



Prüfungsordnung

**zur Qualifikation von Fachkräften in Notruf- und
Service-Leitstellen und Interventionsstellen**

Herausgeber und Verlag: VdS Schadenverhütung GmbH

Amsterdamer Str. 174

50735 Köln

Telefon: (0221) 77 66 0; Fax: (0221) 77 66 341

Copyright by VdS Schadenverhütung GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

VdS-Richtlinien für Sicherheitsdienstleister

Prüfungsordnung

für die Prüfung von Fachkräften in Notruf- und Service-Leitstellen und Interventionsstellen

Um eine Beeinträchtigung des Textverständnisses zu vermeiden, verwendet VdS Schadenverhütung durchweg das generische Maskulinum. Eine Bevorzugung oder anderweitige Wertung des männlichen, weiblichen oder sonstigen Geschlechts geht damit ausdrücklich nicht einher.

Inhalt

1	Allgemeines	4
1.1	Geltungsbereich	4
1.2	Gültigkeit	4
2	Abkürzungen	4
3	Normative Verweisungen	4
4	Zulassungsvoraussetzungen	5
4.1	Allgemeines	5
4.2	Auftragserteilung	6
5	Durchführung	6
5.1	Allgemeines	6
5.2	Ablauf der Prüfung	6
5.3	Rücktritt, Nichtteilnahme	7
5.3.1	Absage eines Termins durch den Auftraggeber	7
5.3.2	Nichtteilnahme ohne triftigen Grund	7
5.3.3	Rücktritt nach Beginn der Prüfung	7
6	Bewertung	7
6.1	Allgemeines	7
7	Prüfungsergebnis, Qualifikationsnachweis	8
8	Wiederholung von Prüfungen	8
9	Widerspruch gegen Prüfungsentscheidungen	8
10	Allgemeine Geschäftsbedingungen	9
11	Preise, Stornierung	9
11.1	Preise	9
11.2	Stornierung	9
Anhang A	Prüfung von NSL-Fachkräften (normativ)	10
Anhang B	Prüfung von Leitenden NSL-Fachkräften (normativ)	16
Anhang C	Auftragsformular und Einwilligungserklärung (normativ)	18
Anhang D	Änderungen zur Vorversion	21

1 Allgemeines

1.1 Geltungsbereich

Diese Prüfungsordnung gilt für die Prüfung von Leitenden Fachkräften (Leitende Notruf- und Service-Leitstellen-Fachkraft – L-NSL-FK) und von Fachkräften (Notruf- und Service-Leitstellen-Fachkraft – NSL-FK) in Notruf- und Service-Leitstellen (NSL) sowie von Verantwortlichen Personen in Interventionsstellen (IS) von Sicherheitsdienstleistern durch die Zertifizierungsstelle von VdS Schadenverhütung (nachstehend VdS-Zertifizierungsstelle genannt).

Die mit Erfolg abgelegte Prüfung dient als Qualifikationsnachweis zur L-NSL-FK oder NSL-FK gemäß VdS 3138-1.

Hinweis: Beide Qualifikationsnachweise beinhalten auch die Qualifikation zur Verantwortlichen Person in Interventionsstellen und zur Interventionskraft (IK) gemäß VdS 2172-1.

1.2 Gültigkeit

Diese Prüfungsordnung gilt ab dem 01.01.2022. Sie ersetzt die Prüfungsordnung VdS 2237 mit Stand 2020-07 (04).

2 Abkürzungen

IS	Interventionsstelle
IK	Interventionskraft
NSL	Notruf- und Service-Leitstelle
NSL-FK	Notruf- und Service-Leitstellen-Fachkraft
L-NSL-FK	Leitende Notruf- und Service-Leitstellen-Fachkraft

3 Normative Verweisungen

Die Richtlinien enthalten datierte und undatierte Verweise auf andere Regelwerke. Die Verweise erfolgen in den entsprechenden Abschnitten, die Titel werden im Folgenden aufgeführt. Änderungen oder Ergänzungen datierter Regelwerke gelten nur, wenn sie durch Änderung dieser Richtlinien bekannt gegeben werden. Von undatierten Regelwerken gilt die jeweils letzte Fassung.

DSGVO	Datenschutzgrundverordnung
VdS 3138-1	Richtlinien für Sicherheitsdienstleister – Notruf- und Service-Leitstellen, Teil 1: Anforderungen
VdS 3138-2	Richtlinien für Sicherheitsdienstleister – Notruf- und Service-Leitstellen, Teil 2: Verfahren für die Anerkennung von NSL und Alarm Providern (AP)
VdS 2172-1	Interventionsstellen (IS), Teil 1: Anforderungen
VdS 2172-2	Interventionsstellen (IS), Teil 2: Verfahren für die Anerkennung

VdS 2867 Prüfungsfragen zur Prüfung von Fachkräften in Notruf- und Service-Leitstellen (NSL)

VdS 3177 AGB der VdS Schadenverhütung GmbH für Dienstleistungen des Bereichs Produkte und Unternehmen

4 Zulassungsvoraussetzungen

4.1 Allgemeines

Teilnahmeberechtigt sind Personen, die einen Tätigkeitsnachweis von mindestens 1000 Stunden in einer Leitstelle oder Interventionsstelle mit Sicherheitsaufgaben vorlegen können, z. B. aus den Bereichen:

- Sicherheitsdienstleister, die Alarm- oder Interventionsdienste anbieten
- Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) u. a. Polizei, öffentliche Feuerwehren, THW, Rettungsdienste
- Werkfeuerwehren und Betriebsfeuerwehren
- Leitstellen für Aufzugsnotruf und Personenhilferuf
- Sicherheitszentralen z. B. in Werken, für Binnen- und Seehäfen sowie Flughäfen
- Sonstige Zentralen oder Stellen mit sicherheitsrelevanten Aufgaben z. B. Rechenzentren, Lagezentren
- Leitstellen von Energieversorgern und kritischen Infrastrukturen

Der Tätigkeitsnachweis ist anhand von Büchern, Aufzeichnungen, Geschäftspapieren und Urkunden zu erbringen. Der Stundennachweis kann z. B. durch Lohnabrechnung, Dienstpläne, Arbeitszeugnisse, Wachbücher erbracht werden.

