsdienst bei Großveranstaltungen) etc. • Anforderung von Amtshilfe • Anforderung weiterer Organisationen und Unternehmen zur Einsatzunterstützung 	11
Modul X: Örtliches und landesweites Gefahrenabwehrsystem	<p>Lernfeld 6: Kooperation mit Externen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zuständigkeiten und Leistungsspektrum von <ul style="list-style-type: none"> ○ Aufsichtsbehörden (Bezirksregierung und Ministerium des Innern) ○ Kampfmittelbeseitigungsdienst, USBV LKA ○ Leitstellen anderer Kreise und kreisfreier Städte ○ Versorgungsunternehmen, Entsorgungsunternehmen, Straßenbaulastträger, Deutsche Bahn, ÖPNV Betreiber, ○ Hilfsorganisationen und Regieeinheiten, THW, 	13

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Modul	Themen	UE
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Polizei (Kreispolizeibehörde, § 4 Behörde, LZPD NRW, Landesleitstelle, Lagezentrum im Ministerium des Innern) ○ Ordnungsamt, Umweltamt, Sozialamt, Jugendamt ○ Unternehmen, die einsatzrelevante Geräte und Kompetenzen vorhalten ○ TUIS, ATF, LANUV NRW, Fachberater ○ Werk- und Betriebsfeuerwehren ○ Wasserämter und -verbände (Wasser- und Schifffahrtsamt, Ruhrverband, Deichverbände) ○ Zuständige für Wald und Forst ○ Kassenärztlicher Notdienst, Krankenhäuser, Arztpraxen, Pflegeheime, Palliativnetz etc. • Meldepflichten: <ul style="list-style-type: none"> ○ Innerhalb der Dienststelle ○ Gegenüber benachbarten Gebietskörperschaften ○ Gegenüber Aufsichtsbehörden (insbesondere Meldeerlass) • Einsatzpläne der Bezirksregierungen <ul style="list-style-type: none"> ○ Konzepte ○ Einheiten ○ Anforderungswege ○ Aufgaben der Leitstellen • Gemeindeübergreifende Zusammenarbeit und entsprechende Dienst- und Verfahrensanweisungen • Aufbau und Struktur von operativ-taktischen und administrativ-organisatorischen Stäben 	

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Modul	Themen	UE
Modul XI: Qualitätsmanagement	<p>Lernfeld 6: Kooperation mit Externen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbeit mit Checklisten zur Sicherstellung der Erfüllung von Meldepflichten und der Informationsweitergabe an Behörden und Organisationen 	2
Modul III: Besondere Einsatzsituationen	<p>Lernfeld 6: Kooperation mit Externen</p> <p><u>Einheiten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • THW • Angeforderte Einheiten z.B. in der landesweit koordinierten Hilfe <p><u>Stäbe:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Zusammenarbeit mit dem Stab der Einsatzleitung, mit Stäben für Ausgewöhnliche Ereignisse (SAE) und Krisenstäben auf Kreis- und Regierungsbezirksebene • Stabskommunikation (vom vierfach Vordruck bis zur IT-Lösung) 	26
	<p>Lernfeld 8: Bewältigung von Ausnahmelagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Änderung der Aufgabenverteilung und Zusammenarbeit in der Leitstelle (z.B. festgelegte Einsatzleitplätze, Zusammenarbeit mit Teamleiter und Lagedienst) • Besonderheiten im Zusammenhang mit <ul style="list-style-type: none"> ○ Amok- und Terrorlagen ○ Wald- und Vegetationsbrandeinsatzbewältigung ○ Einsätzen mit mehreren RTH ○ Störfällen ○ Extremwetterereignissen 	8

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

	<ul style="list-style-type: none">○ Ausfall kritischer Infrastrukturen• Umgang mit Notsituationen in der Leitstelle (z.B. medizinischer Notfall, Brandfall, Bedrohungslage, Räumung/Evakuierung)	
--	---	--

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Modul	Themen	UE
Modul III: Besondere Einsatzsituationen	<p>Lernfeld 8: Bewältigung von Ausnahmelagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lagedarstellungssystem NRW und örtliche Lagedarstellungs-Tools • Leitstellenkopplung in besonderen Lagen • „Meldeerlass“ und Vorbereitung von Sofort-, Folge- und Schlussmeldungen • „Warnerlass“ und Vorbereitung der Warnung und Information der Bevölkerung • Zusammenarbeit mit Stäben (Einsatzleitung, Krisenstäben, SAE) • Stabskommunikationssystem • Redundanz (z.B. Alarmierung in den örtlich vorgehaltenen Formen, Einsatzbearbeitung, Notrufumrouting, TK-Anlage, Ausfall Digitalfunk BOS) • Inbetriebnahme der Notfalleitstelle 	34
Modul I: Alarmierung und Einsatzbegleitung	<p>Lernfeld 8: Bewältigung von Ausnahmelagen</p> <p><u>Besondere Verfahrensweisen in Ausnahmelagen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Besetzung der Gerätehäuser der Freiwilligen Feuerwehr in besonderen Lagen 	2

