Interventionsstellen (IS)

Teil 1: Anforderungen

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

Herausgeber und Verlag: VdS Schadenverhütung GmbH

Amsterdamer Str. 174
D-50735 Köln
Telefon: (0221) 77 66 0; E-Mail: verlag@vds.de

Copyright by VdS Schadenverhütung GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

VdS-Richtlinien für Sicherheitsunternehmen

Interventionsstellen (IS)

Teil 1: Anforderungen

Das vorliegende Dokument ist nur verbindlich, sofern dessen Verwendung im Einzelfall vereinbart wird; ansonsten ist die Berücksichtigung dieses Dokuments unverbindlich. Die Vereinbarung zur Verwendung dieses Dokuments ist rein fakultativ. Dritte können im Einzelfall auch andere Anforderungen nach eigenem Ermessen akzeptieren, die diesem Dokument nicht entsprechen.

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 5
1.1 Einleitung 5
1.2 Geltungsbereich 5
1.3 Gültigkeit 6
2 Normative Verweisungen 6
3 Begriffe und Abkürzungen 7
3.1 Begriffe 7
3.2 Abkürzungen 12
4 Bauliche, technische und organisatorische Anforderungen 12
4.1 Sicherungskonzept 12
4.2 Bauliche Anforderungen 13
4.2.1 Wände, Böden, Decken 13
4.2.2 Zugänge und Fenster 13
4.3 Technische Ausstattung 13
4.3.1 Kommunikation und Erreichbarkeit 13
4.3.2 Anlagen des Eigenschutzes 14
4.3.3 Wartungs- und Serviceverträge 14
4.4 Funktionsüberwachung/technische Verfügbarkeit 14
4.5 Schließmittel 15
4.5.1 Grundanforderung 15
4.5.2 Aufbewahrung von Schließmitteln 15
4.5.3 Digitale Schließsysteme 16
4.6 Personelle Ausstattung 16
4.6.1 Leitung der IS/verantwortliche Person 16
4.6.2 Personelle Ausstattung im Regelbetrieb/Einsatzplanung 16
4.6.3 Qualifikation 16
4.6.4 Schulung des Personals 17
4.6.5 Erfahrungsaustausch 17
4.7 Notfall- und Krisenmanagement 17
4.8 Qualitätssicherung 18

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

4.9 Informationssicherheit ... 18
4.10 Dokumentation ... 18
5 Anforderung an die Dienstleistung einer IS ... 19
5.1 Planung und Konfiguration der SDL ... 19
5.2 Anrückzeiten ... 19
5.3 Ausführungsunterlagen ... 20
5.4 Ausrüstung ... 20
5.4.1 Allgemeines ... 20
5.4.2 Digitale Kommunikationsgeräte (DKG) ... 20
5.4.3 Einsatzfahrzeuge ... 21
5.5 Protokollierung des Ablaufs und Interventionsbericht ... 21
5.6 Qualitätsüberwachung ... 22
5.6.1 Zeitstempel und Leistungskriterien ... 22
5.6.2 Ausweichmaßnahmen ... 23
Anhang A Anforderungen an das Qualitätsmanagement (verbindlich) ... 24
A.1 Organisation der IS und Verantwortlichkeiten ... 24
A.2 Jahresbericht ... 24
A.3 Interne Überprüfung ... 24
A.4 Kontinuierliche Verbesserung ... 25
A.5 Lieferanten und externe Dienstleister ... 25
A.6 Dokumentenlenkung ... 25
Anhang B Konformitätsempfehlung für DKG (verbindlich) ... 26

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

1 Allgemeines

1.1 Einleitung

Eine VdS-anerkannte Interventionsstelle (IS) als Teil der Sicherungskette nach VdS 3138-1 oder DIN VDE V 0827-11 dient zur personellen Erkennung, Bewertung und Abwehr der mit Hilfe von Überwachungstechnik vom Schutzobjekt gemeldeten Gefahren.

Damit die Sicherheit des Schutzobjektes gewährleistet werden kann, müssen Gefahrenmeldungen aus überwachten Schutzobjekten unverzüglich und sicher an die zuständigen Stellen übertragen werden. Dies erfordert, dass die Dienstleistungen entlang der Sicherungskette optimal aufeinander abgestimmt werden (siehe Abbildung 1-1).

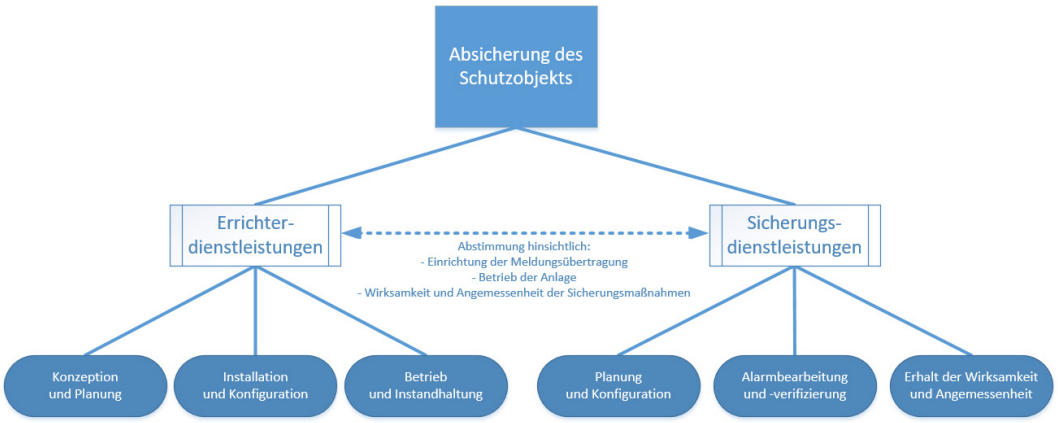


Abbildung 1-1: Dienstleistungen zur Absicherung des Schutzobjektes

Interventionen sind gefahrabwehrende und schadenbegrenzende Maßnahmen in Bezug auf das gefährdete Schutzobjekt und die signalisierte Gefahr. Sie sind eine unmittelbare personelle Reaktion auf eine Alarmierung aus Schutzobjekten und wesentliche Voraussetzung für die anschließende Ermittlung der Schadenursache vor Ort.

Die Interventionsstelle umfasst i.d.R. Räumlichkeiten, in denen Schließmittel und Interventionspläne der Schutzobjekte gelagert sind sowie die Arbeitsplätze, an denen die Einsatzleitung durchgeführt wird.

Die IS muss aufgrund der vertraglichen Vereinbarungen mit Notruf- und Service-Leitstellen (NSL) oder anderen Auftraggebern die im Interventionsplan festgelegten Interventionsmaßnahmen durchführen.

1.2 Geltungsbereich

Diese Richtlinien beschreiben die Anforderungen an den Aufbau, die Organisation und den Betrieb von Interventionsstellen, sowie die Durchführung der Sicherungsdienstleistung „Intervention“. Die Einhaltung und Aufrechterhaltung dieser Anforderungen sind Voraussetzung für eine erfolgreiche Zertifizierung nach den Richtlinien VdS 2172-2.

Hinweis: Die Anerkennung zur Interventionsstelle nach VdS 2172 ist zum Zeitpunkt der Veröffentlichung der Richtlinien nicht gleichzusetzen mit der Sicherungsdienstleistung „Interventionsdienst“ gemäß DIN 77200-1.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

1.3 Gültigkeit

Diese Richtlinien gelten für Neuaufträge ab dem 01.10.2025. Bestehende Anerkennungen behalten bis zum Ende der Zertifikatslaufzeit ihre Gültigkeit. Die vorliegenden Richtlinien ersetzen die Richtlinien VdS 2172-1 : 2020-09 (08).

Ein Übergang während der Zertifikatslaufzeit ist möglich.

2 Normative Verweisungen

Diese 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.