Personen mit folgenden Qualifikationsnachweisen können eine Teilprüfung beantragen:

- IHK-geprüfte Werkschutzfachkraft oder
- IHK-geprüfter Werkschutzmeister oder
- IHK-geprüfte Schutz- und Sicherheitskraft
- Abgeschlossenes Studium im akkreditierten Studiengang Sicherheitsmanagement oder Sicherheitsfachwirt

Auf Grundlage dieser Qualifikationsnachweise ist für die Prüfung zur NSL-Fachkraft eine Prüfung im Teil 3, für die Leitende NSL-Fachkraft in den Teilen 3 und 4 abzulegen.

Anmerkung: Eine ausgebildete und erfolgreich geprüfte „Fachkraft für Schutz und Sicherheit“ oder „Servicekraft für Schutz und Sicherheit“ oder „Meister für Schutz und Sicherheit“ erfüllt bereits die Qualifikationsanforderungen einer NSL-FK. Eine Prüfung zur NSL-FK gemäß VdS 3138-1 ist für diesen Personenkreis nicht gefordert.

Die Zulassungsvoraussetzungen zur Prüfung als L-NSL-FK werden mit Nachweis der erfolgreich abgelegten Prüfung zur „Fachkraft für Schutz und Sicherheit“, „Servicekraft für Schutz und Sicherheit“ oder „Meister für Schutz und Sicherheit“ bereits in vollem Umfang erfüllt. Tätigkeiten in der NSL bzw. IS gemäß Abschnitt 4.1 sind in diesem Fall nicht nachzuweisen. Personen mit diesen Qualifikationsnachweisen sowie geprüfte NSL-Fachkräfte müssen lediglich eine Teilprüfung (Teil 4) ablegen.

4.2 Auftragserteilung

Die jeweilige Prüfung ist schriftlich unter Verwendung des beiliegenden Vordruckes (Anhang C) bei der VdS-Zertifizierungsstelle zu beauftragen. Nur vollständig ausgefüllte Aufträge können bearbeitet werden. Die Abwicklung des Schriftverkehrs und der Prüfung erfolgen in deutscher Sprache.

Aufträge können unabhängig von einem Anerkennungsverfahren nach VdS 3138-2 bzw. VdS 2172-2 erteilt werden. Auch bei einer bereits erfolgten Auftragserteilung gemäß VdS 3138-2 bzw. VdS 2172-2 muss für jede zu prüfende Person das Auftragsformular gemäß Anhang C ausgefüllt werden.

Nach Eingang des Auftrags erhält der Teilnehmer eine Auftragsbestätigung und – bei Erfüllung der Zulassungsvoraussetzungen – eine Einladung zur Prüfung.

5 Durchführung

5.1 Allgemeines

Die Prüfung findet bei VdS Schadenverhütung in Köln oder in Ausnahmefällen an einem von VdS Schadenverhütung benannten Ort statt. Sie findet an von VdS Schadenverhütung vorgegebenen Terminen statt und ist nicht öffentlich.

Jeder Teilnehmer muss vor Prüfungsbeginn seine Identität nachweisen (Personalausweis, Pass oder Führerschein).

Vor Beginn der Prüfung werden die Prüfungsteilnehmer über den Prüfungsablauf, die zur Verfügung stehende Zeit und über die Folgen von Täuschungshandlungen belehrt. Hilfsmittel jeglicher Art sind nicht zulässig.

Die Prüfung erfolgt schriftlich und in deutscher Sprache nach dem Multiple-Choice-Verfahren. Sämtliche Multiple-Choice-Aufgaben werden ohne Lösungen in VdS 2867 (Prüfungsfragen für die Prüfung von Fachkräften in NSL) veröffentlicht.

5.2 Ablauf der Prüfung

Je nach technischen Möglichkeiten wird die Prüfung in Papierform oder über eine digitale Plattform durchgeführt.

Bei der Durchführung in Papierform erhält jeder Teilnehmer ausreichend Schreibpapier und je einen Frage- und einen Antwortbogen.

Die Prüfungsunterlagen sind vom Teilnehmer dokumentenecht, z. B. mit Kugelschreiber oder Filzstift, zu bearbeiten. Antworten sind ausschließlich auf dem gestellten Antwortbogen zu vermerken. Die Unterlagen werden nach Ablauf der Bearbeitungszeit eingesammelt und verbleiben bei der VdS-Zertifizierungsstelle.

Bei der Durchführung in digitaler Form erhalten die Teilnehmer ein Tablet auf dem die Fragen direkt beantwortet werden können.

Die Handhabung des Tablets und des Programms zur Prüfung wird den Teilnehmern im Vorfeld erläutert.

Die Gesamtdauer der Prüfung beträgt in der Regel für

- die L-NSL-FK 80 min
- die NSL-FK 60 min

Bei Täuschungshandlungen oder Störungen des Prüfungsablaufes kann der betreffende Teilnehmer von der weiteren Teilnahme an der Prüfung ausgeschlossen werden. In schwerwiegenden Fällen, insbesondere bei vorbereiteten Täuschungshandlungen, kann die Prüfung für „nicht bestanden“ erklärt werden. Gleiches gilt bei innerhalb eines Jahres nachträglich festgestellten Täuschungen.

5.3 Rücktritt, Nichtteilnahme

5.3.1 Absage eines Termins durch den Auftraggeber

Wird ein vereinbarter Prüfungstermin nach erfolgter Anmeldung jedoch vor Beginn der Prüfung aus Gründen, die der Auftraggeber zu vertreten hat, durch eine schriftliche Erklärung abgesagt, gilt die Prüfung als nicht abgelegt (Gebühren, Stornierung siehe Abschnitt 11).