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Modul	Themen	Anzahl UE
Modul I: Alarmierung und Einsatzbegleitung	<p>Lernfeld 8: Bewältigung von Ausnahmelagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alarmierung von dienstfreien Kräften für Leitstelle und Hauptamtliche Wachen • Alarmierung des Stabes der Einsatzleitung und des Krisenstabes (ggf. SAE) unter Beachtung der einschlägigen Dienstanweisungen • Auslösen von Sirenen • besonderen Alarmierung: RTH, ITW, THW, kreiseigene Katastrophenschutzkonzepte, Hilfsorganisationen allgemein (z.B. bei Bombenentschärfung, Mangel im Rettungsdienst, Sanitätsdienst bei Großveranstaltungen) etc. • Besonderheiten/Abweichungen bei der Einsatzdokumentation, Sprechwunschannahme, Informationsweitergabe, Rückmeldung 	18
Modul X: Örtliches und landesweites Gefahrenabwehrsystem	<p>Lernfeld 8: Bewältigung von Ausnahmelagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spezialeinheiten (Besonderheiten in Kreisen bei gemeindeübergreifender Zusammenarbeit) • Nachbarschaftliche und überörtliche Hilfe 	4
Modul IX: Örtliche Leitstellentechnik und -organisation	<p>Lernfeld 8: Bewältigung von Ausnahmelagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haustechnik/Gebäudetechnik • Technische Gegebenheiten von Stabsräumen, falls sie sich im Zuständigkeitsbereich der Leitstelle befinden • Umgang mit auftretenden technischen Problemen in der Leitstelle (z.B. selbstständige Lösung, hinzuziehen von zuständigem IT-Personal) 	14

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Module	Themen	UE
Modul X: Örtliches und landesweites Gefahrenabwehrsystem	Lernfeld 1: Berufsverständnis als Leitstellendisponent*in <ul style="list-style-type: none"> • Verwaltungsgliederung NRW - Welche Verwaltungseinheiten übernehmen welche Aufgaben der Gefahrenabwehr? <ul style="list-style-type: none"> ○ Gemeinde: Feuerwehr, Ordnungsamt ○ Kreis: Rettungsdienst, Leitstelle, Katastrophenschutz ○ Land: Polizei, Katastrophenschutz (Bezirksregierung und Ministerium des Innern) 	4
	Lernfeld 8: Bewältigung von Ausnahmelagen <ul style="list-style-type: none"> • Anforderung bzw. Alarmierung, Aufbau und Leistungsfähigkeit der Katastrophenschutzkonzepte NRW • Krisenmanagement NRW • Trennung zwischen operativ-taktischer und administrativ-organisatorischer Zuständigkeit 	6
Modul II: Allgemeine Leitstellentechnik	Lernfeld 8: Bewältigung von Ausnahmelagen <ul style="list-style-type: none"> • Informationssysteme (z.B. IG NRW, Gefahrstoffinformationssysteme, FeWIS) • STABOS • VIDaL • MoWaS 	6
Modul V: Digitalfunk BOS	Lernfeld 3: Organisation der Leitstelle <ul style="list-style-type: none"> • Netzaufbau und Netztechnik, verschiedene Betriebsarten im Digitalfunk BOS, Auswirkungen von Störungen einzelner Bestandteile • Rollen und Zuständigkeiten gemäß „Nutzungshandbuch Digitalfunk BOS NRW“: 	12

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Module	Themen	UE
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Landesebene (AS NW, Kompetenzzentrum Digitalfunk) ○ Kreisebene (Nutzerhandbuch, TTB, VST) ● „Nutzungskonzept Rufgruppen nichtpolizeiliche Gefahrenabwehr NRW“ ● Dienste im Digitalfunk BOS (Einzelruf, Gruppenruf, Notruf, SDS basierte Dienste, Priorisierung) ● Leitstellenanbindung (Group Combine, DGNA, Affiliation List, Subscriber Tracking) 	
	<p>Lernfeld 5: Einleitung und Begleitung von Einsätzen</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gesprächsabwicklung gemäß „FwDV 810“ ● Unterstützung der Funkeinsatztaktik in der Leitstelle <ul style="list-style-type: none"> ○ Bedarfsgerechte Auswahl von Rufgruppen (Anzahl und Eigenschaften) ○ Taktische Nutzung der Leitstellenanbindung, insbesondere Group Combine und DGNA 	8
	<p>Lernfeld 7: Einsatzbearbeitung und -unterstützung</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Aufgaben der Taktisch-Technischen Betriebsstelle gemäß „Nutzungshandbuch Digitalfunk BOS NRW“ ● Dienste im Digitalfunk BOS ● Funktionen der Leitstellenanbindung und deren taktische Nutzen ● „Nutzungskonzept Rufgruppen nichtpolizeiliche Gefahrenabwehr NRW“ ● Funkeinsatzplanung in der Leitstelle ● Bedienung Digitalfunkgeräte, um ggf. eine beratende Tätigkeit wahrnehmen zu können ● Bedienung und Wirkung von Repeater und Gateway ● Einsatz von Objektfunkanlagen ● Neuigkeiten und zukünftige Entwicklungen im Digitalfunk BOS 	8

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Module	Themen	UE
	<p>Lernfeld 8: Bewältigung von Ausnahmelagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Störungen und Ausfälle im Digitalfunk BOS und deren technische und taktische Auswirkungen <ul style="list-style-type: none"> ○ Geplante Wartungsmaßnahmen ○ Basisstation im Fallback ○ Ausfall einer und mehrerer Basisstationen ○ Störungen der Leitstellenanbindung ○ Auswirkung von Störungen in zentralen Elementen des Digitalfunknetzes • Einsätze in Gebieten mit unzureichender Funkversorgung • Repeater und Gateway als Redundanzmöglichkeiten • Mobile Basisstationen 	6
Modul XII: Rechtsgrundlagen	<p>Lernfeld 1: Berufsverständnis als Leitstellendisponent*in</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterscheidung zwischen öffentlichem Recht und Privatrecht • Verwaltungsrecht als öffentliches Recht und Einsatzrecht als spezielles Verwaltungsrecht • Basis-Rechtsgrundlagen für die Einrichtung und die Arbeit in der Leitstelle <ul style="list-style-type: none"> ○ § 4 BHKG – Aufgaben der Kreise ○ § 28 BHKG – Einheitliche Leitstelle für den Brandschutz, die Hilfeleistung, den Katastrophenschutz und den Rettungsdienst ○ § 7 RettG – Einrichtungen des Rettungsdienstes • Rechtsgrundlagen der Leitstellendisponentenausbildung <ul style="list-style-type: none"> ○ § 28 BHKG – Einheitliche Leitstelle für den Brandschutz, die Hilfeleistung, den Katastrophenschutz und den Rettungsdienst ○ § 8 RettG – Leitstelle – Nachweis über freie Behandlungskapazitäten 	4

