



Jetzt, hier und überall auf der Welt ist das Technische Hilfswerk im Einsatz. Mit rund 88.000 ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern sowie rund 2.200 hauptamtlichen Beschäftigten helfen wir Menschen in Notsituationen, Katastrophen- und Zivilschutzfällen – technisch, logistisch oder humanitär. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bewähren sich in Extremsituationen vor Ort genauso gut wie in der Ausbildung oder der Verwaltung. Wollen Sie Teil dieser einzigartigen Gemeinschaft sein? Dann bewerben Sie sich. Jetzt!

Bürosachbearbeitung User Helpdesk (m/w/d) im Referat D 5.2 „User Helpdesk“ – bundesweit

**Je nach Vorliegen der Voraussetzung bis EG 9b TVöD (Bund) - Unbefristet
Kennnummer THW-2026-181**

Sofern Sie Beamtin/Beamter sind, kann eine Übernahme innerhalb Ihrer aktuellen Besoldungsgruppe bis maximal zur Besoldungsgruppe A9m BBesO geprüft werden.

Das Sachgebiet User Helpdesk:

Sie haben ein breites Grundwissen in Sachen IT und können bei anfallenden Problemen schnell und flexibel erste Hilfe leisten? Sie sehen sich als Allrounder/-in und verfügen über Ausdauer, Ruhe und Gelassenheit, um jede Anfrage zu beantworten? Sie verstehen den besonderen Sinn des generellen IT-Services und wissen, dass der gute Kontakt zu hauptamtlichen und ehrenamtlichen Userinnen und Usern ein wesentlicher Faktor für die Zusammenarbeit ist? Dann sind Sie im User Help Desk (UHD) genau richtig.

Der UHD ist eine neue Organisationseinheit im Digitalisierungs- und IT Dienstleistungszentrum (DITZ) und die erste Anlaufstelle für alle Anfragen von THW-Angehörigen bei Problemen im Umgang mit der IT. Daher werden für diese sensible Schnittstelle Menschen gesucht, die gerne kommunizieren, gelassen bleiben, bereit sind im Schichtdienst zu arbeiten und die Fähigkeit besitzen, IT-Sprache zu übersetzen. Auch bei herausfordernden Anfragen sollten Sie ruhig bleiben und kreativ Lösungen finden. Außerhalb der Einsätze handelt es sich beim Schichtdienst voraussichtlich um einen Zweischichtbetrieb, der in der Zeit von Montag bis Freitag von 7 bis 20 Uhr und Samstag von 9 bis 13 Uhr geplant wird. Außerhalb der Servicezeiten gibt es Rufbereitschaften.

Folgende Aufgaben übernehmen Sie:

- Beantworten von Anfragen bei Problemen im Umgang mit der IT
- Beraten und unterstützen von ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern und hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des THW bei der Sicherstellung des IT-Betriebes
- Direkte Problemlösungen durch spezielle Software
- Abdeckung aller IT Themenbereiche
- Erarbeiten von Anleitungen für das „Self-Service-Portal“
- Analyse der eingehenden Anfragen zur Erstellung von Auswertungen
- Erstellen von informativen Tickets zur Fehleranalyse/-behebung

Sie bringen mit:

- Eine abgeschlossene Berufsausbildung mit mindestens 3-jähriger Regelausbildungszeit aus dem Bereich IT, vorzugsweise in den Fachrichtungen IT-Systeme, IT-Integration, Anwendungsentwicklung oder einen vergleichbaren Abschluss oder
- mindestens 6 Jahre nachgewiesene Berufserfahrung im Bereich IT oder
- eine anderweitige abgeschlossene Ausbildung mit mindestens 3-jähriger Regelausbildungszeit verbunden mit mindestens 3 Jahren nachgewiesener Berufserfahrung in der IT

Darüber hinaus verfügen Sie über:

