

# Häufig gestellte Fragen ...

... zum Lehrgangssystem der Niedersächsischen Jugendfeuerwehr

*Dieses Dokument enthält häufige Fragen, die vor Einführung eines neuen Lehrgangsmanagement- und Verteilersystems an die Geschäftsstelle der Niedersächsischen Jugendfeuerwehr gestellt wurden. Die Auflistung folgt keiner hierarchischen Ordnung und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.  
Stand 27.11.2018 – Änderungen vorbehalten*

## Buchung

### **Wie komme ich ab dem 1.1.2019 an einen Neigungslehrgang der Niedersächsischen Jugendfeuerwehr?**

Die Bestellung der Lehrgänge läuft ab dem 1.1.2019 über ein neues Internetportal. Dieses ist unter der Adresse „bildung.njf.de“ erreichbar. Vergleichbar mit dem System zahlreicher Volkshochschulen legen die Teilnehmer ihre Wunschlehrgänge in den digitalen Warenkorb, tragen ihre persönlichen Daten ein und bestellen direkt. Die Lehrgangsgebühr muss sofort bezahlt werden. Hierfür verschickt das System direkt eine Rechnung per E-Mail. Wenn der Lehrgang ansteht, wird eine automatische Erinnerung versendet.

### **Welche Bezahloptionen habe ich im Lehrgangssystem auf [bildung.njf.de](http://bildung.njf.de)?**

Für Privatkunden bietet das System die Optionen Überweisung, Lastschriftverfahren, Kreditkarte und Paypal an. Firmenkunden (Kommunen sowie Gemeinde- und Kreisjugendfeuerwehren) können zusätzlich Rechnungskauf auswählen.

### **Bisher hat die Kommune die Lehrgänge bezahlt. Wie soll das gehen, wenn ich künftig selber bezahlen muss?**

Die Erstattung der Teilnehmerbeiträge erfolgt in jeder Kommune nach anderen Vorgaben. Der Niedersächsischen Jugendfeuerwehr ist es nicht möglich, jeden möglichen Dienstweg zu berücksichtigen. Sprich vor der Bestellung eines Lehrgangs mit deinem/-r Gemeindejugendfeuerwehrwart/-in, um das Verfahren in deiner Kommune zu erfragen. Möglicherweise bestellt deine Kommune als Firmenkunde die Lehrgänge direkt oder erstattet dir den Betrag nach Vorlage der Rechnung und der Teilnahmebescheinigung.

*Hinweis für Kommunen:* Die Niedersächsische Jugendfeuerwehr prüft als freier Träger der Jugendhilfe die persönliche Zuverlässigkeit der Teilnehmer. Wenn diese Zuverlässigkeit nicht gegeben ist oder der Lehrgang nicht vollständig besucht wurde, wird keine Teilnahmebescheinigung erteilt. Für die Erstattung von Teilnehmerbeiträgen empfehlen wir daher, sich jeweils Rechnung und Teilnahmebescheinigung als Nachweis der Teilnahme geben zu lassen.

### **Was genau kann ein Firmenkunde im Lehrgangssystem auf [bildung.njf.de](http://bildung.njf.de) machen? Wer ist dazu berechtigt?**

Firmenkunden können alle Kommunen sowie Gemeinde- und Kreisjugendfeuerwehren werden. Sie müssen dazu gesondert freigeschaltet werden. Anders als Privatkunden können Firmenkunden bis zu 20 Prozent der Plätze eines Lehrgangs buchen. Sie erhalten für jeden Platz einen Gutscheincode, den sie an den jeweiligen Teilnehmer weitergeben können –

ähnlich den bisherigen Lehrgangskarten. Jeder Teilnehmer muss sich damit noch einzeln im System anmelden und den Teilnahmebedingungen zustimmen.

**Ist es geplant, die Einstiegslehrgänge auch über das Onlineportal verfügbar zu machen oder läuft das weiter über die Bezirke?**

Eine Verteilung der NJF-Einstiegslehrgänge über die Bildungsplattform ist bis auf Weiteres nicht geplant.

**Wie wird sichergestellt, dass ein Lehrgang durch ein Mitglied der NJF und nicht z. B. durch einen Kameraden aus Hamburg oder einem Rotkreuzler gebucht wird?**

Im Anmeldeprozess wird die Zugehörigkeit zu einer Ortsfeuerwehr abgefragt und auch, ob der Ortsbrandmeister informiert ist. Eine Teilnahme externer Teilnehmer ist im Rahmen der landesweit einheitlichen Jugendleiterausbildung jedoch grundsätzlich möglich. In den vergangenen Jahren waren die meisten Lehrgänge trotz vollständiger Zuteilung über die Kreisjugendfeuerwehren nicht voll belegt. Eine Teilnahme von externen Personen könnte künftig eine Möglichkeit sein, die Auslastung zu verbessern und gleichzeitig einen interverbandlichen Austausch zu ermöglichen.