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Module	Themen	UE
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aktuelle Verordnungen und Erlasse • Verschwiegenheitspflicht: § 37 BeamStG, § 203 StGB • Mögliche Rechtsfolgen bei Fehlentscheidungen <ul style="list-style-type: none"> ○ Strafrechtlich (Fahrlässigkeit, Leichtfertigkeit und Vorsatz) ○ Zivilrechtlich (Fahrlässigkeit, grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz) ○ Dienst-/Arbeitsrechtlich <ul style="list-style-type: none"> ▪ § 47 BeamStG – Nichterfüllung von Pflichten ▪ § 13 LDG NRW – Verhängung und Bemessung der Disziplinarmaßnahme • Haftung: § 48 BeamStG – Pflicht zum Schadensersatz • Grundlagen Datenschutz: personenbezogene Daten dürfen nur erhoben und verarbeitet werden, wenn <ul style="list-style-type: none"> ○ eine dienstliche Notwendigkeit besteht (z.B. zur Sicherung des Einsatzerfolges, aufgrund eine rechtlichen Bestimmung) ○ das Einverständnis vorliegt 	
	<p>Lernfeld 4: Informationsgewinnung und -verarbeitung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Grundlagen zur Einrichtung des Notrufes und der Dokumentation von Notrufen <ul style="list-style-type: none"> ○ § 28 BHKG – Einheitliche Leitstelle für den Brandschutz, die Hilfeleistung, den Katastrophenschutz und den Rettungsdienst ○ § 7a RettG – Dokumentation, Datenschutz, Qualitätsmanagement ○ Telekommunikationsgesetz als rechtliche Basis 	1
	<p>Lernfeld 5: Einleitung und Begleitung von Einsätzen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einsatzrecht 	2

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Module	Themen	UE
	<ul style="list-style-type: none"> ○ BHKG NRW: §§ 18, 28, 34, 39 ○ RettG NRW: §§ 3, 7, 7a, 8, 9, 10 • Rechtsgrundlagen der nachbarschaftlichen und überörtlichen Hilfe • Hilfsfristen 	
	<p>Lernfeld 6: Kooperation mit Externen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einsatzrecht <ul style="list-style-type: none"> ○ BHKG NRW: §§ 18, 29, 34, 39, 54 ○ RettG NRW: §§ 3, 7, 8, 10, 16 ○ Melde- und Warnerlass ○ Luftrettungserlass 	2
	<p>Lernfeld 8: Bewältigung von Ausnahmelagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einsatzrecht <ul style="list-style-type: none"> ○ BHKG NRW: §§ 4, 18, 28, 29, 34, 39, 46, 54 ○ RettG NRW: §§ 3, 7, 7a, 8, 9, 10, 16 ○ Melde- und Warnerlass 	3
	<p>Lernfeld 9: Grundlagen des Qualitätsmanagements</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einsatzrecht <ul style="list-style-type: none"> ○ BHKG NRW: § 46 ○ RettG NRW: §§ 7, 7a 	2
Modul IV: Crew Ressource Management	<p>Lernfeld 3: Organisation der Leitstelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedeutung menschlicher Faktoren als Grundlage des Crew Ressource Management 	2
	<p>Lernfeld 8: Bewältigung von Ausnahmelagen</p>	6

Anlage 3 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten in NRW:

Beispielhafter Ablaufplan für die leitstellenspezifische Qualifizierung

Module	Themen	UE
	<ul style="list-style-type: none">• Crew Ressource Management Leitsätze in besonderen und komplexen Einsätzen• Grundsätze des Briefings und Debriefings	

Anlage 4 zum Ausbildungskonzept für die Qualifizierung von Leitstellendisponentinnen und -disponenten:

Ausführungsbestimmungen sowie Verbeamtungsvoraussetzungen

1. Berufliche Voraussetzungen für den Zugang zur Ausbildung

Die Gewinnung von Personal mit hochwertiger Ausbildung und Praxiserfahrung (z. B. von hauptamtlichen Gruppenführerinnen/Gruppenführern, Notfallsanitäterinnen/ Notfallsanitätern, Leitstellenpersonal aus anderen Ländern) ist weiterhin von besonderer Bedeutung, um die Leistungsfähigkeit der Leitstellen zu erhalten. Durch die bereits vorhandenen Qualifikationen wird eine schnellere Einsetzbarkeit in einer Leitstelle, als es bei Personen ohne vorhandene Qualifikationen möglich ist, begünstigt. Zuvor sind lediglich die noch fehlenden Bestandteile der im Ausbildungskonzept beschriebenen Qualifizierungen zu absolvieren, nicht aber die vollständige Ausbildung. Sofern Stellenbewerberinnen und -bewerber in einem anderen als den zuvor genannten Berufsbildern tätig sind, obliegt es der einstellenden Dienststelle, die besondere fachliche Eignung für die spätere Verwendung sowie die Befähigung zur Absolvierung der modularen Qualifizierung festzustellen. Hierzu ist zu bewerten, ob der vorhandene Berufsabschluss für eine Tätigkeit in der Leitstelle förderlich und prägend ist.

