

## Organisationsstruktur Kurswesen AGV

Die Aus- und Weiterbildung von Feuerwehrleuten ist ein wichtiger Aufgabenbereich der Abteilung Feuerwehr AGV. Wir bieten Kurse in den Bereichen Basisausbildung, Kaderaus- und Weiterbildung sowie Fachausbildung an. Dabei handelt es sich um einzelne Lehrgänge von 1 – 7 Tagen.

Unsere Organisation ist so ausgelegt, dass wir mindestens 100 Kurse pro Jahr anbieten können. Die durchschnittliche Anzahl Teilnehmer liegt bei 5'200 pro Jahr. Im Kanton Aargau leisten rund 11'300 Personen aktiven Feuerwehrdienst. Unsere Organisation ermöglicht, dass die Hälfte aller Feuerwehrleute pro Jahr einen Kurs besuchen können.

Damit wir die Planung, Vorbereitung und Durchführung unserer Ausbildungsveranstaltungen im beschriebenen Umfang sicherstellen können, brauchen wir eine leistungsfähige und störungsresistente Organisationsstruktur im Hintergrund.

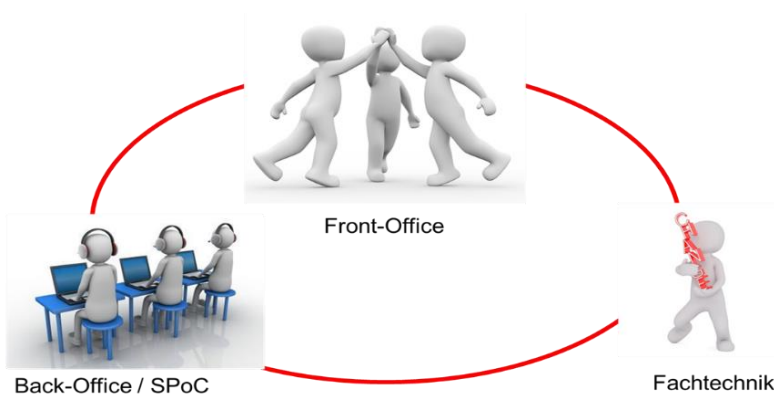
Die Bedürfnisse der Teilnehmer, die technischen Möglichkeiten sowie die konzeptionellen und politischen Rahmenbedingungen haben sich in den letzten zehn Jahren wesentlich verändert. Als Reaktion darauf haben wir eine neue Struktur für die Kursadministration geschaffen und während der Jahre 2019 und 2020 schrittweise eingeführt.

Kundenfreundlichkeit, Kontinuität, einheitliche Qualität und Wirtschaftlichkeit sind dabei unsere Massstäbe.

### Wie war es früher?

In der ehemaligen Struktur wurde die gesamte Abwicklung eines einzelnen Kurses einer dafür bestimmten Person zugeteilt. Diese wurde nach Fachbereich oder geografischer Zuteilung bestimmt. Unsere Kunden wurden gezwungen, für ihre Anliegen und Anfragen im Bereich Ausbildung die zuständige Ansprechperson ausfindig zu machen und zu kontaktieren.

### Wie ist es heute?



In der heutigen Administrationsstruktur unterteilen wir die Verantwortlichkeiten in drei Prozesseinheiten. Die darin enthaltenen Arbeitsschritte sind über alle Fachrichtungen und Regionen einheitlich.

Die drei Prozesseinheiten sind: **Back-Office**, **Front-Office** und **Fachtechnik**.

## Back-Office und SPoC



Wir haben für Sie einen einheitlichen Ansprechkontakt eingerichtet. Für alle Fragen im Zusammenhang mit Ausbildung und mit Kursen bitten wir Sie, dieses einheitliche «Einflugloch» zu verwenden. Wir bezeichnen dieses als SPoC (Single Point of Contact).

- Per Email: [feuerwehr@agv-ag.ch](mailto:feuerwehr@agv-ag.ch)
- Per Telefon: 062 836 36 41

Im Rahmen der Prozesseinheit «Back-Office» werden alle administrativen Hintergrundarbeiten erledigt. Diese Arbeiten umfassen die Jahres- und Ressourcenplanung, die Anmelde- und Teilnehmerbewirtschaftung, die Materialbereitstellung, das Rechnungswesen, usw. Das Back-Office wird ausschliesslich von Mitarbeitern der Abteilung Feuerwehrwesen betrieben. Zur Verstärkung und Sicherstellung der internen personellen Ressourcen dürfen wir eine zusätzliche Stelle schaffen.

Am 2. November 2020 wird Frau Alessia Peter ihre Stelle als Sachbearbeiterin Kurswesen bei uns antreten. Frau Peter wird in Zukunft mehrheitlich den SPoC bedienen.

## Front-Office



In die Prozesseinheit «Front-Office» fallen alle Tätigkeiten, welche am Kurstag selber vor Ort oder in direkter Zusammenarbeit mit dem Kursort erledigt werden müssen. In diesen Arbeitsbereich fällt unter anderem zum Beispiel die Präsenzkontrolle der Teilnehmer bei Kursbeginn. Das Front-Office kann durch Mitarbeiter der AGV, durch Instruktoren oder durch andere von der AGV bestimmte Verantwortliche erfüllt werden. Die personelle Zuteilung ist primär von der Ressourcenplanung und der terminlichen Verfügbarkeit abhängig.

## Fachtechnische Leitung und Unterstützung



In die Prozesseinheit der Fachtechnik fallen alle Aufgaben, welche direkt mit der Stoffvermittlung im Zusammenhang stehen. Dabei geht es um die Qualitätsprüfung und Weiterentwicklung der Ausbildungsinhalte in fachlicher Hinsicht.

Die Fachtechnische Leitung und Unterstützung wird durch Mitarbeiter der AGV, durch Instruktoren oder externe Fachexperten sichergestellt. Die personelle Zuteilung der Verantwortlichkeiten ist vom entsprechenden Fachgebiet abhängig.

Wir sind überzeugt, dass wir mit der neuen Organisationsstruktur kundenfreundlich und wirtschaftlich arbeiten können. Durchgehende Qualität und bestmögliche Kontinuität sollen unser Kurswesen in den kommenden Jahren prägen.

Hanspeter Suter, Leiter Ausbildung Abteilung Feuerwehrwesen, AGV