5.3.2 Nichtteilnahme ohne triftigen Grund

Nimmt ein angemeldeter Kandidat ohne triftigen Grund nicht an der Prüfung teil, so gilt die Prüfung als „nicht bestanden“. Wird spätestens einen Monat nach dem Prüfungstermin durch den Kandidaten schriftlich ein triftiger Grund nachgewiesen, so gilt die Prüfung als nicht abgelegt.

Über das Vorliegen eines triftigen Grundes (z. B. Unfall, Krankheit) befindet die VdS-Zertifizierungsstelle.

5.3.3 Rücktritt nach Beginn der Prüfung

Tritt der Prüfungsteilnehmer nach Beginn der Prüfung aus einem wichtigen Grund zurück, so gilt die Prüfung als nicht abgelegt. Bereits erbrachte, in sich abgeschlossene Prüfungsleistungen können anerkannt werden.

Erfolgt der Rücktritt nach Beginn der Prüfung ohne wichtigen Grund, gilt die Prüfung als „nicht bestanden“.

Über das Vorliegen eines wichtigen Grundes befindet die VdS-Zertifizierungsstelle.

6 Bewertung

6.1 Allgemeines

Die Prüfung besteht aus mehreren Prüfungsteilen. Zu jedem Prüfungsteil wird eine in Anhang A bzw. B festgelegte Anzahl an Multiple-Choice-Aufgaben gestellt. Diese sind in Form von Fragen oder Aussagen formuliert. Zu jeder Multiple-Choice-Aufgabe werden mehrere Antworten bzw. Lösungsvorschläge vorgegeben.

Von den Antworten bzw. Lösungsvorschlägen können eine oder mehrere richtig sein. Jede richtige Antwort wird mit einem Punkt bewertet. Bei jeder ausgelassenen richtigen Antwort sowie jeder falschen Antwort wird ein Punkt abgezogen („Ratekorrektur“). Alle Punkte einer Frage werden addiert. Die Punktzahl einer Frage kann nicht kleiner als Null werden. Der Prüfungsteil ist bestanden, wenn der Teilnehmer mindestens 50% der möglichen Punkte erreicht hat (siehe Anhänge A bzw. B).

Die gesamte Prüfung ist bestanden, wenn der Teilnehmer in jedem Prüfungsteil die erforderliche Punktzahl erreicht hat (siehe Anhänge A bzw. B).

Die Auswertung soll in der Regel innerhalb von vier Wochen abgeschlossen sein.

7 Prüfungsergebnis, Qualifikationsnachweis

Der Prüfungsteilnehmer wird über das Ergebnis der Prüfung **schriftlich** informiert. Bei negativem Ergebnis wird angegeben, in welchem Prüfungsteil keine ausreichenden Leistungen erbracht wurden. Telefonische Anfragen zum Prüfungsergebnis werden nicht beantwortet.

Über das Bestehen der Prüfung stellt die VdS-Zertifizierungsstelle eine Bescheinigung über die Qualifikation zur L-/NSL-FK auf den Namen des Prüfungsteilnehmers aus. Die erreichten Prozentpunkte in den Prüfungsteilen werden in der Bescheinigung ausgewiesen.

Die Prüfungsunterlagen werden mindestens 10 Jahre bei der VdS-Zertifizierungsstelle aufbewahrt.

Die Prüfungsunterlagen können nach vorheriger Terminabsprache vom Prüfungsteilnehmer bei der VdS-Zertifizierungsstelle eingesehen werden. In Ausnahmefällen kann die Prüfungseinsicht auch telefonisch erfolgen.

8 Wiederholung von Prüfungen

Besteht ein Teilnehmer die Prüfung nicht, kann er sie zweimal wiederholen. Hierbei brauchen nur die als nicht ausreichend bewerteten Prüfungsteile wiederholt zu werden. Auf Wunsch des Teilnehmers kann die Prüfung auch vollständig wiederholt werden.

Die Wiederholung der Prüfung ist mittels Anhang C zu beauftragen. Zwischen den Prüfungsterminen müssen mindestens drei und dürfen höchstens 12 Monate liegen, gerechnet ab dem Tag der letzten Prüfung. Wird die Frist von 12 Monaten nicht eingehalten, ist die komplette Prüfung zu wiederholen.

Wird die Prüfung auch beim dritten Mal nicht bestanden, wird der Teilnehmer von weiteren Prüfungen ausgeschlossen.

9 Widerspruch gegen Prüfungsentscheidungen

Der Prüfungsteilnehmer kann gegen Prüfungsentscheidungen (z. B. Bewertung von Prüfungsleistungen) innerhalb einer Frist von 4 Wochen seit Kenntniserlangung der Prüfungsentscheidung Widerspruch einlegen.

Der Widerspruch ist bei der VdS-Zertifizierungsstelle schriftlich begründet einzureichen und muss mindestens folgende Angaben enthalten:

- Datum, Sachbearbeiter und Betreff des Schreibens von der VdS-Zertifizierungsstelle, dessen Inhalt vom Prüfungsteilnehmer beanstandet wird
- genaue Auflistung der Aspekte, die beanstandet werden
- Gründe für den Widerspruch

Der Widerspruch wird durch die VdS Zertifizierungsstelle bearbeitet und beschieden. Bei begründetem Widerspruch wird die Prüfungsentscheidung korrigiert, ohne dass dem Auftraggeber weitere Kosten in Rechnung gestellt werden.

10 Allgemeine Geschäftsbedingungen

Diese Richtlinien gelten in Verbindung mit den „AGB für Dienstleistungen des Bereichs Produkte und Unternehmen“ der VdS Schadenverhütung GmbH, VdS 3177, in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Fassung. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen können kostenfrei auf der Internetseite www.vds.de heruntergeladen und auf Wunsch übersandt werden.