2. Gesundheitliche Voraussetzungen

Bei ausschließlicher Aufgabenerledigung in einer Leitstelle ist eine Atemschutztauglichkeit nach G 26.3 nicht erforderlich. Ist eine darüberhinausgehende Aufgabenwahrnehmung im Einsatz vorgesehen, ist im Zuge einer Gefährdungsbeurteilung durch den Aufgabenträger zu ermitteln, ob die Atemschutztauglichkeit gemäß G 26.3 in Verbindung mit der Teilnahme am Lehrgang Atemschutzgeräteträger erforderlich ist oder ob und welche weiteren arbeitsmedizinischen Voraussetzungen zu beachten sind. Ist die Teilnahme an den Lehrgängen „Atemschutzgeräteträger“ und „Gruppenführer-Basislehrgang“ (GF-Basis) vorgesehen, ist die Atemschutztauglichkeit gemäß G 26.3 nachzuweisen. In allen übrigen Fällen wird im Rahmen der Fürsorgepflicht des Dienstherrn empfohlen, eine grundsätzliche, gesundheitliche Eignung für die Teilnahme an der Ausbildung und der späteren Tätigkeit in der Leitstelle festzustellen. Als Orientierungshilfe können hierzu die arbeitsmedizinische Untersuchung für Fahr-, Steuer- und Überwachungstätigkeiten (G 25) sowie die arbeitsmedizinische Leitlinie für Nacht- und Schichtarbeit herangezogen werden.

Bestehende Regelungen über gesundheitliche Voraussetzungen, die für eine Verbeamtung erfüllt sein müssen, bleiben hiervon unberührt.

3. Grundzüge des Ausbildungskonzepts

Das Ausbildungskonzept für die Qualifizierung zu Leitstellendisponentinnen und -disponenten beschreibt mit den zugehörigen Anlagen die über den feuerwehrtechnischen, den rettungsdienstlichen und den leitstellenspezifischen Qualifizierungspfad zu erreichenden Qualifikationen und Kompetenzen. Jeder Qualifizierungspfad ist für sich genommen inhaltlich als abgeschlossene Einheit zu sehen. Gleichwohl können entstehende Wartezeiten während eines Qualifizierungsabschnitts dazu genutzt werden, Elemente der jeweils anderen Qualifizierungspfade zu absolvieren. Bevor allerdings mit der leitstellenspezifischen Basisqualifizierung begonnen werden kann, sind die erfolgreich abgeschlossene

feuerwehrtechnische Basisqualifizierung sowie die Qualifizierung zur Rettungssanitäterin/zum Rettungssanitäter nachzuweisen. Die Details zur rettungsdienstlichen Qualifizierung sind durch das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS NRW) geregelt.

4. Feuerwehrtechnische Qualifizierung

Die feuerwehrtechnische Qualifizierung ist so konzipiert, dass auch ohne vorhandene Qualifikationen und Vorkenntnisse aus dem Bereich des Feuerwesens die für die Aufgabenwahrnehmung in einer Leitstelle benötigten Kompetenzen in kurzer Zeit erlangt werden. Die im Ausbildungskonzept beschriebenen Qualifizierungen stellen damit den Mindeststandard dar, um in einer Leitstelle als Disponentin oder Disponent tätig werden zu können. Eine weitere Reduzierung des Ausbildungsumfanges ist nicht möglich. Das vollständige Absolvieren der feuerwehrtechnischen Basisqualifizierung ist nicht gleichwertig mit dem Abschluss der feuerwehrtechnischen Grundausbildung nach VAP1.2-Feu.

Für das in einer Leitstelle eingesetzte Personal sollte stets die höchstmögliche Qualifizierung (hauptamtliche Gruppenführerin/hauptamtliche Gruppenführer (B III-Lehrgang) oder zumindest ehrenamtlicher Gruppenführer) angestrebt werden, damit durch die größere Praxiserfahrung zusätzliche, hilfreiche Kenntnisse aus dem Feuerwesen in die Arbeit in einer Leitstelle mit einfließen können. Im Hinblick auf eine größere Verwendungsbreite des Leitstellenpersonals wird zudem als zielführend erachtet, dass im Rahmen der Truppausbildung auch die Ausbildung zum Atemschutzgeräteträger (AGT) absolviert wird, sodass im Anschluss eine Teilnahme am regulären GF-Basis und an den Seminaren „Anlagentechnik I (Brandmeldetechnik)“ und „Zusammenwirken mit dem Rettungsdienst in technischen Hilfeleistungseinsätzen“ möglich ist.

Verzicht auf die Ausbildung zum Atemschutzgeräteträger

Der Runderlass des Ministeriums des Innern Nordrhein-Westfalen (IM NRW) vom 11.03.2024 (Az.: 34-27.19.01.000006.7739/23) regelt die Durchführung der Ausbildung zum Truppmann (TM) und zum Truppführer (TF) sowie der TF-Fortbildung. Er verweist bezüglich der jeweiligen Lerninhalte und Lernziele auf die zugehörige Anlage, die in elektronischer Form über die Internetpräsenz www.idf.nrw.de zugänglich ist. In der aktuell gültigen Fassung der Anlage wird die AGT-Ausbildung als Voraussetzung für die Teilnahme sowohl an der TF-Ausbildung als auch an der TF-Fortbildung genannt.