**Bekommen die Gemeindejugendwarte eine Information, wenn jemand aus der Gemeinde einen Kurs gebucht hat?**

Eine zeitgleiche Information der Gemeindejugendfeuerwehrwarte durch das System oder die Geschäftsstelle erfolgt nicht. Firmenkunden bzw. Personen mit einem berechtigten Interesse können die Teilnehmerzahlen aus ihrem Zuständigkeitsbereich in der Geschäftsstelle der Niedersächsischen Jugendfeuerwehr erfragen. Im halbjährlichen Rhythmus erfolgt eine Zusendung der Teilnehmerzahlen an die Kreisjugendfeuerwehren.

**Wie ist das Vorgehen, wenn die NJF einen Kurs absagt z. B. Referent krank oder zu wenige Teilnehmer?**

Bei Absage eines Kurses werden die Teilnehmer auf dem von ihnen im Bestellprozess angegebenen Weg über den Ausfall informiert. Das kann eine E-Mail, eine SMS oder ein Anruf sein.

**Wird es ein Dropdown-Menü im Bestellprozess geben, aus dem die Teilnehmer ihre Orts- oder Gemeindefeuerwehr auswählen können?**

Eine Auswahl der Kreis- oder Gemeindejugendfeuerwehren im Bestellprozess wird es nicht geben. Jeder Kommune ist es vorbehalten, entsprechende Dienstanweisungen zu kommunizieren, nach welchem Verfahren eine Kostenübernahme erfolgen kann. Eine Prüfung der Mitgliedschaft in einer Feuerwehr erfolgte im bisherigen Verfahren nicht und wird künftig durch eine Opt-In-Angabe im Bestellprozess abgefragt.

## Finanzen

**Wie ist das Zahlungsziel, wenn ein Kurs gebucht wurde?**

Der Rechnungsbetrag ist von Firmenkunden sofort unter Angabe der Rechnungs-Nr. ohne Abzug auf das Konto der Niedersächsischen Jugendfeuerwehr zu überweisen. Bei Privatkunden entfällt der Rechnungsbetrag, daher sind die Bezahloptionen ohnehin auf eine sofortige Zahlung eingestellt.

### **Was passiert, wenn der gebuchte Kurs nicht bezahlt wird. Wird der Kurs wieder freigegeben oder beginnt dann ein Mahnverfahren?**

Gegenüber Firmenkunden beginnt ein Mahnverfahren. Sollte eine Privatzahlung ungültig werden, beginnt auch dafür ein Mahnverfahren. Je nach Zeitpunkt der Mahnung, wird der Lehrgangplatz ggf. wieder freigegeben.

### **Was passiert, wenn ich krank werde? Bekomme ich die Kursgebühren erstattet?**

Bei Vorlage einer Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung („Gelber Schein“) fallen lediglich Verwaltungsgebühren in Höhe von 5,00 Euro an. Die übrigen Kursgebühren werden erstattet.

### **Wie lange kann ich einen gebuchten Kurs stornieren und wie hoch sind die Stornierungskosten?**

Die Erstattung des Teilnehmerbeitrags bei Stornierung staffelt sich in den Wochen vor Lehrgangsbeginn wie folgt:

- Bis zu vier Wochen (28 Tage) vorher = bedingungslose Stornierung (Verwaltungsgebühren in Höhe von 5,00 Euro)
- Weniger als 28 Tage vorher = 50 Prozent des Teilnehmerbeitrags fällig
- Weniger als 14 Tage vorher = 100 Prozent des Teilnehmerbeitrags fällig

Diese Stornobedingungen richten sich nach veränderten Gebührenordnungen der Bildungsstätten ab 2019. (Teil-)Zahlungen trotz Nichtteilnahme sollen dazu dienen, das wirtschaftliche Risiko für die NJF als Bildungsträger zu minimieren.

### **Was wird ein Lehrgang künftig kosten?**

Im Jahr 2019 kosten Lehrgänge an den NABK-Standorten in Celle und Scheuen weiterhin 30 Euro pro Person. Bei anderen Bildungsstätten, etwa in der CVJM Bildungsstätte „Der Sunderhof“ in Seevetal, fallen höhere Kosten für Unterkunft und Verpflegung an. Einige Lehrgangsangebote haben zudem einen erhöhten Materialbedarf. Die Niedersächsische Jugendfeuerwehr behält sich bei derartigen zusätzlichen Aufwendungen vor, die Lehrgangsgebühr entsprechend anzupassen.