11 Preise, Stornierung

11.1 Preise

Das Prüfverfahren ist kostenpflichtig. Die Preise können der Preisliste Modul D der VdS-Zertifizierungsstelle entnommen werden. Die Preisliste wird auf Anfrage übersandt. Für die Berechnung der Leistungen gelten die Preise nach Maßgabe der Preisliste zum Zeitpunkt der Leistungserbringung.

11.2 Stornierung

Schriftliche Stornierungen sind bis 4 Wochen vor Prüfungsdurchführung kostenfrei möglich. Bei einer späteren Abmeldung oder Nichterscheinen ist die volle Prüfungsgebühr zu entrichten. Maßgebend ist der Zeitpunkt des schriftlichen Eingangs der Stornierung bei der VdS Zertifizierungsstelle.

Anhang A Prüfung von NSL-Fachkräften (normativ)

Die Prüfung umfasst die folgenden Teile:

Prüfungsteile		Anzahl an Multiple-Choice-Aufgaben	Erforderliche Mindestpunktzahl
Teil 1	Grundlagen der Notruf- und Service-Leitstellen- und Interventionstätigkeit		
1.1	Rechtliche Grundlagen der Notruf- und Service-Leitstellen- und Interventionstätigkeit	20	50 % der maximalen Punktzahl
1.2	Grundsätze über den Umgang mit Menschen		
1.3	Einsatzkoordinierung		
Teil 2	Dienstkunde, Gefahrenmeldetechnik, Technische Einrichtungen in der NSL und IS		
2.1	Dienstkunde (taktische Handlungsgrundsätze)	20	50 % der maximalen Punktzahl
2.2	Gefahrenmeldetechnik		
2.3	Technische Einrichtungen		
Teil 3	Grundlagen der Leitstellen-, Kommunikations- und Datentechnik		
3.1	Leitstellen- und Übertragungstechnik	20	50 % der maximalen Punktzahl
3.2	Kommunikations- und Datentechnik		

Die detaillierten Inhalte von Teil 1 bis Teil 3.2 werden im Folgenden aufgeführt (siehe A.1 bis A.3.2).

A.1 Grundlagen der Notruf- und Service-Leitstellen- und Interventionstätigkeit

Im Prüfungsteil „Grundlagen der Notruf- und Service-Leitstellen- und Interventionstätigkeit“ sind folgende Fächer prüfungsrelevant:

- Rechtliche Grundlagen der Notruf- und Service-Leitstellen- und Interventionstätigkeit
- Grundsätze über den Umgang mit Menschen
- Einsatzkoordinierung

A.1.1 Rechtliche Grundlagen der Notruf- und Service-Leitstellen- und Interventionstätigkeit

In diesem Prüfungsfach soll der Prüfungsteilnehmer nachweisen, dass er in der Lage ist, seine Tätigkeit auf der Grundlage von Recht und Gesetz auszuüben und dass er die Rechte, Pflichten und Grenzen seiner Tätigkeit kennt. In diesem Rahmen können geprüft werden:

A.1.1.1 Recht der öffentlichen Sicherheit und Ordnung

- Grundkenntnisse über die Grundrechte
- Abgrenzung zu den Aufgaben von Polizei und Ordnungsbehörden sowie der Staatsanwaltschaft (Gewaltmonopol)

A.1.1.2 Privatrecht

- Eigentum, Besitz, Rechte des Eigentümers, Besitzers/Besitzdieners (§§ 903, 854, 855 BGB)
- Verbotene Eigenmacht (§ 858 BGB)
- Selbsthilfe des Besitzers/Besitzdieners (§§ 859, 860 BGB)
- Hausrecht (Art. 13 GG, Art. 14 GG, § 903 BGB)
- Unerlaubte Handlung/Schadensersatzpflicht (§ 823 Abs. 1 BGB)
- Voraussetzung, Grenzen von Notwehr (§ 227 BGB), Notstand (§§ 228, 904 BGB), Selbsthilfe (§ 229 BGB), Grenzen der Selbsthilfe (§ 230 BGB), irrtümliche Selbsthilfe (§ 231 BGB), Schikaneverbot (§ 226 BGB)
- Anzeigepflichten des Finders (§ 965 ff. BGB)

A.1.1.3 Straf- und Verfahrensrecht

- Grundlagen der Strafbarkeit (§ 12, 15, 19 StGB), Versuch (§§ 23 StGB), Täterschaft und Teilnahme (§§ 25, 26, 27 StGB)
- Begehen durch Unterlassen, Garant, Begründung der Garantstellung (§13 StGB)
- Voraussetzungen, Rechtsfolgen und Grenzen der Notwehr (§§ 32, 33 StGB), der Notstände (§§ 34, 35 StGB)
- Vorläufige Festnahme (§ 127 Abs. 1 und 3 StPO)
- Strafantrag (§§ 77, 194, 205, 230, 303c StGB)
- Straftaten nach §§ 123, 132, 138, 145, 185, 201, 202a, 223, 224, 226, 229, 239, 240, 242, 243, 244, 246, 257, 263, 263a, 267, 268, 303, 303a, 303b, 306, 306f, 308, 323c StGB

A.1.1.4 Recht des Datenschutzes

- Rechte und Pflichten der L-NSL-FK, NSL-FK nach dem Bundesdatenschutzgesetz unter besonderer Berücksichtigung der Behandlung von Mitarbeiter- und Kundendaten (§§ 1, 2, 3, 3a, 4, 4a, 4f, 4g, 5, 6b, 7, 9, 27 - 31, 33 – 35, 38, 43, 44 BDSG)

A.1.1.5 Arbeits- und Gesundheitsschutz (Berufsgenossenschaftliche Vorschriften)

- Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und Maßnahmen ihrer Vermeidung (BGV A 1, A 2, A 5, A 8, C 7, D 29)

A.1.2 Grundsätze über den Umgang mit Menschen

In diesem Prüfungsfach soll der Prüfungsteilnehmer nachweisen, dass er für die Ausführung seiner Tätigkeit bedeutsame Verhaltensweisen der Menschen kennt und maßgebende Grundsätze über den Umgang mit Menschen beherrscht. In diesem Rahmen können geprüft werden:

A.1.2.1 Verhaltensweisen der Menschen

- die verschiedenen Verhaltensweisen der Menschen:
 - im Normalfall
 - in besonderen Situationen
- die wichtigsten Motive menschlichen Verhaltens

A.1.2.2 Grundsätze im Umgang mit Menschen

- die Grundsätze im Umgang mit Menschen unter Vermeidung von Fehlerquellen wie: Überheblichkeit, Unbeherrschtheit, Unsachlichkeit
- übersteigertes Selbstwert-/Minderwertigkeitsgefühl, Ursachen für überhebliches, unsicheres und unsachliches Handeln

- das Verhalten gegenüber verschiedenen Menschen/Menschengruppen in besonderen Situationen
- Konfliktverursachung, Stress als Auslöser von Konflikten und falschem Verhalten
- Konfliktbewältigung, verbale und nonverbale Deeskalationstechniken

A.1.2.3 Grundregeln der Kommunikation

- die Anwendung der Grundregeln der persönlichen (direkten) und fernmündlichen Kommunikation in normalen und
- besonderen Situationen
- richtiges Ansprechen und richtige Gesprächsführung (Gesprächsführung allgemein und in schwierigen Situationen)

A.1.2.4 Grundsätze, Methoden der Personalführung

- Motivation
- Kooperativer Führungsstil
- Eigenverantwortliches Handeln
- Interne Kommunikation

A.1.3 Einsatzkoordinierung

In diesem Prüfungsfach soll der Prüfungsteilnehmer nachweisen, dass er für die Ausübung seiner Tätigkeit über die erforderlichen Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten zur Koordinierung von Einsätzen verfügt und diese in normalen sowie besonderen Situationen in der Praxis anwenden kann. In diesem Rahmen können geprüft werden:

A.1.3.1 Aufgaben, Pflichten und Rechte der NSL-FK bei der Einsatzführung/im Führungsprozess

- Festlegung von Verantwortlichkeiten
- Mitarbeitergespräche als Führungsinstrument; Grundsätze der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung
- Grundsätze und Festlegungen zur Einsatzführung, besonders bei akuter Gefahr für Leben, Gesundheit und Eigentum

A.1.3.2 Grundsätze der Arbeitsplanung und Arbeitsorganisation

- Erstellen und Pflege der Dienstpläne
- Einsatzmittel
- Wartung und Instandhaltung von Ausrüstung

A.1.3.3 Grundsätze der Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von Kontrollen

- Ziele und Umfang der Kontrolle
- Mittel der Kontrolle
- Erfolgskontrolle

A.2 Dienstkunde, Gefahrenmeldetechnik, Technische Einrichtungen in der NSL und IS

Im Prüfungsteil „Dienstkunde, Gefahrenmeldetechnik, Technische Einrichtungen in der NSL und IS“ sind folgende Fächer prüfungsrelevant:

- Dienstkunde (taktische Handlungsgrundsätze)
- Gefahrenmeldetechnik
- Technische Einrichtungen

A.2.1 Dienstkunde (taktische Handlungsgrundsätze)

In diesem Prüfungsfach soll der Prüfungsteilnehmer nachweisen, dass er die erforderlichen Kenntnisse hat, um in den verschiedenen Tätigkeitsbereichen des Alarmdienstes und des Interventionsdienstes seine Aufgaben wahrzunehmen. In diesem Rahmen können geprüft werden:

A.2.1.1 Operative Führung der in Sicherungsdienstleistungen im Dienst/ Einsatz befindlichen Kräfte

- Alarmdienst, Interventionsdienst
- Revierwachdienst
- Separatwachdienst (Torkontroll- und Empfangsdienst, Posten- und Streifendienst)
- Veranstaltungsdienst
- Geld- und Wertdienst

A.2.1.2 Melde- und Berichtswesen

- Übermittlung von Meldungen
- Beschreibung von Tathergängen
- Täterbeschreibungen
- Führen eines Wach-/Berichtsbuches

A.2.1.3 Handlungsgrundsätze bei besonderen Situationen und deren Gefahrenabwehr

- Unfall, Verkehrsunfall, Havarie
- Überfallmeldungen
- Einbruchmeldungen
- Brandmeldungen
- Gewaltandrohung (Bombendrohung, sprengstoffverdächtige Gegenstände)
- Geiselnahme

A.2.1.4 Grundsätze der Eigensicherung

- Mögliche Schutzmaßnahmen für das eigene Personal (z. B. für die IK)
- Bewaffnung eigener Kräfte, Wirkung und Grenzen von Waffen
- Vorgehen in der Nähe des überwachten Objektes
- Zusammenspiel eigener Kräfte mit Polizei

A.2.1.5 Zusammenarbeit mit der Polizei, Ordnungsbehörden und anderen externen Hilfskräften

- Informationsaustausch mit Polizeibeamten
- Abstimmung während des Einsatzes mit der Polizei
- Sicherheit der Interventionskräfte bei gemeinsamen Einsätzen

A.2.1.6 Zusammenarbeit mit Errichterfirmen und Betreibern

- Ident- und Rufnummernvergabe
- Probetrieb und Probealarm, Wartung an Gefahrenmeldeanlagen
- Beobachtungsphase bei Aufschaltung VdS-anerkannter Einbruchmeldeanlagen
- Änderungen von Ansprechpartnern, Codewörtern und Scharf-/Unscharfschaltzeiten

A.2.2 Gefahrenmeldetechnik

In diesem Prüfungsfach soll der Prüfungsteilnehmer nachweisen, dass er Grundkenntnisse über Gefahrenmeldeanlagen, die auf Notruf- und Service-Leitstellen aufgeschaltet werden, besitzt und diese Kenntnisse im Zusammenspiel zwischen NSL und IS sinnvoll einsetzen kann. In diesem Rahmen können geprüft werden:

- Aufbau und Wirkungsweise von Brand-, Einbruch- und Überfallmeldeanlagen
- Zwangsläufigkeit
- Sicherungsbereiche
- Arten der Alarmierung
- Ursachen möglicher Störungen und Möglichkeiten zu deren Beseitigung bzw. deren Behebung

A.2.3 Technische Einrichtungen

In diesem Prüfungsfach soll der Prüfungsteilnehmer nachweisen, dass er Kenntnisse und Fertigkeiten über technische Einrichtungen und Hilfsmittel der Notruf- und Service-Leitstellen- und Interventionstätigkeit besitzt und diese sinnvoll benutzen und handhaben kann. In diesem Rahmen können geprüft werden:

A.2.3.1 Vorbeugender Brandschutz

- Anforderungen an den baulichen Brandschutz

A.2.3.2 Abwehrender Brandschutz

- Brandklassen
- Funktion von Handfeuerlöschern
- Grundsätze der Brandbekämpfung mit Handfeuerlöschern und Löschdecken

A.2.3.3 Technische Einrichtungen zur Eigensicherung

- Mechanische Sicherungen an und in Gebäuden
- Notrufeinrichtung
- Brandmelder, Überfallmelder, Einbruchmeldeanlage
- Kameraüberwachung, Gegensprechanlage
- Zutrittskontrollsystem
- Videoüberwachung

A.3 Grundlagen der Leitstellen-, Kommunikations- und Datentechnik

Im Prüfungsteil „Grundlagen der Leitstellen-, Kommunikations- und Datentechnik“ sind folgende Fächer prüfungsrelevant:

- Leitstellen- und Übertragungstechnik
- Grundlagen der Kommunikations- und Datentechnik

A.3.1 Leitstellen- und Übertragungstechnik

In diesem Prüfungsfach soll der Prüfungsteilnehmer nachweisen, dass er Kenntnisse und Fertigkeiten über Leitstellen- und Übertragungstechnik, die zur Meldungsübertragung und -verarbeitung in der Notruf- und Service-Leitstelle eingesetzt wird, besitzt und diese zweckmäßig anwenden/handhaben kann. In diesem Rahmen können geprüft werden:

A.3.1.1 Leitstellentechnik

- Hardwareaufbau
- Softwarestrukturen
- Einzel- und Mehrplatzsysteme
- Redundante Systeme
- Ursachen möglicher Störungen und Möglichkeiten zu deren Beseitigung bzw. deren Behebung

A.3.1.2 Aufbau und Funktion von Alarmübertragungsanlagen (AÜA)

- Vorschriften für AÜA
- Aufbau einer AÜA
- Schnittstellen zwischen den Bestandteilen einer AÜA
- Übertragungseinrichtungen
- Übertragungsprotokolle (z. B. VdS 2465, EN-Normung)
- Bestandteile einer Alarmempfangseinrichtung AE (Überwachungszentrale ÜZ, Bedieneinrichtung BE)
- Sub-Übertragungszentralen
- Bewertung und Bearbeitung von Netzstatusmeldungen und Störmeldungen

A.3.2 Grundlagen der Kommunikations- und Datentechnik

In diesem Prüfungsfach soll der Prüfungsteilnehmer nachweisen, dass er Kenntnisse und Fertigkeiten über Informations- und Kommunikationstechnik der Notruf- und Service-Leitstellen- und Interventionstätigkeit besitzt und diese zweckmäßig anwenden/handhaben kann. In diesem Rahmen können geprüft werden:

- Datennetze
- Übertragungsarten, deren Überwachung und Störungsbehandlung
- Aufbau, Wirkungsweise und Grenzen der Kommunikationstechnik/-mittel
- Ursachen möglicher Störungen und Möglichkeiten zu deren Beseitigung bzw. deren Behebung

Anhang B Prüfung von Leitenden NSL-Fachkräften (normativ)

Die Prüfung umfasst die folgenden Teile:

Prüfungsteile		Anzahl an Multiple-Choice-Aufgaben	Erforderliche Mindestpunktzahl
Teil 1	Grundlagen der Notruf- und Service-Leitstellen- und Interventionstätigkeit		
1.1	Rechtliche Grundlagen der Notruf- und Service-Leitstellen- und Interventionstätigkeit	20	50 % der maximalen Punktzahl
1.2	Grundsätze über den Umgang mit Menschen		
1.3	Einsatzkoordinierung		
Teil 2	Dienstkunde, Gefahrenmeldetechnik, Technische Einrichtungen in der NSL und IS		
2.1	Dienstkunde (taktische Handlungsgrundsätze)	20	50 % der maximalen Punktzahl
2.2	Gefahrenmeldetechnik		
2.3	Technische Einrichtungen		
Teil 3	Grundlagen der Leitstellen-, Kommunikations- und Datentechnik		
3.1	Leitstellen- und Übertragungstechnik	20	50 % der maximalen Punktzahl
3.2	Kommunikations- und Datentechnik		
Teil 4	Management von Sicherungsdienstleistungen in der NSL		
4.1	Managementsystem	20	50 % der maximalen Punktzahl
4.2	Relevante Normen und Richtlinien		
4.3	Führung der NSL		

Die detaillierten Inhalte von Teil 4 werden im Folgenden aufgeführt (siehe B.4 bis B.4.3.2).

B.1 bis B.3

Die Teile B.1 bis B.3 entsprechen inhaltlich denen des Anhang A.1 bis A.3.