Abweichend von dieser grundsätzlichen Regelung ist im Rahmen der feuerwehrtechnischen Qualifizierung für Leitstellenpersonal die AGT-Ausbildung nicht erforderlich, wenn es ausschließlich innerhalb einer Leitstelle eingesetzt wird. Die Möglichkeit, in diesem Aspekt vom o. g. Runderlass abzuweichen, ist im Erlass des IM NRW vom 30.09.2024 (Az.: 34-01.27.19.01) geregelt. Der Verzicht auf eine AGT-Ausbildung ist nur möglich, wenn die Disponentin/der Disponent später ausschließlich in einer Leitstelle eingesetzt wird und keinen Einsatzdienst verrichten. Diese Ausnahme umfasst auch die Abweichung von den Lerninhalten und Lernzielen der TF-Ausbildung und TF-Fortbildung. Auszubildende ohne AGT-Ausbildung dürfen nämlich lediglich zu solchen Tätigkeiten herangezogen werden, für die die AGT-Ausbildung nicht vorauszusetzen ist. In den Prüfungszeugnissen bzw. Teilnahmebescheinigungen zur TF-Ausbildung und TF-Fortbildung ist jeweils zu vermerken, wenn ohne absolvierte AGT-Ausbildung teilgenommen wurde, an welchen Lernsituationen eine Teilnahme nicht möglich war bzw. welche Kompetenzen nicht erworben werden konnten.

Die Ausnahmeregelung ist erforderlich, damit auch Bewerberinnen und Bewerber, die nicht vollständig einsatzdiensttauglich sind, eine Verwendung als Leitstellendisponentin/-disponent möglich ist. Die Abweichungen vom vorgenannten Runderlass sind möglich, da einerseits die FwDV 2 das Absolvieren des AGT-Lehrgang nicht als zwingende Voraussetzung für die Teilnahme an der TF-Ausbildung vorsieht und andererseits das Tragen von Atemschutz bei einer Verwendung innerhalb einer Leitstelle nicht erforderlich ist. Auf die Teilnahme an der AGT-Ausbildung kann somit genau dann verzichtet werden, wenn die spätere Verwendung ausschließlich als Leitstellendisponentin/Leitstellendisponent in einer Leitstelle erfolgt.

Neues Lehrgangsformat: Gruppenführer Leitstelle

Bisher war die Teilnahme an der hauptamtlichen Gruppenführerausbildung (B III) erforderlich, um die durch § 28 Abs. 3 S. 1 BHKG vorgegebene feuerwehrtechnischen Führungsausbildung zu erlangen. Hierbei war das Bestehen der Laufbahnausbildung nach VAP1.2-Feu vorausgesetzt.

Das Institut der Feuerwehr NRW bietet nun einen auf die Anforderungen in einer Leitstelle abgestimmten feuerwehrtechnischen Führungslehrgang (Gruppenführer Leitstelle, GF-LtS) an. Durch die Reduktion der Lehrinhalte auf das unbedingt erforderliche Maß beträgt der zeitliche Umfang dieser Ausbildung lediglich zwei Wochen. Die Voraussetzungen hinsichtlich bereits absolvierter Ausbildungen und Lehrgänge orientieren sich an den Regelungen der Feuerwehr-Dienstvorschrift (FwDV) 2 *Ausbildung der Freiwilligen Feuerwehren*. Der erfolgreiche Abschluss des Lehrgangs GF-LtS verleiht keine einsatztaktische Gruppenführer-Qualifikation wie der GF-Basis, sondern befähigt ausschließlich zur Wahrnehmung von Aufgaben einer Leitstellendisponentin/eines Leitstellendisponenten in einer Leitstelle. Sofern zu einem späteren Zeitpunkt die Gruppenführerqualifikation durch Teilnahme an einem GF-Basis erlangt werden soll, ist dieser Lehrgang in vollem Umfang zu absolvieren. Eine Anerkennung von Ausbildungsteilen aus dem GF-LtS ist nicht möglich. Ebenfalls ist zu beachten, dass die AGT-Ausbildung Voraussetzung für die Teilnahme am GF-Basis ist. Sofern im Rahmen der TF-Ausbildung aufgrund einer fehlenden AGT-Ausbildung nicht alle Kompetenzen erworben wurden (Hinweis auf der Teilnahmebescheinigung), sind diese ebenfalls vor dem GF-Basis nachzuholen.

Anerkennungstatbestände

- Wurden im Rahmen einer ehrenamtlichen Tätigkeit bereits Lehrgänge nach FwDV 2 erfolgreich absolviert, können diese in vollem Umfang anerkannt werden.
- Nach erfolgreich absolviertem GF-Basis ist lediglich noch die Teilnahme an den Seminaren „Anlagentechnik I (Brandmeldetechnik)“ und „Zusammenwirken mit dem Rettungsdienst in technischen Hilfeleistungseinsätzen“ oder alternativ am GF-LtS erforderlich, um die feuerwehrtechnische Führungsqualifizierung abzuschließen.
- Wird der 1. Ausbildungsabschnitt gemäß Anlage 1 „Ausbildungsrahmenplan“ zur Verordnung über die Ausbildung und Prüfung für die Laufbahn des zweiten Einstiegsamtes der Laufbahngruppe 1 des feuerwehrtechnischen Dienstes im Land Nordrhein-Westfalen (VAP1.2-Feu) mit Erfolg abgeschlossen, gilt die Truppausbildung als bestanden. In diesem Fall ist lediglich das Wachpraktikum zur Vervollständigung der feuerwehrtechnischen Basisqualifizierung zu absolvieren.
- Nach erfolgreichem Abschluss der vollständigen Ausbildung nach VAP1.2-Feu gilt die gesamte feuerwehrtechnische Basisqualifizierung als bereits absolviert.
- Mit der Qualifikation zum hauptamtlichen Gruppenführer gilt die feuerwehrtechnische Führungsausbildung als bereits vollständig erlangt.