DIN V VDE V 0825-11 Überwachungsanlagen – Drahtlose Personen-Notsignal-Anlagen für Alleinarbeiten – Teil 11: Geräte- und Prüfanforderungen für Personen-Notsignal-Anlagen unter Nutzung öffentlicher Telekommunikationsnetze

DIN VDE V 0826-2 Überwachungsanlagen – Teil 2: Brandwarnanlagen (BWA) für Kindertagesstätten, Heime, Beherbergungsstätten und ähnliche Nutzungen – Projektierung, Aufbau und Betrieb

VdS 2172-2 Richtlinien für Sicherheitsunternehmen – Interventionsstellen (IS) – Teil 2: Verfahren für die Anerkennung

VdS 2237 Prüfungsordnung zur Qualifikation von Fachkräften in Notruf- und Service-Leitstellen und Interventionsstellen

VdS 2311 VdS-Richtlinien für Einbruchmeldeanlagen – Planung und Einbau

VdS 2366 VdS-Richtlinien für Überwachungsanlagen, Planung und Eibau

VdS 2465 VdS-Richtlinien für Gefahrenmeldeanlagen, Übertragungsprotokoll für Gefahrenmeldungen

VdS 2529 VdS-Attest oder Vereinbarung – Alarmdienst- und Intervention

VdS 2868 Anerkennung von Ausbildungsstätten zur Schulung und Wissensfeststellung für Interventionskräfte

VdS 3138-1 Richtlinien für Sicherungsdienstleistungen – Notruf und Service-Leitstellen (NSL) – Teil 1: Anforderungen

VdS 3177 Allgemeine Geschäftsbedingungen der VdS Schadenverhütung GmbH für Dienstleistungen der Bereiche Brandschutzlaboratorien sowie Security & Geo

VdS 3415 VdS-Richtlinien für Sicherheitsdienstleistungen, Alarmverifikation

VdS 3507 Verzeichnis der prüfenden Stellen für die Schulung und Wissensfeststellung von Interventionskräften (IK) gemäß VdS 2172

VdS 3519 Merkblatt Gleichwertigkeit der Personalqualifikation für L-/NSL-FK und IK

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

VdS 3534 Richtlinien für rechnergestützte Informationssysteme, Gefahrenmanagementsysteme, Anforderungen

VdS 3895 Zeitstempel in der Sicherungskette

Anmerkung: VdS-Druckstücke sind erhältlich unter www.vds-shop.de

3 Begriffe und Abkürzungen

3.1 Begriffe

Alarm: Warnung vor einer bestehenden Gefahr für Leben, Sachen oder die Umwelt

- **Überfallalarm**: Signal, das von Personen zum direkten Hilferuf bei Überfällen abgesetzt wird
- **Brandalarm**: Warnung vor einer durch Brand bestehenden Gefahr für Personen und Sachen
- **Bedrohungsalarm**: spezielle Art eines Überfallalarmes
- **Einbruchalarm**: Warnung vor einer durch Einbruch bestehenden Gefahr für Personen und Sachen
- **Falschalarm**: Alarm, bei dem es keine Bedingungen gibt, die ein Eingreifen von Interventionskräften erforderlich machen
- **Fernalarm**: Anzeigen eines Alarmzustands an eine nicht vor Ort befindliche (beauftragte) hilfeleistende Stelle (z. B. NSL)
- **Internalarm**: Signalisierung der Alarm-Auslösung einer intern scharf geschalteten EMA an Personen im überwachten Objekt

  Anmerkung: Ein Internalarm kann zusätzlich auch an eine hilfeleistende Stelle (z. B. NSL) übertragen werden.

- **Externalarm**: Alarm vor Ort zur Gefahrenabwehr (z. B. mit akustischen und optischen Signalgebern oder Sprachdurchsagen)

Alarmdienst: Sicherungsdienstleistung, die darin besteht, Alarme und Meldungen unter Berücksichtigung aktueller schutzobjektrelevanter Informationen zu bewerten und geplante, d.h. vertraglich mit dem Kunden abgestimmte (Sicherungs-) Maßnahmen zur schnellstmöglichen Wiederherstellung der Schutzobjektsicherheit einzuleiten, zu überwachen sowie die Ergebnisse aus diesen Tätigkeiten zu dokumentieren. (vgl. VdS 3138-1)

Alarmdienst- und Interventionsattest, VdS 2529: VdS-Vordruck, in dem von einer NSL u. a. Interventionsmaßnahmen dokumentiert werden; es kann Vertragsgrundlage des Versicherungsvertrags zwischen Versicherungsnehmer und Versicherer sein.

Alarmempfangsstelle: ständig besetzte Stelle, an die Informationen über den Zustand einer oder mehrerer Alarmanlagen gemeldet werden

Alarmplan: Teil des Maßnahmenplanes zur Dokumentation aller für einen ordnungsgemäßen Alarmdienst erforderlichen Informationen wie z. B. Name und Anschrift des Schutzobjektes, zu bearbeitende Meldungen und die hierzu vereinbarten Maßnahmen, Gefährdungsgrad, schutzobjektspezifische Risiken bzw. Gefahrenstellen, zu benachrichtigende Personen.

Anmerkung: Der Alarmplan ist die wesentliche Handlungsgrundlage für den Alarmdienst. Die vorstehende Aufzählung ist nicht abschließend.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

Alarmverifizierung: Verfahren zur Feststellung, ob die auslösende Ursache eines Alarms auf einer realen Gefahrensituation beruht (vgl. VdS 3415)

Bedrohung: Umstand oder Ereignis, durch den oder durch das ein Schaden entstehen kann.

Digitales Kommunikationsgerät (DKG): mobiles Gerät für die Daten- und Sprachkommunikation (z. B. zwischen der IK und dem ID) mit integrierter Ortungstechnik (GPS o. a.), das Geodaten an die NSL übermitteln kann und zur Eigensicherung der IK eine Totmannschaltung/Überwachungsfunktion für Einzelarbeitsplätze enthält

Einbruchmeldeanlage (EMA): Gefahrenmeldeanlage zum Erkennen und Anzeigen der Anwesenheit, des Eindringens oder des versuchten Eindringens eines Einbrechers in überwachte Bereiche sowie zum automatischen Überwachen von Gegenständen auf unbefugte Wegnahme

Einsatzleitsystem (ELS): IT-gestütztes Managementwerkzeug, das in einer zentralen Stelle (z. B. Einsatzleitung) eingesetzt wird, um Einsätze, z. B. im Rahmen des Interventionsdienstes zu koordinieren, zu überwachen und mobile Einsatzkräfte im Außendienst zu führen

Anmerkung: ELS verknüpfen die Ressourcenplanung, meist von Fahrzeugen und Personal, mit den aktuellen Einsatz-Notwendigkeiten und stellen die dafür erforderlichen Kommunikationsschnittstellen bereit. Sie dienen der Personalführung im Einsatz.

Einsatzmittel: technische/organisatorische Einrichtungen/Maßnahmen, insbesondere zur Kommunikation, zur Fortbewegung und zur persönlichen Sicherheit der Interventionskraft, die notwendig sind, um Interventionen durchzuführen

Gefahr: Möglichkeit einer Schadwirkung auf ein Objekt

Das können z. B. sein:

Angriff – Gefahren:

- Überfall (ggf. mit Geiselnahme)
- Amok
- Sabotage (z. B. des Meldungsempfangs, an den Kommunikationsmitteln, an der Software)
- Brandstiftung, Vandalismus
- Einbruch
- Entwendung und Manipulieren von Daten
- Entwenden von Sachen und Werten

Betriebsausfall – Gefahren

- Brand
- Überflutung, Starkregen
- Blitzschlag und Überspannung
- PC-Gerätestörung (z. B. Peripherie wie Monitore, Tastatur usw.)
- Ausfall oder Störung von Einsatzmitteln
- Funktionsstörung der Kommunikation
- Stromausfall
- Störung der Übertragungswege

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

- Softwarestörung
- Störung der Sicherungseinrichtungen
- Organisatorische Mängel (z. B. Ausfall Personal)
- Gasaus-/eintritt

Gefahrenmanagementsystem: Softwaresystem zur Übernahme, Eingabe, Erzeugung, Speicherung, Weiterleitung, Verarbeitung und Anzeige von Meldungen und Daten sowie zur Steuerung von sicherheitstechnischen Systemen und Anlagen (entsprechend VdS 3534)

Gefährdungsgrad: Grad der Gefährdung eines Schutzobjektes, beispielsweise bestimmt durch die Zugänglichkeit (z. B. oberes Stockwerk), die Nachbarschaft (z. B. angrenzende Fremdgrundstücke, Fremdräume, Autobahnauffahrt), die örtliche Lage (z. B. Wohngegend, Industriegebiet) und die Begehrlichkeit der vorhandenen Sachen

Intervention: Durchführung von gefahrabwehrenden und schadenbegrenzenden Maßnahmen in Bezug auf das gefährdete Schutzobjekt und die signalisierte Gefahr; Reaktion auf eine Alarmierung

Interventionsattest: siehe Alarmdienst- und Interventionsattest

Interventionsdienst (ID): Sicherungsdienstleistung, deren Tätigkeit im Wesentlichen darin besteht, nach einer Alarmierung vereinbarte Maßnahmen zur Gefahrenabwehr am Schutzobjekt durchzuführen sowie die Ergebnisse aus diesen Tätigkeiten zu dokumentieren