- Verständnis für die Herausforderungen im First- und Second-Level-Support
- Bereitschaft zur Mitwirkung im Schichtdienst für den UHD
- Lust auf den Aufbau eines zukunftsweisenden Supports im Bereich IT
- Deutsche Sprachkenntnisse (Niveau C1)
- Sehr gute Kommunikationsstärke und Teamfähigkeit
- Breit aufgestelltes Fachwissen und Interesse an Weiterbildung
- Improvisationstalent und ausgeprägte Lösungsorientierung
- Diversity-Kompetenz
- Grundsätzliche Bereitschaft zu gelegentlichen und in der Regel gut planbaren Dienstreisen
- Bereitschaft bei Bedarf auch außerhalb der üblichen Arbeitszeit Dienst zu leisten und erreichbar zu sein (z. B. im Einsatzfall), zur Mitarbeit im Leitungs- und Koordinierungsstab (LuK) sowie zum Tragen von Dienst- bzw. Einsatzkleidung zu bestimmten Anlässen
- Das Einverständnis zur Durchführung einer Sicherheitsüberprüfung nach dem Sicherheitsüberprüfungsgesetz (SÜG) ist Voraussetzung für eine Bewerbung. Diese Sicherheitsüberprüfung darf nicht zum Ergebnis haben, dass ein Sicherheitsrisiko vorliegt, das der sicherheitsempfindlichen Tätigkeit entgegensteht (§ 14 SÜG)

Das bieten wir Ihnen:



Zukunfts-
sicherheit



Flexible Arbeitszeiten
mit Zeitkonto



Betriebliche Altersvorsorge
und vermögenswirksame
Leistungen



Telearbeit und
mobiles Arbeiten



Zusammenarbeit
mit dem Ehrenamt



Persönliche
Entwicklung



IT Zulage



Fort- und
Weiterbildungs-
möglichkeiten



Einsatz-
qualifikation



Vergütung
nach TVöD



Spannende
Reisetätigkeiten



Internationale
Projekte



Möglichkeit zur
Verbeamtung



Deutschland-Ticket
Jobticket

Der gewünschte Dienstort auf Bundesgebiet kann nach Prüfung entweder in der THW-Leitung in Bonn, einer Landesverbandsdienststelle oder einer Regionalstelle ermöglicht werden.

Das Technische Hilfswerk fällt unter das Masernschutzgesetz. Alle Mitarbeitenden müssen vor Einstellung einen Immunitätsnachweis oder eine medizinische Kontraindikation nachweisen. Bei Personen, die vor dem 31.12.1970 geboren sind, wird von einem natürlichen Masernschutz ausgegangen, sodass kein Nachweis erforderlich ist.

Das Technische Hilfswerk steht für Vielfalt und Chancengerechtigkeit.

Bei uns finden Sie spannende Aufgaben in einem einzigartigen Umfeld. Für uns ist der Job nicht nur ein Job: Wir unterstützen die Vereinbarkeit von Familie, Pflegeaufgaben und Beruf, z. B. durch Telearbeit, mobiles Arbeiten und flexible Arbeitszeitgestaltung. Wir sind davon überzeugt, dass gemischte Teams die besten Ergebnisse erzielen und fördern Diversität in jeder Form.

Die ausgeschriebene Stelle ist für die Besetzung mit Teilzeitkräften geeignet. An Bewerbungen von Frauen sind wir besonders interessiert. Bewerbungen schwerbehinderter und ihnen gleichgestellter Menschen werden bei gleicher Eignung bevorzugt berücksichtigt. Es wird nur ein Mindestmaß an körperlicher Eignung verlangt.

Bei einem ausländischen Hochschulabschluss benötigen wir eine Zeugnisbewertung, die von der Zentralstelle für ausländisches Bildungswesen (ZAB) ausgestellt wird. Sie stuft Ihren Hochschulabschluss aus dem Ausland in das deutsche Bildungssystem ein. Wir bitten Sie, Ihren Abschluss im [Infoportal anabin](#) zu suchen und Ihrer Bewerbung die Zeugnisbewertung beizufügen. Sofern Ihr Abschluss dort nicht zu finden ist, ist eine [Zeugnisbewertung](#) zu beantragen.

Fühlen Sie sich angesprochen? Dann bewerben Sie sich bis zum 31.07.2026 unter

<https://bewerbung.dienstleistungszentrum.de/frontend/THW-2026-181/index.html>

Für Fragen zum Bewerbungsverfahren stehen Ihnen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Servicezentrums Personalgewinnung im Bundesverwaltungsamt unter der Telefonnummer 0228 99-358 87500 gerne zur Verfügung.

Mehr erfahren:

www.thw.de