5. Leitstellenspezifische Qualifizierung

Das Curriculum zur leitstellenspezifischen Qualifizierung (Anlage 1 zum Ausbildungskonzept) umfasst alle Inhalte und Kompetenzen, die in diesem Ausbildungsteil zu vermitteln sind. Die ausbildenden Stellen entwickeln auf dieser verbindlichen Grundlage ihre detaillierte Unterrichtsplanung. Das Konzept empfiehlt die Unterteilung der Qualifizierung in einen theoretischen und einen praktischen, berufsbegleitenden Teil. Dadurch werden erst theoretische Grundlagen erlernt und dann durch die praktische Anwendung unter Anleitung gefestigt. Während des berufsbegleitenden Teils soll das angehende Leitstellenpersonal von erfahrenem Leitstellenpersonal begleitet werden. Es wird empfohlen, hierfür fachlich qualifizierte Ausbilderinnen und Ausbilder in ausreichender Anzahl bei der Personalbemessung für die Leitstellen zu berücksichtigen. Die konkrete Festlegung auf die benötigten Qualifikationen trifft die Dienststelle. Eine Qualifikation, die der von Praxisanleiterinnen und Praxisanleitern vergleichbar ist, wird empfohlen.

Sofern der Träger einer Leitstelle oder ein Zusammenschluss mehrerer Träger Teile der Ausbildung nicht eigenständig durchführen kann, ist eine Übertragung der Aufgabe an Dritte (z. B. Studieninstitute oder Schulen von Feuerwehren) möglich. Diese sind vor Beginn einer Ausbildung durch das IdF NRW zu zertifizieren. Die Zertifizierung erfolgt auf Grundlage der detaillierten Unterrichtsplanung, der thematischen Zuordnung, der Stundenansätze sowie der Qualifikationen des unterrichtenden Personals. Die Vorhaltung der erforderlichen Qualifikationen, insbesondere von Personal mit eigener Leitstellenexpertise, kann durch mehrere bzw. verschiedene Unterrichtende erfolgen.

Nach Abschluss der leitstellenspezifischen Qualifizierung wird der Erfolg der Qualifizierung durch eine Abschlussprüfung festgestellt. (s. 6.)

6. Abschlussprüfung zur leitstellenspezifischen Qualifizierung

Die leitstellenspezifische Qualifizierung schließt mit einer Prüfung ab, die sich auf alle Themen und Inhalte der leitstellenspezifischen Qualifizierung bezieht.

Prüfungsausschuss für die Abschlussprüfung

Zuständige Behörde sind die Kreise und kreisfreien Städte. Die zuständige Behörde beruft einen Prüfungsausschuss, der mindestens aus den folgenden Mitgliedern besteht:

1. einer fachlich geeigneten Vertreterin oder einem fachlich geeigneten Vertreter der zuständigen Behörde oder einer von der zuständigen Behörde mit der Wahrnehmung dieser Aufgabe betrauten fachlich geeigneten Person als Vorsitzende oder Vorsitzender des Prüfungsausschusses,
2. mindestens zwei Prüferinnen oder Prüfern, von denen mindestens eine Person regelmäßig in den entsprechenden Lehrgängen unterrichtet haben sollte und mindestens eine Person in der praktischen Anleitung tätig ist.

Für die ordentlichen Mitglieder sind Stellvertreterinnen bzw. Stellvertreter zu berufen. Alle Mitglieder des Prüfungsausschusses sind prüfberechtigt. Die zuständige Behörde kann Sachverständige sowie Beobachterinnen und Beobachter zur Teilnahme an allen Prüfungsvorgängen entsenden (beispielsweise Leitung der Leitstelle o.ä.). Sofern die Ausbildung in Form einer Ausbildungsgemeinschaft als Zusammenschluss mehrerer Träger stattgefunden hat, soll einer Vertreterin/einem Vertreter jedes Trägers ermöglicht werden, als Beisitzer der Prüfung beizuwohnen.

Die jeweils zuständige Bezirksregierung kann eine Vertreterin/einen Vertreter entsenden, die als Beobachterin/der als Beobachter der Abschlussprüfung beiwohnt.

Zulassung zur Abschlussprüfung

Die Zulassung zur Prüfung erfolgt nach Abschluss der vollständigen feuerwehrtechnischen, rettungsdienstlichen sowie leitstellenspezifischen Qualifizierungen.

Über die Zulassung zur Abschlussprüfung am Ende der Ausbildung entscheidet die oder der Vorsitzende des Prüfungsausschusses auf Antrag der Prüflinge und setzt die Prüfungstermine im Benehmen mit der ausbildenden Stelle fest. Die Zulassung zur Abschlussprüfung wird erteilt, wenn folgende Nachweise vorliegen:

1. ein Identitätsnachweis des Prüflings in amtlich beglaubigter Abschrift,
2. Nachweise über die regelmäßige Teilnahme an der leitstellenspezifischen Qualifizierung.

Abschlussprüfung

Während der Durchführung der leitstellenspezifischen Qualifizierung sind keine Prüfungen vorgesehen. Lernzielkontrollen werden empfohlen.

Die leitstellenspezifische Qualifizierung endet mit einer Abschlussprüfung über alle darin vermittelten Themen, Inhalte und Kompetenzen. Die Wahl der Prüfungsform obliegt der zuständigen Behörde. Das Prüfungsformat Antwort-Auswahlverfahren ist zulässig, sofern der Anteil am gesamten Prüfungsverfahren sowohl zeitlich als auch in Bezug auf die zu erreichende Gesamtpunktzahl 40 Prozent nicht übersteigt. Von den vorgegebenen Antwortmöglichkeiten darf nur eine richtig sein.