Interventionskraft (IK): Person, die nachweislich über Kenntnisse und Fertigkeiten verfügt, um die zur Gefahrenabwehr am Schutzobjekt erforderlichen Tätigkeiten auszuführen

Interventionsmaßnahmen: gefahrenabwehrende Maßnahmen, die von einer Interventionsstelle durchgeführt werden

Interventionsplan: Dokumentation aller für eine ordnungsgemäße Intervention erforderlichen Informationen wie z. B. Name und Anschrift des Objekts, Anfahrweg, Risiko, Interventionsmaßnahmen

Kooperationspartner: fachkompetenter Dienstleister, der daraufhin spezialisiert ist, Leistungen innerhalb der Sicherungskette als Auftragnehmer zu erbringen und sich auf Grundlage einer schriftlichen Kooperationsvereinbarung verpflichtet, die festgelegten Qualitäts- und Leistungsanforderungen zu erfüllen, einzuhalten und auf Wirksamkeit zu überwachen

Anmerkung: Hoheitliche Institutionen (z. B. Polizei, Feuerwehr, Katastrophenschutz, Kriminalämter) oder Verbände sind keine Auftragnehmer für Leistungen innerhalb der Sicherungskette und somit keine Kooperationspartner im Sinne dieser Richtlinien.

Notruf- und Service-Leitstelle (NSL): Organisation, die mittels einer überwachten Sicherungskette Dienstleistungen zur Gefahrenabwehr für Schutzobjekte anbietet

Notruf- und Service-Leitstellen-Fachkraft (NSL-Fachkraft): Mitarbeiter einer Notruf- und Service-Leitstelle, welcher über eine ausreichende Qualifikation gemäß VdS 2237 verfügt, um die in einer NSL anfallenden Tätigkeiten ausführen zu können

Perimeter-Sicherheitsanlagen (PSS): Überwachungsanlagen, die ein Eindringen in externe Bereiche außerhalb geschlossener Gebäude detektieren und die innerhalb des Perimeter und außerhalb eines Gebäudes installiert sind

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

Schnittstelle (Sx): fest definierter Übergang an der Grenze zwischen zwei Funktionseinheiten (logisch) bzw. Komponenten (physisch) mit vereinbarten Regeln für die Übergabe von Daten und Signalen

Anmerkung: Die mit dem Kürzel verwendete Nummerierung Sx bezeichnet eine Schnittstelle innerhalb des Kommunikations- oder Übertragungsweges ausgehend vom Schutzobjekt in aufsteigender Reihenfolge. Die Nummerierung beginnt mit der Zahl 1. Die Schnittstellen S1 bis S6 sind in den Richtlinien VdS 2465 definiert. Zusätzliche Schnittstellen liegen in der Sicherungskette am Übergang vom AD zum ID und zum DKG der IK vor.

Schließgeheimnis (z. B. Objektschlüssel): Informationen in beliebiger Form (geistig, materiell, biologisch), die Zutritt in gesicherte Bereiche ermöglichen, ohne die zum Schutz der gesicherten Bereiche eingesetzte Sicherungstechnik zu umgehen oder zu überwinden

Schutzziel: beschreibt einen gewünschten oder angestrebten Sicherheitsstatus und berücksichtigt dabei die potenziellen Risiken; als Konsequenz der Gefährdungs- und Risikobewertung sind Schutzziele festzulegen; Schutzziele beziehen sich auf Personen und/oder Sachwerte und/oder die Umwelt

Anmerkung: Schutzziele sind so zu formulieren, dass sie den angestrebten Sicherheitszustand darstellen, lassen aber den Weg offen, wie diese Ziele erreicht werden sollen.

Schutzobjekt: im Alarmfall zu schützendes Objekt (z. B. Liegenschaft mit den zugehörigen Flächen und Verkehrswegen, Gebäude, Infrastruktur, Sachen) und/oder zu schützende Personen

Sicherungseinrichtung: technische Einrichtung, die in Schutzobjekten zur Erfüllung von Schutzzielen für die Gefahrenabwehr installiert ist

Anmerkung: Art und Umfang der installierten Sicherungseinrichtungen werden in der Regel im Rahmen eines Sicherungskonzeptes für ein Schutzobjekt festgelegt. Sicherungseinrichtungen werden aufgrund ihrer Hauptfunktionen unterschieden in mechanische (z. B. einbruch-, feuer- und beschusshemmende Türen), elektronische (Überwachungseinrichtungen wie z. B. Gefahrenmelde- und Videoüberwachungsanlagen) und mechatronische (z. B. Zutrittskontrollanlagen, Löschanlagen) Sicherungseinrichtungen.

Sicherungskette: Summe der Prozesse (einschließlich ihrer Wechselwirkungen) zur Detektion und Signalisierung unerwünschter Zustände und zu deren Abwehr auf Grundlage eines für ein Schutzobjekt bestehenden Sicherungskonzeptes

Anmerkung: Die Sicherungskette beginnt und endet am Schutzobjekt. Meldetechnik überwacht und signalisiert, Übertragungstechnik überträgt Signale an eine NSL, die dort empfangen und verarbeitet werden. Danach wird auf Grund vorliegender Informationen eine Interventionsmaßnahme durchgeführt, z. B. durch eigene Sicherheitskräfte/Interventionskräfte, die zum Schutzobjekt entsandt werden. Die Intervention hat zum Ziel, die Sicherheit am Schutzobjekt schnellstmöglich wieder herzustellen. Die Sicherungskette ist nun geschlossen.

Sicherungskonzept: Gesamtheit der festgelegten organisatorischen, personellen, technischen und baulichen Maßnahmen zur Sicherung eines Schutzobjektes und/oder Abwehr von Gefahren

Sicherungskonzepte beruhen auf einer strukturierten Vorgehensweise, die in der Regel folgende Kriterien umfasst:

- Bestimmung des zu schützenden Objektes und der Schutzziele
- Analyse der Bedrohungen/Schadenszenarien/Gefahren

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

- Festlegung von Schutzzielen
- Bewertung von Eintrittswahrscheinlichkeit und potentieller Schadensschwere zu den Schutzzielen
- Entwicklung von Sicherungsmaßnahmen zu den Schutzzielen zur Reduzierung der Eintrittswahrscheinlichkeit/Schadenshöhe
- Planung von Maßnahmen und Bereitstellung von Mitteln zur Schadensbekämpfung und -eindämmung bei Schadenseintritt
- Analyse der eigenen Risikotragbarkeit und Beurteilung des eigenen Restrisikos

Anmerkung: Im Sicherungskonzept wird die Sicherheit gegenüber böswilligen Angriffen (Security) und die Sicherheit gegenüber menschlichem und technischem Versagen (Safety) berücksichtigt (siehe auch Begriff Gefahren).

Sicherungsbereich: abgeschlossene Gebäude, abgeschlossene Teilbereiche von Gebäuden oder abgegrenzte Räume, die zu sichern sind

Sicherungsmaßnahme: Gesamtheit aller zur Sicherung eines Sicherungsbereiches eingesetzten technischen und organisatorischen Methoden

Anmerkung: Sicherungsmaßnahmen werden in diesen Richtlinien zur Realisierung von Schutzzielen in der Dokumentation der Schutzziele der Interventionsstelle festgelegt.