## Technik

### [Anbieter und Hoster von bildung.njf.de](http://bildung.njf.de)

Die Niedersächsische Jugendfeuerwehr e. V. vertraut für die Umsetzung des Lehrgangsmanagementsystems auf die Expertise der Firma ITEM KG aus Meppen. Im Folgenden werden die Ausführungen unseres Partners aufgeführt, welche die technische Umsetzung des Systems betreffen. Für Fragen zu diesen Ausführungen, wenden Sie sich bitte an die Geschäftsstelle der Niedersächsischen Jugendfeuerwehr e. V. unter [info@njf.de](mailto:info@njf.de) oder 0511 35777500 und nicht an die ITEM KG.

### **In welchem Rechenzentrum wird die Webseite gehostet und ist das Rechenzentrum BSI-Zertifiziert nach ISO 27001-Zertifikat auf der Basis von IT-Grundschutz?**

Das Rechenzentrum der Webseite steht in Düsseldorf und wird von Telia Sonera ([www.teliacarrier.com](http://www.teliacarrier.com)) betrieben. Die Server stehen im Teilabschnitt der Firma comtrance

GmbH (<https://www.comtrance.net/de/rechenzentrum/>). Das Rechenzentrum ist ISO9001 und ISO27001 zertifiziert:

[https://www.comtrance.net/pdf/comtrance\\_iso9001.pdf](https://www.comtrance.net/pdf/comtrance_iso9001.pdf)

[https://www.comtrance.net/pdf/comtrance\\_iso27001.pdf](https://www.comtrance.net/pdf/comtrance_iso27001.pdf)

### **Wie ist die Kommunikation zwischen Webseite und Verwaltungsserver abgesichert?**

Die Kommunikation zwischen den einzelnen Komponenten erfolgt SSL-verschlüsselt. Es erfolgt keine direkte Kommunikation der Webseite mit dem Verwaltungsserver! Der Dienst auf der Appliance in der NJF-Geschäftsstelle ruft dauerhaft Nachrichten zur Verarbeitung am Message Queueing System ab. Es erfolgt somit ausschließlich eine Kommunikation von innen nach außen über Port 443 (https).

### **Wie funktioniert das Message-Queueing-System genau?**

Die lose Kopplung wird durch Zwischensysteme (hier Message Queueing) erreicht, die eine direkte durchgreifende Kommunikation zweier Endpunkte (hier Webseite und Dienst auf Verwaltungsserver) unterbindet. Dies führt zu einer deutlichen Erhöhung der Sicherheit. Skalierende Systeme mit zentraler Business-Logik (hier API) nutzen fast ausschließlich Message-Queueing Systeme zur Vorhaltung der eingehenden und zu verarbeitenden Nachrichtenpakete.

### **Werden Zertifikate eingesetzt, wenn ja von welcher Zertifizierungsstelle?**

Sämtliche Dienste bzw. deren Kommunikation untereinander werden per Zertifikat betrieben. Es wird ein internes Let's-Encrypt-Verfahren eingesetzt, welches alle drei Monate automatisiert und überwacht bestehende Zertifikate aktualisiert. Das Verfahren ist – setzen wir eine Vertraulichkeit uns selbst gegenüber voraus – absolut sicher und vertrauensvoll. Es gilt: Wir vertrauen nur uns selbst!

### **Welche Maßnahmen wurde getroffen, dass der Verwaltungsserver gegen den Zugriff durch Dritte abgesichert ist?**

Die Appliance befindet sich im LAN der NJF-Geschäftsstelle und somit hinter den vorhandenen Firewallsystemen. Das System basiert auf Linux. Es existiert kein Dienst, der nach außen hin zugreifbar wäre. Der Zugriff auf das Verwaltungsprogramm erfolgt aus dem LAN. Die Wartung erfolgt per VPN (entsprechend abgesichert) aktiv durch uns (ITEM KG).

### **Welche Maßnahmen wurden getroffen, damit die Computer der NJF-Geschäftsstelle, die auf den Verwaltungsserver zugreifen, gegen den Zugriff durch Dritte abgesichert ist?**

Anm. der NJF: Die Computer in der Geschäftsstelle sind jeweils mit der aktuellsten Version des Betriebssystems (Windows 10/MacOS) sowie mit professioneller Virenschutztechnologie (Avira Antivirus Pro) ausgestattet. Der Zugang zur NJF-Geschäftsstelle ist mit Zugangskartenlesern gesichert und die Computer sind mit entsprechenden Benutzerrollen passwortgeschützt.

### **Anmerkung der ITEM KG**

Da unsere Lösungen insbesondere auf kommunaler Ebene eingesetzt werden, benennen wir zumindest zwei Städte, die eine Sicherheitsüberprüfung unserer Komponenten vorgenommen haben: Bundesstadt Bonn und Stadt München (Volkshochschule).