Die Prüfung ist von den Prüferinnen und Prüfern übereinstimmend mit bestanden oder nichtbestanden zu bewerten. Das Bestehen setzt mindestens voraus, dass die Leistung des Prüflings trotz ihrer Mängel noch den Anforderungen genügt. Kommen die Prüferinnen und Prüfer zu einer unterschiedlichen Bewertung, entscheidet die oder der Vorsitzende des Prüfungsausschusses nach Rücksprache mit den Prüferinnen und Prüfern über das Bestehen. Die Abschlussprüfung kann einmal wiederholt werden. Wird die Wiederholungsprüfung abschließend nicht bestanden, ist die leitstellenspezifische Qualifizierung ohne die Möglichkeit einer Verkürzung zu wiederholen. Die Abschlussprüfung am Ende des zweiten Qualifizierungsdurchlaufs kann bei Nichtbestehen ebenfalls einmalig wiederholt werden. Wird diese Wiederholungsprüfung nicht bestanden, gilt die leitstellenspezifische Qualifizierung abschließend als nicht bestanden und kann kein weiteres Mal wiederholt werden.

Ein Täuschungsversuch führt zum Nichtbestehen der Abschlussprüfung.

Nach bestandener Prüfung erhält der Prüfling eine Bescheinigung.

Niederschrift zur Prüfung

Über die Prüfung ist eine Niederschrift zu fertigen, aus der Gegenstand, Ablauf und Ergebnis der Prüfung, besondere Vorkommnisse und Beschlüsse des Prüfungsausschusses hervorgehen. Die Niederschrift ist von der oder dem Vorsitzenden des Prüfungsausschusses und von den Prüferinnen und Prüfern zu unterzeichnen. Schriftliche Aufsichtsarbeiten sind drei Jahre, Anträge auf Zulassung zur Prüfung und Prüfungsniederschriften zehn Jahre aufzubewahren.

7. Anerkennung von Abschlüssen

Für die Anerkennung einer in einem anderen Bundesland als Nordrhein-Westfalen im Bundegebiet erworbenen Qualifikation als Leitstellendisponentin oder -disponent ist das IdF

NRW zuständig. Das IdF NRW stellt auf Antrag die Gleichwertigkeit der erworbenen Ausbildung fest, sofern zwischen der nachgewiesenen Qualifikation und den entsprechenden landesrechtlich geregelten Ausbildungsinhalten keine wesentlichen Unterschiede bestehen. Seine Beurteilungen stellt es den Leitstellen zur Verfügung, sodass diese mit Bezug auf die Erstentscheidung des IdF NRW künftig in gleich gelagerten Sachverhalten selbst feststellen können, ob und welche Bestandteile der drei Ausbildungsteile zu absolvieren sind, bevor eine gleichwertige Qualifikation erreicht ist. Für die Prüfung der Gleichwertigkeit und Anerkennung ausländischer Abschlüsse ist, sofern keine andere Regelung getroffen wird, das IM NRW zuständig. Die jeweils zuständige Stelle kann sich die zur Prüfung erforderlichen Nachweise vorlegen lassen.

8. Anerkennung einzelner Qualifikationen

Bereits vorhandene und nachgewiesene Qualifikationen können innerhalb des feuerwehrtechnischen oder leitstellenspezifischen Ausbildungsteils nach Einzelfallprüfung durch die Dienststelle anerkannt werden. Einen Überblick über die anzuerkennenden Qualifikationen gibt Anlage 2 des Ausbildungskonzepts. Eine Reduzierung der Ausbildungszeit kann höchstens in dem Maße gewährt werden, das die entsprechende Qualifizierung nach dem Ausbildungskonzept zeitlich beanspruchen würde. Das Absolvieren des dreimonatigen Wachpraktikums ist verpflichtend und kann bei einer an der FwDV 2 orientierten Qualifizierung nicht kompensiert werden.

9. Verbeamtungsvoraussetzungen

Nach § 28 Absatz 3 BHKG muss das in der Leitstelle eingesetzte Personal über eine feuerwehrtechnische Führungsausbildung verfügen und zu Beamtinnen und Beamten ernannt werden. Näheres dazu regelte bislang der Erlass vom 19.08.2010, Az. 74-27.19. Auf Grundlage des Ausbildungskonzeptes ist eine Verbeamtung in einer Laufbahn besonderer Fachrichtung möglich. Die Laufbahnen besonderer Fachrichtung der Laufbahngruppe 1, 2. Einstiegsamt, ergeben sich gemäß § 16 Absatz 1 Laufbahnverordnung (LVO) aus der Anlage 1 zur LVO. In Abhängigkeit vom ursprünglich erworbenen Berufsabschluss des in den Leitstellen bereits vorhandenen oder noch einzustellenden Personals wird eine Zuordnung zur Laufbahn besonderer Fachrichtung des technischen oder des nichttechnischen Dienstes getroffen.

Verbeamtung in Laufbahn besonderer Fachrichtung technischer Dienst

Es besteht die Möglichkeit, in der Laufbahn besonderer Fachrichtung technische Dienste zu verbeamten. Voraussetzung dafür ist, dass es sich bei den betreffenden Personen um Gesellinnen/Gesellen oder Facharbeiterinnen/Facharbeiter im jeweiligen Beruf handelt. Eine Facharbeiterin/ein Facharbeiter ist eine Person, die eine Abschlussprüfung in einem anerkannten Ausbildungsberuf im gewerblich-technischen Bereich erfolgreich absolviert hat. Eine Übersicht über die gewerblich-technischen Ausbildungsberufe ist von den Industrie- und Handelskammern erhältlich.