Sicherheitsstatus: Ist-Zustand der Funktionen der Sicherungseinrichtungen des zu schützenden Bereichs am Schutzobjekt

Stammdaten: Oberbegriff für alle Daten und Informationen zu einem Schutzobjekt, die zur Überwachung, Planung und Realisierung von Maßnahmen zur Gefahrenabwehr einschließlich der Maßnahmenpläne erforderlich sind

Anmerkung: Zu den Stammdaten gehören beispielsweise:

- *Name, Adresse und Telefonnummer(n) des Schutzobjektes*
- *Objekt-Identifikations-Nummer und alle besonderen Vereinbarungen*
- *Name, Adresse und Telefonnummer(n) des Nutzers*
- *durchzuführende Tätigkeiten aufgrund in der NSL eingehenden Meldungen bzw. Alarme, z. B. Alarm- und Interventionsplan*
- *durchzuführende Tätigkeiten aufgrund des Ausbleibens von in der NSL erwarteten Meldungen, z. B. Meldungen über die Scharf- und Unscharfschaltung der Einbruchmeldeanlage*

Verantwortliche Person: Mitarbeiter einer Interventionsstelle (IS), welcher über eine ausreichende Qualifikation und Befugnisse verfügt, um die Arbeiten der Interventionsstelle leiten und überwachen zu können

Vertragsverantwortlicher für das Schutzobjekt: Vertragsinhaber, der Ansprechpartner der IS ist, i.d.R. aber nicht ausschließlich der Schutzobjektbetreiber

Videosicherheitssystem (VSS): anwendungsspezifisch erstellte Videoanlage vor Ort mit definiertem Schutzziel

Vorgabedokument: Dokument (Papier oder digital), das Vorgaben (Anweisungen) hinsichtlich der Durchführung bestimmter Tätigkeiten beinhaltet, z. B. Formblätter, Checklisten, Anweisungen

Zeitstempel: Information zu Datum und Uhrzeit eines eingetretenen Ereignisses (siehe VdS 3895)

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

3.2 Abkürzungen

In den Richtlinien werden die folgenden Abkürzungen verwendet:

AES Alarmempfangsstelle

AD Alarmdienst

AP Alarmprovider

AZ Anrückzeit

DKG Digitales Kommunikationsgerät

ELS Einsatzleitsystem

EMA Einbruchmeldeanlage

GMS Gefahrenmanagementsystem

GPS Globales Positionsbestimmungssystem

ID Interventionsdienst

IS Interventionsstelle

IK Interventionskraft

NFC Nahfeldkommunikation

NSL Notruf- und Service-Leitstelle

NSL-FK NSL-Fachkraft

QM Qualitätsmanagement

SMA Sicherheitsmitarbeiter

VP Verantwortliche Person

VSS Videosicherheitssystem

4 Bauliche, technische und organisatorische Anforderungen

4.1 Sicherungskonzept

Die Anforderungen der Abschnitte 4.2 und 4.3 beschreiben einen Standard. Dieser kann dabei durch weitere Maßnahmen ergänzt, ersetzt oder aber auch vernachlässigt werden. Im Falle eines Ersatzes oder Änderung oder Vernachlässigung einzelner Anforderungen muss die IS in einem Sicherungskonzept die Abweichung und ggfs. deren Kompensation nachvollziehbar begründen/beschreiben. VdS Schadenverhütung prüft die Kompensationsmaßnahmen und entscheidet über deren Akzeptanz.

Hinweis: Bei Abweichungen von den Richtvorgaben dieser Richtlinien sollten die Maßnahmen vor Aufnahme des Anerkennungsverfahrens mit der Zertifizierungsstelle von VdS Schadenverhütung abgestimmt werden.

Die Sicherungsmaßnahmen sind fachgerecht umzusetzen und durch die verantwortliche Person mindestens einmal jährlich auf Wirksamkeit und Aktualität zu prüfen. Wird im Rahmen der jährlichen Überprüfung des Sicherungskonzepts Verbesserungspotenzial erkannt, ist über geeignete Maßnahmen im Rahmen des QM Verbesserungsprozesses zu entscheiden.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

Anlagentechnische Sicherungsmaßnahmen sind norm-/richtlinienkonform auszuführen oder, falls keine normativen Vorgaben bestehen, gemäß den Herstellerempfehlungen auszuführen.

Für Interventionsstellen in VdS-zertifizierten Alarmempfangsstellen (AES) gem. DIN EN 50518 oder anerkannten Notruf- und Service-Leitstellen (NSL) gem. VdS 3138 gelten die baulichen und technischen Anforderungen als erfüllt.

4.2 Bauliche Anforderungen

Die Konstruktion der Interventionsstelle ist auf das Sicherungskonzept, sofern gemäß Abschnitt 4.1 erforderlich, abzustimmen.

Für den Fall, dass ein Auftraggeber die baulichen Sicherungsmaßnahmen nicht in einem individuellen Sicherungskonzept behandeln möchte, sind die nachfolgenden Standardanforderungen zu erfüllen.

4.2.1 Wände, Böden, Decken

Wände, Böden und Decken der IS müssen in fester Bauweise errichtet sein und einen ausreichenden Widerstand gegen gewaltsames Eindringen bieten. Zulässig hierfür sind:

- Mauerwerk (z. B. Ziegel-, Kalksand-, Hohlblocksteine) ab 120 mm Dicke
- Beton ab 100 mm Dicke
- Gips-/Stahlverbundbauteile zur mechanischen Aufwertung von Leichtbauplatten
- in seiner Widerstandsfähigkeit vergleichbares Material

4.2.2 Zugänge und Fenster

Zugänge zur Interventionsstelle und Fenster sind stets verschlossen zu halten. Zugänge dürfen von außen nur durch autorisiertes Personal geöffnet werden können.

Zugänge und Fenster müssen mindestens nach Widerstandsklasse 2 (RC 2) gem. DIN EN 1627 ausgelegt sein.

4.3 Technische Ausstattung

4.3.1 Kommunikation und Erreichbarkeit

Die IS muss über mindestens zwei voneinander unabhängige Kommunikationswege verfügen. Sie muss gemäß Vertragsvereinbarung zugeordneten NSL bzw. Auftraggeber entsprechend der vereinbarten Zeiträumen erreichbar sein.

Für die Alarmierung durch die beauftragende(n) NSL(n)/Auftraggeber müssen geeignete Kommunikationsmittel in der IS vorgehalten werden (z. B. ELS, DKG), die Empfang, Verarbeitung und den Versand von Meldungen im Rahmen des Interventionsdienstes unterstützen.

Die als IK eingesetzten SMA müssen während der Ausführung von Interventionen und deren Vor- und Nachbereitung ständig von der IS und/oder der NSL erreichbar sein.

Jede IK muss mit einem mobilen Kommunikationsgerät (z. B. Mobiltelefon, DKG) ausgestattet sein. Das Gerät muss während der Betriebszeit geladen werden können.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

4.3.2 Anlagen des Eigenschutzes

Die Interventionsstelle muss alle zur Erbringung ihrer Dienstleistungen notwendigen Betriebsräume, insbesondere die Räumlichkeiten, in der die Objektschlüssel und Interventionspläne aufbewahrt werden, mittels elektronischer Detektionseinrichtungen überwachen. Diese Einrichtungen sind gemäß geltender normativer Vorgaben aufzubauen und instand zu halten. Sind für einzelne Anlagen keine normativen Vorgaben vorhanden, muss Aufbau und Instandhaltung der Anlagen gemäß der Herstellervorgaben erfolgen.

Folgende Eigenschutzanlagen sind mindestens vorzusehen:

- Die Zugänge der IS und der notwendigen Betriebsräume müssen vor unerlaubtem Zutritt mechanisch geschützt werden.
- Die Räumlichkeiten der IS müssen mittels einer Einbruch- und Überfallmeldeanlage entsprechend VdS 2311 der Klasse C-SG 4 überwacht werden.
- Die Räumlichkeiten der IS müssen mindestens mittels einer Brandwarnanlage nach DIN VDE V 0826-2 überwacht werden.
- Es muss ein Videosicherheitssystem (VSS) nach VdS 2366 eingesetzt werden, damit durch das IS-Personal alle Annäherungen an die IS-Betriebsräume überwacht werden können.
- Für IS, die (auch zeitweise) mit nur einer Person besetzt sind, sind geeignete Maßnahmen zum Schutz des Personals (Einzelarbeitsplatzüberwachung) einzurichten.

Die Anlagen des Eigenschutzes (mit Ausnahme des VSS) sind durch VdS-anerkannte Errichter zu planen und zu installieren.

Bei IS, die selbst keine nach VdS 3138 anerkannte Notruf- und Service-Leitstelle sind, müssen die Meldungen der Alarmanlagen der IS auf eine anerkannte NSL erfolgen. Die Alarm- und Interventionsmaßnahmen sind im VdS-Attest VdS 2529 Alarmdienst und Intervention zu dokumentieren.