B.4 Management von Sicherungsdienstleistungen in der NSL

Im Prüfungsteil „Management von Sicherungsdienstleistungen in der NSL“ sind folgende Fächer prüfungsrelevant:

- Managementsystem der NSL
- Relevante Normen und Richtlinien
- Führung der NSL

B.4.1 Managementsystem der NSL

In diesem Prüfungsfach soll der Prüfungsteilnehmer nachweisen, dass er in der Lage ist, seine Tätigkeit als L-NSL-FK auf der Grundlage eines im Unternehmen eingeführten Qua-

litätsmanagementsystems zu planen, auszuüben, zu überwachen und dass er die Mindestanforderungen, Verantwortlichkeiten und Strukturen eines Qualitätsmanagementsystems kennt. In diesem Rahmen können geprüft werden:

B.4.1.1 Prozessorientiertes Managementsystem

- Begriff des Prozesses in der Sicherungsdienstleistung
- Normbegriffe Produkt, Qualität, Kundenzufriedenheit, Verfahren, Dokument, Aufzeichnung, Verifizierung, Validierung
- Überwachen und Messen von Sicherungsdienstleistungen (SDL) und Überwachen und Messen der Prozesse zur Erbringung von SDL, interne Audits, Fehlermanagement
- Kundenorientierung, Qualitätspolitik, messbare Qualitätsziele, Managementbewertung

B.4.2 Relevante Normen und Richtlinien

In diesem Prüfungsfach soll der Prüfungsteilnehmer nachweisen, dass er die für seine Tätigkeit relevanten nationalen und internationalen Standards und VdS Richtlinien kennt und anwenden kann. In diesem Rahmen können Kenntnisse zu Inhalten der folgenden Publikationen geprüft werden:

- VdS 2529 – Alarmdienst und Interventionsdiensttest
- VdS 3138 - Richtlinien für Sicherheitsdienstleister – Notruf- und Service-Leitstellen
- VdS 2172 – Interventionsstellen
- DIN VDE V 0827-11 – Notruf und Service-Leitstellen – Leitstelle mit Sicherheitsaufgaben
- DIN EN 50518 Kat. I, Kat. II - Alarmempfangsstellen
- DIN EN 50136-1 – Alarmanlagen – Alarmübertragungsanlagen und – einrichtungen – Teil 1: Allgemeine Anforderungen an Alarmübertragungsanlagen
- Cybersecurity (mit Neuveröffentlichung der VdS 3138 Ausgabe 02)

B.4.3 Führung der NSL

In diesem Prüfungsfach soll der Prüfungsteilnehmer nachweisen, dass er in der Lage ist, in seiner Tätigkeit als L-NSL-FK die NSL zu organisieren und das NSL-Personal zu führen. In diesem Rahmen können geprüft werden:

B.4.3.1 Inhalte einer Aufgabenstellung

- Verantwortlichkeiten festlegen
- Abläufe und Tätigkeiten definieren
- Meldungen und Meldungswege festlegen
- Kontrollen organisieren bzw. durchführen

B.4.3.2 Lenkung außerplanmäßiger Abläufe

- Verhalten bei Abweichungen gegenüber den Kundenanforderungen
- Katalog der Sofortmaßnahmen bei außergewöhnlichen Vorkommnissen und seine Anwendung
- Notfallplanung, Notfallmanagement

Anhang C Auftragsformular und Einwilligungserklärung (normativ)

Auftrag zur Qualifikationsprüfung von Fachkräften in NSL und IS auf Grundlage der VdS 2237



durch die VdS Schadenverhütung GmbH, Zertifizierungsstelle, Amsterdamer Str. 174, 50735 Köln

A Kundendaten

A.1 Auftraggeber

A.1.1 Unternehmensbezeichnung	_____
A.1.2 vertretungsberechtigt	_____
A.1.3 USt.IdNr.	_____
A.1.4 Standort (Straße, Haus-Nr.)	_____
A.1.5 Standort (Land, PLZ, Ort)	_____
A.1.6 Telefon-Nr./Fax-Nr.	_____
A.1.7 E-Mailadresse	_____
A.1.8 Internetseite	_____
A.1.9 Kontaktperson	_____
A.1.10 Telefon-Nr./Fax-Nr.	_____
A.1.11 E-Mailadresse	_____

A.2 Rechnungsanschrift (falls abweichend von A.1)

A.2.1 Unternehmensbezeichnung	_____
A.2.2 USt.IdNr.	_____
A.2.3 Standort (Straße, Haus-Nr.)	_____
A.2.4 Standort (Land, PLZ, Ort)	_____
A.2.5 Telefon-Nr./Fax-Nr.	_____
A.2.6 Besonderheiten im Rahmen der Rechnungslegung	_____ _____

A.3 Prüfungsteilnehmer

A.3.1 Name	_____
A.3.2 Vorname	_____
A.3.3 Geburtsdatum	_____
A.3.4 Telefon-Nr./Fax-Nr.	_____
A.3.5 Standort (Straße, Haus-Nr.)	_____
A.3.6 Standort (PLZ, Ort)	_____
A.3.7 Telefon	_____
A.3.8 E-Mailadresse	_____

B Auftragsbeschreibung

B.1 Art des Auftrags

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> NSL-Fachkraft | <input type="checkbox"/> Wiederholungsprüfung in allen Teilen |
| <input type="checkbox"/> Leitende NSL-Fachkraft | <input type="checkbox"/> Wiederholungsprüfung nur in den nicht bestandenem Teilen |

C Erforderliche Nachweise

C.1 Qualifikation zur L-NSL oder NSL-FK

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> Tätigkeitsnachweis anhand von Büchern, Aufzeichnungen, Geschäftspapieren und Urkunden bei |
| <input type="checkbox"/> 1000 Stundennachweis, z. B. anhand von Lohnabrechnungen, Dienstplänen, Arbeitszeugnissen, Wachbüchern |

C.2 Teilprüfung zur NSL-FK

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> Zertifikat über die erfolgreich abgeschlossene Prüfung zur IHK-geprüften Werkschutzfachkraft |
| <input type="checkbox"/> Zertifikat über die erfolgreich abgeschlossene Prüfung zum IHK-geprüften Werkschutzmeister |
| <input type="checkbox"/> Zertifikat über die erfolgreich abgeschlossene Prüfung zur geprüften Schutz- und Sicherheitsfachkraft |
| <input type="checkbox"/> Urkunde über ein erfolgreich abgeschlossenes Studium im akkreditierten Studiengang Sicherheitsmanagement oder Sicherheitsfachwirt |