Verbeamtung in Laufbahn besonderer Fachrichtung nicht-technischer Dienst

Eine weitere Möglichkeit ist eine Verbeamtung in der Laufbahn besonderer Fachrichtung nichttechnische Dienste. Hier ist Voraussetzung, dass eine Gesellenprüfung in einem Handwerk (§ 31 der Handwerksordnung) oder eine entsprechende Abschlussprüfung im Sinne

des § 37 Berufsbildungsgesetz (anerkannte Ausbildungsberufe) erfolgreich abgeschlossen wurde. Der Begriff „anerkannter Ausbildungsberuf“ ist durch das Berufsbildungsgesetz (BBiG) und die Handwerksordnung (HwO) festgelegt und bildet die rechtliche Grundlage für die inhaltliche Durchführung der betrieblichen Berufsausbildung. Das Bundesinstitut für Berufsbildung hat ein entsprechendes Verzeichnis der anerkannten Ausbildungsberufe veröffentlicht, die auf den Seiten des Bundesinstituts für Berufsbildung (www.bibb.de) abgerufen werden kann. Die Formulierung „im Sinne des § 37 BBiG“ ist hier so auszulegen, dass eine Ausbildung den Anforderungen einer dualen Ausbildung mit entsprechender Abschlussprüfung genügen muss. Dies bedeutet, dass beispielsweise eine Ausbildung zur Notfallsanitäterin/zum Notfallsanitäter, die per Definition nicht zu den anerkannten Ausbildungsberufen gehört, eine Ausbildung im Sinne des § 37 BBiG darstellt, da es sich um eine duale Ausbildung mit Abschlussprüfung handelt.

Weitere Regelungen

In den Laufbahnen besonderer Fachrichtung muss gemäß § 16 Absatz 3 LVO zunächst eine hauptberufliche Tätigkeit (im Tarifbeschäftigtenverhältnis) absolviert werden, die die Eignung zur selbstständigen Wahrnehmung von Aufgaben der angestrebten Laufbahn vermittelt. Dies erfolgt ausschließlich durch die Ausübung von Tätigkeiten in einer Leitstelle. Die hauptberufliche Tätigkeit muss den überwiegenden Teil der Arbeitskraft beanspruchen. Die Dauer der hauptberuflichen Tätigkeit richtet sich nach § 16 Absatz 4 Nr. 1 LVO und beträgt zwei Jahre. Die hauptberufliche Tätigkeit ist eine zwingende Voraussetzung zur Verbeamtung, d.h. die Erbringung dieser Tätigkeit im Tarifbeschäftigtenverhältnis widerspricht nicht den Regelungen des BHKG.

Eine Verbeamtung erfolgt gemäß § 14 Absatz 1 Satz 1 Landesbeamtengesetz (LBG NRW) immer im Eingangsamt einer Laufbahn. In den Laufbahnen der nichttechnischen Dienste der Laufbahngruppe 1, 2. Einstiegsamt ist dies die Besoldungsgruppe A6, in den Laufbahnen der technischen Dienste der Laufbahngruppe 1, 2. Einstiegsamt ist dies die Besoldungsgruppe A7.

Daneben sind die allgemeinen beamtenrechtlichen Voraussetzungen zu erfüllen (beispielsweise die gesundheitliche Eignung, Vorlage eines eintragungsfreien Führungszeugnisses).

Eine Verbeamtung in der Laufbahn des feuerwehrtechnischen Dienstes kann ausdrücklich nicht erfolgen, sofern nicht die Voraussetzungen der Verordnung über die Laufbahnen der Beamtinnen und Beamten des feuerwehrtechnischen Dienstes im Land Nordrhein-Westfalen (LVOFeu) erfüllt werden. Ein späterer Wechsel in die feuerwehrtechnische Laufbahn ist nur unter den Voraussetzungen des § 11 Absatz 1 LVO möglich, d. h. es ist der Vollerwerb der Befähigung für den feuerwehrtechnischen Dienst erforderlich.

Für die beiden genannten Laufbahnen besonderer Fachrichtung gilt in Bezug auf den späteren Ruhestand die Regelaltersgrenze des § 31 LBG NRW. Die für Beamtinnen und Beamte in der Feuerwehr geltende Altersgrenze gemäß § 116 LBG NRW gilt ausdrücklich nicht. Ebenso kann keine Feuerwehruzulage gemäß § 50 Landesbesoldungsgesetz (LBesG NRW) gezahlt werden, da es sich nicht um Beamtinnen und Beamte im Einsatzdienst einer Feuerwehr handelt, sondern um Beamtinnen und Beamte besonderer Fachrichtung (in einer Leitstelle).

10. Probezeit

Die Probezeit in der Laufbahn besonderer Fachrichtung beträgt nach § 5 Abs. 1 LVO drei Jahre. Eine Verkürzung der Probezeit ist möglich, sofern vor Beginn der Qualifizierung eine berufliche Tätigkeit im feuerwehrtechnischen, rettungsdienstlichen und/oder leitstellenspezifischen Bereich ausgeübt wurde. Eine Verkürzung der Probezeit ist je Fachbereich um bis zu ein Jahr möglich. Im leitstellenspezifischen Bereich kann die hauptberufliche Tätigkeit im Tarifbeschäftigtenverhältnis in der Leitstelle als hinreichend für eine Verkürzung der Probezeit um bis zu ein Jahr gewertet werden.

11. Werkfeuerwehren

Die Regelungen sind auch für Einsatzzentralen von Werkfeuerwehren gemäß § 32 VOBFw entsprechend anwendbar, wobei an die Stelle der (eigenen) einheitlichen Leitstellen die Einsatzzentralen der (eigenen) Werkfeuerwehr treten.