4.3.3 Wartungs- und Serviceverträge

Für alle technischen Anlagen und Systeme der Interventionsstelle (mindestens die Anlagen und Systeme unter Abschnitt 4.3) müssen entsprechend der geltenden Vorgaben (z. B. aus Normen, Richtlinien oder Gesetzen) Wartungs- und Serviceverträge mit Dienstleistern und Lieferanten zur Instandhaltung, Aktualisierung und Weiterentwicklung abgeschlossen werden. Die Verträge sind durch die IS spätestens alle zwei Jahre auf Zweckdienlichkeit zu prüfen und bei Bedarf anzupassen. Mindestens folgende Punkte müssen vertraglich erfasst werden:

- Zielsetzung der Vereinbarung
- Umfang der zu erbringenden Dienstleistung
- Verantwortlichkeiten des Dienstleisters
- Verantwortlichkeiten der NSL (falls zutreffend)
- Leistungskriterien (z. B. Wartungsintervalle, Reaktions- und Behebungszeiten, Verfügbarkeit)

4.4 Funktionsüberwachung/technische Verfügbarkeit

Im Rahmen des Betriebs der IS sind die Kommunikationsmittel und IS-Betriebstechnik dauerhaft zu überwachen, um die Verfügbarkeit des Interventionsdienstes für den mit den Betreibern der Schutzobjekte bzw. den Auftraggebern der Intervention vereinbarten Zeitrahmen zu gewährleisten.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

4.5 Schließmittel

4.5.1 Grundanforderung

Die nachfolgenden Anforderungen beschreiben den Umgang mit Schließmitteln, die ausschließlich zu Interventionszwecken verwendet werden. Gebrauchsschlüssel für den Revierdienst sind nicht im Umfang dieser Richtlinien berücksichtigt; es ist jedoch sinnvoll, die Grundanforderungen auch für diese Schlüssel zu erfüllen.

Schließmittel müssen so gekennzeichnet werden, dass keine direkten Rückschlüsse auf das zugehörige Objekt oder den Kunden möglich sind.

Zum lückenlosen Nachweis der Schließmittel ist eine manuelle oder automatisierte Schlüsselverwaltung (z. B. per NFC Tag) erforderlich. Die Entnahme von Schließmitteln darf nur zu Interventions- und Revisionszwecken oder auf Anforderung des jeweiligen Auftraggebers erfolgen. Jede Entnahme und Rückgabe von Objektschlüsseln muss dokumentiert werden. Dabei muss jeder Vorgang von Übernahme des Schlüssels vom Kunden bis Einsatz in den Regelbetrieb eindeutig unter Angabe von beteiligtem Personal und Objekt sowie Datum und Uhrzeit dokumentiert werden.

Die folgenden regelmäßigen Kontrollen der Schließmittel sind erforderlich und zu dokumentieren:

- Täglich/bei jedem Schichtwechsel

  Kontrolle auf Vollständigkeit und Unversehrtheit der Schließmittel inkl. Aufführung noch nicht abgeschlossener Interventionen; digitale Schließmittelverwaltungssysteme erfüllen diese Anforderung i.d.R. durch die dauerhafte Überwachung.

- Jährlich

  Vollständig dokumentierte und durch eine VP unterschriebene Revision der Schließmittel mit Abgleich der dokumentierten Bezeichnungen oder Beschriftung gemäß der Übergabeprotokolle

In Einsatzfahrzeugen dürfen nur die Schließmittel und Interventionspläne mitgeführt werden, die für die jeweils aktuelle Intervention oder andere in der Einsatzschicht durchzuführenden Dienstleistungen benötigt werden.

Für den Fall des Verlusts von Schließmitteln sind geeignete Maßnahmen zu definieren.

Es ist eine Dienstanweisung nachzuweisen, in der die Übergabe, Entnahme und Rückgabe von Schließmitteln im Rahmen von Interventionen beschrieben ist.

Hinweis: Es wird empfohlen, für Schließmittel ein Findesystem einzurichten.

4.5.2 Aufbewahrung von Schließmitteln

Schließmittel und Interventionspläne müssen so aufbewahrt werden, dass Unbefugte diese nicht einsehen, manipulieren oder entwenden können und müssen vor unbefugtem Zugriff und unkontrollierter Entnahme gesichert sein.

Eine Aufbewahrung von Schließmitteln zu sicherheitsrelevanten Bereichen kann zentral oder dezentral erfolgen.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

Eine dezentrale Aufbewahrung der Schließmittel (d.h. nicht dauerhaft in den Räumlichkeiten der zertifizierten IS z. B. nicht ständig besetzte Stellen) ist nur nach vertraglicher Vereinbarung mit dem Verantwortlichen des Schutzobjektes (s. Abschnitt 5.1) zulässig.

Hinweis: Eine Schlüsselaufbewahrung am Objekt liegt in der Verantwortung des Betreibers (u. a. Abstimmung mit Interventionsdienst und Versicherer des Schutzobjektes).

4.5.3 Digitale Schließsysteme

Beim Einsatz von digitalen Schließsystemen (z. B. Zusendung des Schlüsselcodes via Applikation) muss die Interventionsstelle in Zusammenarbeit mit dem Vertragsverantwortlichen für das Schutzobjekt bzw. der auftraggebenden NSL geeignete Richtlinien für Zugriff und die Remote Freischaltung festlegen.

4.6 Personelle Ausstattung

Verantwortlichkeiten im Rahmen der Tätigkeiten des Interventionsdienstes sind schriftlich in Stellenbeschreibungen für VP und IK (Personen oder positionsbezogen) festzuhalten.

4.6.1 Leitung der IS/verantwortliche Person

Die Interventionsstelle muss durch eine benannte verantwortliche Person geleitet werden. Sie muss über die Qualifikation einer NSL-FK oder eine als gleichwertig anerkannte Qualifikation verfügen (siehe VdS 2237). Sie muss hauptberuflich im Unternehmen beschäftigt sein und steht als Kontaktperson zur VdS-Zertifizierungsstelle zur Verfügung.

4.6.2 Personelle Ausstattung im Regelbetrieb/Einsatzplanung

Die personelle Besetzung mit qualifizierten und autorisierten Sicherheits- bzw. Interventionskräften zur Durchführung des Interventionsdienstes muss für den mit den Betreibern der Schutzobjekte bzw. den Auftraggebern der Intervention vereinbarten Zeitrahmen gewährleistet werden.

Die Planung für die Bereitstellung und den Einsatz von Sicherheitsmitarbeitern zur Intervention ist schriftlich für jeden folgenden Monat zu dokumentieren. Die Dokumentation kann in einem ELS oder in einer anderen Art und Weise erfolgen. In der Einsatzplanung ist darzulegen, dass für die Intervention nur qualifizierte Sicherheitsmitarbeiter eingesetzt werden. Die Kriterien zur Diensteinsatzplanung (z. B. Personalschlüssel) sind schriftlich festzuhalten.

Die Identität der im Dienst eingesetzten Interventionskräfte muss jederzeit überprüfbar sein. Die Identifizierung muss durch ein gesichertes Anmeldeverfahren mittels eines Identifikationsmerkmales (Codewortnennung, Codeeingabe, persönlicher Kontakt etc.) erfolgen. Der Dienstbeginn (hierzu zählt auch der Bereitschaftsdienst), Dienstwechsel sowie das Dienstende jeder Interventionskraft ist mit Datum und Uhrzeit zu dokumentieren

Qualifiziertes Personal ist in der Übersicht VdS 2172-2 : 2025, Anhang B aktuell zu führen, als gleichwertig anerkannte Personalqualifikationen sind im Merkblatt VdS 3519 : 2025 gelistet.

4.6.3 Qualifikation

Alle zur Durchführung von Interventionen eingesetzten Sicherheitsmitarbeiter müssen mindestens über die Qualifikation zur Interventionskraft verfügen. Als Nachweis der Qualifikation gilt ausschließlich die erfolgreiche Teilnahme an einer mindestens 24-stündigen Schulungsmaßnahme mit anschließender Wissensfeststellung durch eine gemäß VdS 2868

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

anerkannte Ausbildungsstätte (siehe “Verzeichnis: Ausbildungsstätten zur Schulung und Wissensfeststellung für Interventionskräfte (IK)“ unter www.vds.de).

Für alle neu einzustellenden IK gilt jeweils eine Übergangszeit von sechs Monaten zum Nachweis dieser Qualifikation.

Hinweis 1: Die als gleichwertig anerkannten Qualifikationen zur Interventionskraft sind im Merkblatt VdS 3519 aufgeführt.

Hinweis 2: Bei einer IS, die in eine NSL integriert ist, kann eine Person gleichzeitig L-NSL-FK in der NSL und verantwortliche Person der IS sein.

Hinweis 3: In Unternehmen mit mehreren Interventionsstellen kann eine verantwortliche Person für mehrere Interventionsstellen zuständig sein. Details hierzu sind mit der VdS-Zertifizierungsstelle abzustimmen.

4.6.4 Schulung des Personals

Einmal jährlich muss der Bedarf an Schulungen und Unterweisungen für die Sicherheitsmitarbeiter auf Basis der Anforderungen der aufgeschalteten Schutzobjekte ermittelt werden. Über durchgeführte Qualifikationsmaßnahmen, Schulungen und Unterweisungen und deren Wirksamkeit sind Aufzeichnungen zu führen.