VdS 2237 : 2021-08 (05)

Copyright VdS Schadenverhütung GmbH

C.3 Teilprüfung zur L-NSL-FK

- Zertifikat über die erfolgreich abgeschlossene Prüfung zur IHK-geprüften Werkschutzfachkraft
- Zertifikat über die erfolgreich abgeschlossene Prüfung zum IHK-geprüften Werkschutzmeister
- Zertifikat über die erfolgreich abgeschlossene Prüfung zur geprüften Schutz- und Sicherheitsfachkraft
- Zertifikat über die erfolgreich abgeschlossene Ausbildung zur Fachkraft für Schutz und Sicherheit
- Zertifikat über die erfolgreich abgeschlossene Ausbildung zur Servicekraft für Schutz und Sicherheit
- Zertifikat über die erfolgreich abgeschlossene Ausbildung zum Meister für Schutz und Sicherheit
- Urkunde über ein erfolgreich abgeschlossenes Studium im akkreditierten Studiengang Sicherheitsmanagement oder Sicherheitsfachwirt

D Informationen

- Wir erklären uns einverstanden, dass VdS Schadenverhütung GmbH mit uns u.a. per E-Mail kommuniziert.
Diese Einverständniserklärung kann jederzeit schriftlich und formlos widerrufen werden.

E Erklärung und Einwilligung

Wir willigen ein, dass

- die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der VdS-Zertifizierungsstelle, VdS 3177
 - die Prüfungsordnung für die Prüfung zur Qualifikation von Fachkräften in NSL und IS, VdS 2237
 - die Preisliste für die Prüfung und Zertifizierung
- diesem Auftrag zugrunde liegen und akzeptieren diese in der jeweils gültigen Fassung als festen Vertragsbestandteil.
- VdS Schadenverhütung GmbH im Rahmen der Vertragserfüllung personenbezogene und andere Daten erhebt, verarbeitet und nutzt.
 - VdS Schadenverhütung GmbH die Zertifizierung durch Veröffentlichung in frei zugänglichen Verzeichnissen Dritten zugänglich macht.

Ort, Datum:

Name, Vorname:

Unterschrift (sowie ggf. Stempel) des Auftraggebers
(bzw. eines Bevollmächtigten):

**Einwilligungserklärung gemäß DSGVO, Kap. II, Art 6,
Ziff 1 lit a) zum
Auftrag zur Qualifikationsprüfung von Fachkräften in NSL
und IS auf Grundlage der VdS 2237**



durch die VdS Schadenverhütung GmbH, Zertifizierungsstelle, Amsterdamer Str. 174, 50735 Köln

A Kundendaten

A.1 Auftraggeber

A.1.1 Unternehmensbezeichnung _____
A.1.2 Standort (Straße, Haus-Nr.) _____
A.1.3 Standort (Land, PLZ, Ort) _____

A.2 Angaben zur Person

A.2.1 Name _____
A.2.2 Vorname _____
A.2.3 Geburtsdatum _____
A.2.4 Standort (Straße, Haus-Nr.) _____
A.2.5 Standort (PLZ, Ort) _____
A.2.6 Telefon _____
A.2.7 E-Mailadresse _____

B Art des Auftrags

- NSL-Fachkraft Wiederholungsprüfung in allen Teilen
 Leitende NSL-Fachkraft Wiederholungsprüfung nur in den nicht bestandenenen Teilen

C Mitteilungsberechtigte über das Prüfergebnis

Das Prüfergebnis (bestanden/nicht bestanden) darf dem Auftraggeber auf Anfrage schriftlich von Vds mitgeteilt werden.
 ja nein

D Erklärung und Einwilligung

Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten dient ausschließlich der Sicherstellung, dass die Anerkennungsrichtlinien von VdS Schadenverhütung GmbH eingehalten werden.

Als rechtliche Grundlage für die Erhebung, Verarbeitung und ggf. Veröffentlichung Ihrer personenbezogenen Daten benötigt VdS Schadenverhütung GmbH eine persönliche und unterzeichnete Einwilligungserklärung. Über die zur Abwicklung des VdS-Anerkennungsverfahrens benötigten Daten hinaus werden Name und Vorname von Fachkräften bzw. Interventionskräften sowie Name und Anschrift des sie beschäftigenden Unternehmens in Listen geführt, die auf Anfrage oder über die Website www.vds.de veröffentlicht und an Dritte weitergegeben werden. Im Rahmen der Beauftragung zur Qualifikation als L- bzw. NSL-Fachkraft nach VdS 2237 werden zur datentechnischen Verwaltung unter anderem die Privatanschrift der für die Prüfung angemeldeten Personen erhoben und verarbeitet, diese jedoch nicht an Dritte weitergegeben. Weitere Informationen zum Datenschutz, insbesondere zu den Rechten als betroffene Person gemäß Kap. III, Art. 12-23 DSGVO finden Sie unter <https://vds.de/de/unternehmen/datenschutz>.

- Hiermit erkläre ich mein ausdrückliches Einverständnis, dass VdS Schadenverhütung GmbH die in dieser Anmeldung eingetragenen, personenbezogenen Daten zu den vorgenannten Zwecken erfasst, verarbeitet und nutzt. Die bei mir erhobenen Daten dürfen nicht für andere Zwecke verwendet werden.

Ort, Datum: _____

Name, Vorname: _____

Wichtiger Hinweis: Die Einwilligungserklärung muss der VdS Zertifizierungsstelle mit Auftragseingang vorliegen. Anderenfalls kann keine Bearbeitung erfolgen.

Anhang D Änderungen zur Vorversion

- Redaktionelle Änderungen
- Wegfall Prüfungsabschnitt 2 „Situationsaufgaben“
- Anpassung des Prüfverfahrens
- Anpassung Prüfzeiten und -Umfang
- Themen Anhang B:
 - a) Veränderung ISO 9001 zu Managementsystem
 - b) Wegfall DIN 77200
 - c) Aufnahme Relevante Normen und Richtlinien