Neue Mitarbeiter müssen vor Aufnahme ihrer Tätigkeit eine Erstunterweisung zu den Abläufen und technischen Einrichtungen (z. B. Alleinarbeiterschutz) der IS erhalten.

Mindestens einmal jährlich ist eine dokumentierte Unterweisung zum Verhalten im Rahmen der Intervention (z. B. Verhalten im Straßenverkehr, Verhalten bei Feststellung von Einbruchspuren, notwendige Dokumentationen, Umgang mit den Objektschlüsseln, Verhalten bei Anwesenheit von Fremdpersonen am Interventionsobjekt) mit allen IKs durchzuführen.

4.6.5 Erfahrungsaustausch

Es müssen einmal jährlich und bei Bedarf dokumentierte Erfahrungsaustausche mit allen betreffenden Mitarbeitern durchgeführt werden. Hierbei sollen insbesondere interne Fehler, organisatorische und/oder technische Schwachstellen und getroffene Korrekturmaßnahmen im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses behandelt werden.

4.7 Notfall- und Krisenmanagement

Für den Fall von vorhersehbaren außerplanmäßigen Ereignissen, die zu Einschränkungen des Betriebs der IS führen können, muss ein Notfallplan vorhanden sein, in dem der Umgang mit den Auswirkungen solcher Ereignisse schriftlich festgelegt ist. Hierbei sind insbesondere Maßnahmen festzulegen, wie und durch wen in solchen Fällen die beauftragenden NSL(n) bzw. Auftraggeber informiert werden.

Der Notfallplan muss spätestens alle 12 Monate durch den Verantwortlichen der IS überprüft und auf Zweckmäßigkeit, Realisierbarkeit und Eintrittswahrscheinlichkeit solcher Ereignisse bewertet werden. Diese Überprüfung ist zu dokumentieren.

Der Notfallplan muss der IS jederzeit in aktueller Version vorliegen.

Zu den vorhersehbaren außerplanmäßigen Ereignissen, die mindestens zu berücksichtigen sind, gehören:

- Ausfall von Kommunikationstechnik und Übertragungswegen
- Ausfall technischer Einrichtungen
- Feuer, Überschwemmung (Wassereinbruch), Sturm, Überspannungen

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

- interne und externe Sabotage-/Angriffs-Handlungen
- Personalausfall
- Behördliche Verfügungen (z. B. bei Bombenfunden/Gas-Austritt/Bedrohungs-Szenarien)

4.8 Qualitätssicherung

Die Interventionsstelle muss ein geeignetes Qualitätsmanagement einführen und auf-rechterhalten, um die Qualität ihrer Prozesse und Dienstleistungen dauerhaft zu gewähr-leisten und diese zu verbessern. Der Nachweis kann erfolgen durch

- Vorlage eines Zertifikates über ein QM-System gemäß DIN EN ISO 9001

oder

- die Überprüfung der Anforderungen gemäß Anhang A in der Betriebsstätte der IS.

4.9 Informationssicherheit

Die Interventionsstelle muss geeignete Maßnahmen zum Thema Informationssicherheit in Bezug zu Interventionsmaßnahmen und aufgeschalteten Schutzobjekten ergreifen, diese dokumentieren, dauerhaft überwachen und bei Bedarf verbessern.

Dienstleistungsbezogene Daten müssen gegen Verlust und unbemerkte Veränderung (Integrität) und unberechtigtes Lesen, Verändern und unberechtigtes Weiterleiten (Vertraulichkeit) geschützt werden.

Die Echtheit bzw. Authentizität der im Rahmen eines Interventionseinsatzes übermittelten Informationen müssen jederzeit durch die beauftragende Stelle überprüfbar sein.

Hinweis 1: Die „geeigneten Maßnahmen“ sind als minimale Basisanforderung zum Einstieg in die Thematik „Informationssicherheit“ zu verstehen. In Zukunft wird sich ein IS-Betreiber auf Basis einer Gefährdungsanalyse der aufgeschalteten Schutzobjekte mit den damit verbundenen Anforderungen und entsprechenden (vsl. höherwertigen) Maßnahmen auseinandersetzen müssen.

Hinweis 2: Der VdS Quick Check liefert eine Übersicht der sicherheitsrelevanten Themen Ihrer Organisation und stellt Ihre Risikosituation dar.

Hinweis 3: Ob ein nicht VdS anerkanntes Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) auf Basis einer entsprechenden Publikation, einem Standard oder einer Norm, im Rahmen dieser Richtlinien Berücksichtigung finden kann, ist durch den Auftraggeber vor Aufnahme des Anerkennungsverfahrens mit der VdS-Zertifizierungsstelle abzustimmen.

4.10 Dokumentation

Alle in der Interventionsstelle verwendeten Vorgabedokumente müssen übersichtlich zusammengefasst und unter den Anforderungen von Abschnitt 4.8 dieser Richtlinien verwaltet werden.

Die für die Durchführung von Interventionen relevanten Dokumente sind gemäß Abschnitt 5 zu behandeln.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

5 Anforderung an die Dienstleistung einer IS

5.1 Planung und Konfiguration der SDL

Die Interventionsstelle muss alle zu erbringenden Sicherungsdienstleistungen gemeinsam mit der/den beauftragenden Stellen bzw. dem Vertragsverantwortlichen für das Schutzobjekt festlegen. Bei der Festlegung der Sicherungsdienstleistungen sind die einzelnen Maßnahmen auf die Anforderungen des Schutzobjektbetreibers abzustimmen.

Wird als Grundlage für das Angebot ein Konzept einer dritten Stelle (z. B. beauftragende NSL bzw. Auftraggeber) herangezogen, muss dieses auf Übereinstimmung mit den Anforderungen zur Intervention überprüft werden. Abweichungen müssen dokumentiert und in Absprache mit dem Konzeptersteller ggf. beseitigt oder geklärt werden.

Der organisatorische Ablauf von Interventionen zwischen der beauftragenden Stelle und der IS inkl. der Verantwortlichkeiten müssen unter Berücksichtigung von Zeitstempeln (VdS 3895) und Nachweisführung schriftlich vereinbart werden.

Die Verantwortung für die Vereinbarung der Anrückzeiten (AZ) (siehe Abschnitt 5.2) ist zwischen den Parteien vor Vertrags-/Interventionsbeginn festzulegen.

Aus den Anforderungen an die Intervention müssen schutzobjektspezifische Ausführungsunterlagen erstellt werden (siehe Abschnitt 5.3), die Bestandteil des Interventionsauftrages sind.

In schriftlicher Absprache mit der/den beauftragenden NSL(n) bzw. dem Auftraggeber können Leistungen zur Planung und Durchführung von Interventionen durch Kooperationspartner erbracht werden. Zwischen dem Betreiber der IS (Anerkennungsinhaber) und dem jeweiligen Kooperationspartner ist eine Kooperationsvereinbarung abzuschließen, in der die Abgrenzungen der Verantwortlichkeiten sowie die Schnittstellen eindeutig geregelt sind.

Der Empfang, die Weiterleitung bzw. der Versand von Meldungen und Informationen sowie die Tätigkeiten im Rahmen des Interventionsdienstes sind nachweisbar zu erfassen z. B. im GMS oder ELS.

Die Nachweisführung muss manipulationssicher sein.

5.2 Anrückzeiten

Oberstes Schutzziel einer Interventionsstelle ist es, im Interesse einer zielgerichteten Gefahrenabwehr das Schutzobjekt schnellstmöglich zu erreichen. Für jeden neuen Auftrag zur Intervention ist die voraussichtliche Anrückzeit (AZ) auf Basis der Zeitstempel nach VdS 3895 – [11] Beginn der Bearbeitung der Meldung durch den ID und [14] Eintreffen der IK am Schutzobjekt – zu ermitteln:

Anrückzeit AZ = [14] TIF-OA – [11] TIS-OP

TIF-OA Eintreffen der IK am Schutzobjekt

TIS-OP Beginn der manuellen oder automatischen Meldungsbearbeitung beim Interventionsdienst bzw. in der Interventionsstelle

Die AZ ist individuell mit dem Kunden bzw. Vertragsverantwortlichen für das Schutzobjekt schriftlich zu vereinbaren und sollte unter der Berücksichtigung normaler Straßen- bzw. Witterungsbedingungen erfolgen.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

Für bestehende Aufträge sind mindestens für 15 % der Aufträge die Anrückzeiten zu vereinbaren. Bis spätestens zum 31.12.2029 sind für 100 % der Aufträge Anrückzeiten zu vereinbaren.

5.3 Ausführungsunterlagen

Für jede durchzuführende Intervention müssen mindestens folgende schutzobjektspezifische Ausführungsunterlagen in der IS und beauftragenden Stelle vorliegen:

a) Daten des Schutzobjekts (Art, Adresse, etc.)

b) Daten der beauftragenden NSL(n) bzw. des Auftraggebers (z. B. Adresse, Ansprechpartner)

c) Lageplan des Schutzobjektes ggf. mit Anfahrskizze

d) Unterlagen zur Bedienung der GMA im Schutzobjekt sowie anderer sicherheitstechnischer Einrichtungen, soweit sie Gegenstand der Tätigkeiten im Rahmen der durchzuführenden Intervention sind

e) individuelle Anrückzeit

Die für die Durchführung von Interventionen relevanten Dokumente müssen schutzobjektspezifisch erarbeitet und den in der Intervention eingesetzten Sicherheitsmitarbeitern zur Verfügung gestellt werden.

Anmerkung: Es empfiehlt sich, für die überwachten Objekte Authentifizierungsverfahren (z. B. Codewörter oder -ziffern) zu vereinbaren, damit die Namen und Anschriften vertraulich behandelt werden können.

5.4 Ausrüstung

5.4.1 Allgemeines

Auf Basis der Anforderungen der aufgeschalteten Schutzobjekte muss für die Durchführung der jeweiligen Tätigkeiten geeignete Ausrüstung (z. B. Bekleidung, Schuhwerk, Schutzausrüstung) und Arbeitsmittel (z. B. GMS, ELS, DKG, Kommunikationsmittel, KFZ, Taschenlampe) bereitgestellt werden.

Arbeitsmittel, die der Zeitstempelerfassung nach den Abschnitt 5.5 und 5.6 dienen, sind in einer Übersicht zu dokumentieren.

Die technische Verfügbarkeit der erforderlichen Einsatzmittel ist sicherzustellen. Die verantwortliche Person muss die Maßnahmen zur Erreichung und zum Erhalt der Verfügbarkeit der Einsatzmittel überwachen und dokumentieren.

5.4.2 Digitale Kommunikationsgeräte (DKG)

Werden DKG im Rahmen der Alarmverfolgung eingesetzt, müssen diese dem aktuellen Stand der Technik entsprechen. Die Eignung für den geplanten Einsatzzweck der Geräte ist anhand einer Selbstauskunft entsprechend der Konformitätsempfehlung gemäß Anhang B nachzuweisen.

Nach Annahme eines Interventionsauftrages durch die IK sollte das DKG bei Bedarf eine GPS Ortung durch die IS ermöglichen.

Das DKG sollte über die Möglichkeit verfügen die erforderlichen Zeitstempel (siehe Abschnitt 5.6.1) technisch zu erfassen.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

5.4.3 Einsatzfahrzeuge

Einsatzfahrzeuge müssen mit einem Navigationsgerät und einer Ladeeinrichtung für das mobile Kommunikationsgerät ausgestattet sein.

Sofern nicht mit dem Kunden anders vereinbart, müssen die Fahrzeuge eindeutig als Einsatzfahrzeug der Interventionsstelle erkennbar sein.

5.5 Protokollierung des Ablaufs und Interventionsbericht

Der Interventionsbericht dient insbesondere zur Nachweisführung der vertraglich vereinbarten Leistungen. Im Interventionsbericht sind die wesentlichen Prozessschritte, unter Angabe der gemessenen Zeitstempel gemäß VdS 3895 mit Datum und Uhrzeit zu dokumentieren. Die relevanten Zeitstempel sind in der nachfolgend aufgeführten Liste zu den Prozessschritten angegeben.

Im Interventionsbericht sind mindestens die nachfolgend aufgeführten Informationen zu dokumentieren:

a) eindeutige Kundenbezeichnung (z. B. Name oder Kundennummer)

b) Zeitpunkt des Eingangs der Meldung beim Interventionsdienst [11] TIS-OP

c) Meldungskriterium (z. B. Einbruch)

d) Name oder Personalnummer der beauftragten und am Schutzobjekt eingesetzten Interventionskraft/-kräfte

e) Uhrzeit des Eintreffens am Schutzobjekt [14] TIF-OA

f) besondere Beobachtungen im Umfeld des Schutzobjektes

g) am Schutzobjekt angetroffene Personen

h) weitere, zur Wiederherstellung des Sicherheitsstatus des Schutzobjekts anwesende Institutionen (z. B. Polizei, Feuerwehr, Instandhalter der GMA) bzw. Personen sowie deren durchgeführte Maßnahmen

i) festgestellte Ursache(n) für die Alarmauslösung, z. B. Auslöseursache der Meldeanlage

j) festgestellte Schäden am Schutzobjekt

k) die zur Gefahrenabwehr am Schutzobjekt durchgeführten Maßnahmen

l) Statusmeldung über den Sicherheitszustand des Schutzobjektes auf dem Schutzobjekt [15] TIF-OS

m) ggf. weitere Sicherungsmaßnahmen vor Ort nach Schadenfällen (z. B. Bewachung)

n) Namen oder Positionen aller Personen, die im Rahmen der Intervention über Sachverhalte informiert wurden

o) Abmeldung der IK vom Schutzobjekt [16] TIF-DPP

Der Bericht ist dem Alarmdienst (AD) der beauftragenden NSL bzw. dem Auftraggeber spätestens bis zum kommenden Werktag (Mo-Fr) bzw. nach vertraglicher Vereinbarung zu übermitteln.

Anmerkung: Der Bericht kann im Rahmen der Interventionsdisposition und des Interventionseinsatzes mit Erfassung der Zeitstempel sukzessiv erstellt werden.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

5.6 Qualitätsüberwachung

Die Qualität der Alarmverfolgung ist mit Hilfe des Qualitätsmanagements zu überwachen. Hierfür ist u.a. durch Auswerten der relevanten Zeitstempel der zeitliche Ablauf der Intervention zu bewerten und dokumentieren. Werden die vereinbarten Zeiten nicht eingehalten, müssen geeignete Maßnahmen ergriffen und nachvollzogen werden.

5.6.1 Zeitstempel und Leistungskriterien

Die Interventionsstelle muss folgende Zeitstempel gemäß VdS 3895 mindestens erfassen:

1. [11] TIS-OP – Beginn der Meldungsbearbeitung
2. [12] TIS-FW – Weiterleitung der Meldung an die IK
3. [13] TIF-OP – Beginn der Ausführung des Interventionsauftrages
4. [14] TIF-OA – Eintreffen am Schutzobjekt
5. [15] TIF-OS – Statusmeldung(en) durch die IK
6. [16] TIF-DPP – Abmeldung der IK vom Schutzobjekt

Alle Zeitstempel aber insbesondere der Eingang eines Auftrages zur Intervention in der Interventionsstelle (TIS-OP) sowie die Auftragsbestätigung zur Durchführung der Intervention (TIF-OP) durch die IK sind mit Datum, Uhrzeit und Absender so aufzuzeichnen, dass nachträgliche Manipulationen weitgehend ausgeschlossen werden.

Die relevanten Zeitstempel sind während des Einsatzes zu erfassen. Nach technischen Möglichkeiten sollte dies direkt über ein DKG erfolgen.

Aus den dokumentierten Anrückzeiten (Abschnitt 5.2) sollten zur Qualitätsbestimmung folgende Kennzahlen ermittelt und dokumentiert werden:

- Berechnung der Fehlerquote F = Anzahl der überschrittenen Zeiten/Anzahl aller durchgeführten Interventionen
- Halbjährliche Auswertung der fehlerhaften Dienstleistungen (Anrückzeiten überschritten bei F > 0.1, fehlerhafte Dienstleistungen)

Es ist halbjährlich folgende Fehlerquote zu ermitteln:

Halbjahres-Fehlerquote in % = (Anz-$I_{Überschritten}$ / Anz-I) * 100

Anz-$I_{Überschritten}$: Anzahl durchgeführter Interventionen, bei denen die mit dem Kunden vereinbarte AZ im Rahmen einer Intervention überschritten wurde

Anz-I: Anzahl durchgeführter Interventionen, bei denen mit dem Kunden eine AZ vereinbart ist

Die ermittelte Fehlerquote sollte 20 % nicht überschreiten.

Hinweis: Die manuelle Erfassung der Zeitstempel ist zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Richtlinien noch akzeptabel, sofern keine technischen Möglichkeiten zur automatischen Erfassung vorhanden sind. In Zukunft wird eine anerkannte IS Möglichkeiten der manipulationssicheren, digitalen Erfassung und Auswertung der Zeitstempel vorhalten müssen.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

5.6.2 Ausweichmaßnahmen

Ein Interventionsauftrag muss innerhalb von 240 Sek. angenommen (quittiert) werden

TIF-OP – TIS-FW > 240s

Wird im Rahmen eines Interventionseinsatzes absehbar, dass die vereinbarte Anrückzeit um 50 % überschritten wird, ist die beauftragende NSL bzw. der Auftraggeber hierüber zu informieren und es sind ggf. Ausweichmaßnahmen einzuleiten.

Es sind geeignete Maßnahmen zum Schutz des Personals (Einzelarbeitsplatzüberwachung) zu definieren. Bei Überschreitung der vorher festgelegten Fristen (in Abhängigkeit von Anrückzeiten, Art des Objektes, Auslösekriterium) sind Ausweich- oder Notmaßnahmen einzuleiten.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

Anhang A Anforderungen an das Qualitätsmanagement (verbindlich)

A.1 Organisation der IS und Verantwortlichkeiten

In einer Unternehmensdarstellung sind folgende Kriterien festzulegen und in einer abrufbaren Art und Weise verfügbar zu halten:

a) Darstellung der Unternehmensstruktur (z. B. als Schaubild, Organigramm oder ausformuliert) mit den Tätigkeiten und Anzahl der dort tätigen Mitarbeiter

b) Benennung der verantwortlichen Personen für die IS-spezifischen Geschäftsbereiche

c) Benennung der verantwortlichen Personen für das Qualitätsmanagement

A.2 Jahresbericht

Es muss jährlich ein Bericht erstellt werden, der Aussagen zu folgenden Themen enthält und diese bewertet:

a) konkrete und messbare Ziele für die kommenden 12 Monate, unter Angabe der erforderlichen Maßnahmen, Verantwortlichkeiten und Termine für die Umsetzung

b) Erreichung der Ziele des Vorjahres

c) Ergebnisse interner Überprüfungen gemäß Abschnitt A.3 dieser Richtlinien

d) Qualität der erbrachten Dienstleistungen (z. B. durch Auswertung der Leistungs-kriterien – siehe Abschnitt 5.6 Qualitätsüberwachung)

e) Kundenzufriedenheit und Kundenbeanstandungen

f) Mitarbeitersituation (z. B. Qualifikation, Anzahl)

g) Lieferantensituation (z. B. Lieferantenbewertung, Anzahl)

h) Geplante und bereits umgesetzte Maßnahmen, die sich aus den Punkten c) bis g) ergeben

i) Fazit/Ausblick

A.3 Interne Überprüfung

Mindestens einmal jährlich müssen alle IS-spezifischen Prozesse auf Übereinstimmung mit den internen und externen Vorgaben stichprobenartig überprüft werden. Die Überprüfung muss dokumentiert werden. Es muss ein Prüfplan erstellt werden, der mindestens folgende Punkte enthält (sofern zutreffend):

a) Überprüfung eines vollständigen Ablaufs gemäß Abschnitt 5

b) Aktualität und Eignung der Vorgabedokumente (z. B. Vertragsdokumente, Dienstanweisungen oder Formblätter)

c) Eignung der Arbeitsumgebung und Infrastruktur (Betriebsausstattung)

Abweichungen, die bei der Überprüfung festgestellt werden, müssen dokumentiert werden. Zu den Abweichungen sind geeignete Korrekturmaßnahmen festzulegen und auf Umsetzung und Wirksamkeit zu überwachen.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

A.4 Kontinuierliche Verbesserung

Interne Fehler, Schwachstellen, Verbesserungsbedarf, Kundenbeanstandungen und Reklamationen müssen systematisch erfasst analysiert und bearbeitet werden. Auf Kundenbeanstandungen und Reklamationen muss zeitnah reagiert werden.

Bei Bedarf müssen dokumentierte Maßnahmen ergriffen und auf Wirksamkeit überwacht werden. Alle Mitarbeiter müssen in den Verbesserungsprozess eingebunden werden.

A.5 Lieferanten und externe Dienstleister

Unterhält die IS zur Erfüllung ihrer Tätigkeiten Dienstleistungsvereinbarungen, Lieferantenbeziehungen o. ä. mit weiteren Parteien, muss die IS mit diesen schriftliche vertragliche Vereinbarungen treffen. Insbesondere sind festzulegen:

- Eigenschaften und Umfang der Leistungen
- Abgrenzung von Verantwortungen und eindeutige Regelungen von Übergabeschnittstellen
- Leistungskriterien hinsichtlich der Überwachung der Leistungserbringung
- Ersatzmaßnahmen/Eskalationsstufen bei Nichterfüllung der vereinbarten Leistungen

Die IS muss entsprechende Prozesse zur Überwachung der vereinbarten Leistungen hinsichtlich der vereinbarten Leistungskriterien etablieren.

Die IS muss die vertraglich vereinbarten Leistungsverträge mindestens einmal jährlich auf Zweckdienlichkeit prüfen und bei Bedarf nachregeln.

A.6 Dokumentenlenkung

Wenn nicht anderweitig durch Richtlinien, Normen oder Gesetze vorgegeben, ist die Dokumentation mindestens einmal jährlich auf Aktualität und Angemessenheit zu prüfen.

Alle im Unternehmen verwendeten Vorgabedokumente müssen unter Beachtung folgender Punkte gelenkt werden:

- Erstellung einer Übersicht aller Vorgabedokumente (z. B. Formblätter, Checklisten, Anweisungen)
- Festlegung der Zuständigkeit für Erstellung, Änderung und Freigabe von Vorgabedokumenten
- eindeutige Kennzeichnung (Versionsnummer oder Ausgabestand)
- Schutz vor bewusster oder unbewusster Veränderung
- Verwendung ausschließlich aktueller Vorgabedokumente

Die für die Durchführung der IS-Tätigkeiten relevanten externen Dokumente (Richtlinien, Normen, Gesetze) müssen ermittelt werden. Der Zugriff auf die Inhalte dieser Dokumente muss sichergestellt sein.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01

Anhang B Konformitätsempfehlung für DKG (verbindlich)

Das für die Kommunikation mit der IS eingesetzte DKG sollte mindestens über die folgenden Komponenten und Fähigkeiten verfügen.

- Das DGK muss sicher getragen werden können.
- Alle Betätigungseinrichtungen sollen unverwechselbar und gegen unbeabsichtigtes Betätigen geschützt sein sowie mit Schutzhandschuhen zu betätigen sein.
- Das DKG soll ohne aktives Handeln der IK Mitteilungen empfangen und beim Empfang die IK darauf hinweisen können. Die Mitteilungen sollen gut wahrnehmbar durch das DKG dargestellt werden.
- Überwachung der Verfügbarkeit des öffentlich zugänglichen Funknetzes; bei nicht gegebener Verfügbarkeit muss dies durch das DKG akustisch signalisiert werden.
- Die Energieversorgung für das DKG soll mindestens 12 Stunden uneingeschränkten Betrieb ermöglichen und die IK rechtzeitig bei Erreichen eines niedrigen Akku-Standes warnen.
- Das DKG darf nur durch autorisierte Personen parametriert werden.
- Bei jeder Aufnahme des DKG-Betriebes hat eine Funktionsprüfung der aktiven Alarmarten zu erfolgen.

Wird das DKG zusätzlich als PNG nach DIN V VDE V 0825-11 eingesetzt, sollte es zusätzlich über folgenden Komponenten und Fähigkeiten verfügen:

- Einrichtung zur willensabhängigen und mindestens eine Einrichtung zur willensunabhängigen Alarmauslösung
- Auslösen der Alarme innerhalb eines bestimmten Zeitfensters
- Voralarm, der vor Auslösen des willensunabhängigen Alarms auftritt
- bei ausgelöstem Alarm muss die Lokalisierung in der Empfangseinrichtung (EE) erfolgen
- Alarm muss zur EE übertragen werden; parallel dazu soll automatisch eine Sprachverbindung zwischen PNG-11 und EE aufgebaut werden
- das Rücksetzen des Personen-Alarms am Gerät darf erst nach eingegangener Empfangsbestätigung in der EE erfolgen
- die Notsignaltaste soll die Farbe "rot" haben
- das PNG-11 muss eindeutig gekennzeichnet sowie widerstandsfähig gegen mechanische und klimatische Einwirkungen sein (siehe DIN V VDE V 0825-11)

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.140 am 13.11.2026 - 17:01