



Geschäftsanweisung - Hausverbote

Verteiler:

Geschäftsleitung
Geschäftsstellenleitungen
Teamleitungen
Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Jobcenter Bremen

Version: 2.1

19.01.2021

AZ II - 5305

Inhaltsverzeichnis

1. Vorbemerkung.....	2
2. Hausverbote	2
2.1 Was bedeutet ein Hausverbot?.....	2
2.2 Geltungsbereich des Hausverbotes:	3
2.3 Vorfälle, die zum Hausverbot führen können	3
2.4 Wer entscheidet über ein Hausverbot und wer spricht es aus?	3
2.5 In welcher Form wird ein Hausverbot ausgesprochen?.....	4
2.6 Geltungsdauer Hausverbot:	4
2.7 Vorgehensweise/ Ablauf:	4
2.8 Dokumentation des Vorgangs	5
2.9 Meldebogen	5
2.10 Information der übrigen Mitarbeiter:innen über ein Hausverbot:.....	6
2.11 Information der Geschäftsleitung des Jobcenters (GF, GBL, BL).....	6
2.12 Betreuungsmöglichkeit durch den Berufspsychologischen Service (BPS)	6
2.13 Strafanzeigen / Strafanträge	6
3. Inkrafttreten der GA.....	6
DOKUMENTENHISTORIE.....	7



Zum Inhaltsverzeichnis (Button in der Fußzeile)



1. Vorbemerkung

Die Arbeit im Jobcenter besteht zu einem großen Teil im Umgang mit Kund:innen, der in der Regel angemessen erfolgt. Es gibt aber Vorkommnisse, in denen Kund:innen sich in einer Art und Weise verhalten, die nicht akzeptiert werden kann und die eine Reaktion erfordert. Abhängig vom konkreten Ereignis und der Intensität der Gefährdung kommen verschiedene Maßnahmen in Betracht.

Mit dieser Geschäftsanweisung ist eine einheitliche und verbindliche Regelung zur Erteilung von Hausverboten beabsichtigt.

Über eine einheitliche Regelung sollen die Sicherheitsstandards im Jobcenter auf einem hohen Niveau gehalten werden, indem auch bei veränderten Teamzusammensetzungen, bei einem Geschäftsstellenwechsel von Mitarbeiter:innen oder einem Wechsel von Führungskräften in der Praxis auf immer gleiche Vorgehensweisen und Abläufe zugegriffen werden kann, bzw. diese routiniert angewendet werden können.

Die GA zu Hausverboten ist daher ein Bestandteil des Gesamt-Sicherheitskonzeptes und damit der GA Schutz und Sicherheit.

Die getroffenen Regelungen sind unter rechtlichen Aspekten, insbesondere des Datenschutzes geprüft und verabschiedet worden, so dass für die Durchführenden Rechtssicherheit besteht. Dies ist ein wesentlicher Faktor, da in der Praxis häufig Unsicherheiten in der Frage auftraten, **wer darf was tun**, ohne bestehendes Recht zu verletzen und gleichzeitig Mitarbeiter:innen den erforderlichen Schutz zu bieten.

In kritischen Situationen vor Ort wird weiterhin im Einzelnen zu entscheiden sein, ob und inwieweit ein Hausverbot verhängt wird. Die folgenden Klärungen und Regelungen sollen Hinweise geben und im Anwendungsfall den Ablauf verbindlich sicherstellen.

2. Hausverbote

2.1 Was bedeutet ein Hausverbot?

Hausverbote werden zur Aufrechterhaltung des ungestörten Dienstbetriebes in den Diensträumen erlassen, wenn aufgrund des Verhaltens der/des Betroffenen zu befürchten ist, dass sie/er bei ungehindertem Zugang zu den Diensträumen den Geschäftsablauf weiterhin stören wird.

Die Kontakte zwischen Mitarbeiter:innen des Jobcenters und Kund:innen werden auf das unumgängliche Maß reduziert. Der unterminierte Zugang im Jobcenter ist der/dem Kund:in untersagt.

Wird ein Hausverbot verhängt, handelt es sich um einen Verwaltungsakt. Die allgemeinen Vorschriften des Verwaltungsverfahrensgesetzes (VwVfG) und der Verwaltungsgerichtsordnung (VwGO) sind zu beachten.

Vor Erteilung eines Hausverbotes ist der bzw. dem Betroffenen gem. § 28 Abs. 1 VwVfG Gelegenheit zu geben, sich zu den für die Entscheidung erheblichen Tatsachen zu äußern. Von der Anhörung kann abgesehen werden, wenn sie gem. § 28 Abs. 2 VwVfG nicht geboten ist, insbesondere wenn eine sofortige Entscheidung wegen Gefahr in Verzug oder im öffentlichen Interesse notwendig erscheint.

Die Anhörung ist formfrei, die Art der Anhörung – schriftlich oder mündlich –, steht im Ermessen des Jobcenters. Bei einer mündlichen Anhörung kann danach unmittelbar über die Verhängung des Hausverbotes entschieden werden. Über die Anhörung ist ein Aktenvermerk zu fertigen. Der Aktenvermerk ist gemeinsam mit dem Hausverbot aufzubewahren. Dabei ist sicherzustellen, dass ein Zeuge bzw. eine Zeugin bei der mündlichen Anhörung zugegen ist und dieser / diese die Anhörung ebenfalls unterschreibt.

2.2 Geltungsbereich des Hausverbotes:

Ein Hausverbot gilt grundsätzlich für das gesamte Jobcenter Bremen, für alle Geschäftsstellen und Liegenschaften.

2.3 Vorfälle, die zum Hausverbot führen können

- verbale Aggression
- Sachbeschädigung/Randale
- unangepasstes Sozialverhalten (Belästigungen, Duzen, distanzloses Verhalten, grundsätzliche Verweigerung etwas auszuführen, versuchte Nötigung)
- üble Nachrede, Verleumdung
- Beleidigung von Beschäftigten (schriftliche Beleidigungen reichen grundsätzlich ebenso wenig ohne Weiteres für ein Hausverbot aus wie einmalige verbale Entgleisungen)
- Mitarbeiter:in fühlt sich bedroht

[In dieser Anlage finden Sie eine Übersicht zu Gefährdungsstufen](#)

Hinweis: Als Vorstufe kann auch ein Hausverbot angedroht werden, in der Gefahrenstufe 1 ist in der Regel ein Hausverbot zunächst anzudrohen.

2.4 Wer entscheidet über ein Hausverbot und wer spricht es aus?

- In der Regel entscheidet der/die Geschäftsstellenleiter:in (GStL) od. Abwesenheitsvertreter:in und spricht es der/dem Kundin/Kunden gegenüber aus.
- Situationsbezogen kann dies mündlich auch durch eine/n Teamleiter:in (TL) als Sofortmaßnahme erfolgen.

2.5 In welcher Form wird ein Hausverbot ausgesprochen?

- Das Hausverbot wird in der Regel zunächst mündlich (sofortige Vollziehbarkeit, § 80 Abs. 2 Nr. 4 VwGO) ausgesprochen.
- Der mündlichen Aussprache folgt ein Schriftbescheid an die/den Kund:in durch die GStL., § 37 Abs. 2 S. 2 VwVfG.

Die Verhängung eines Hausverbotes ergibt nur dann Sinn, wenn die sofortige Vollziehung gem. § 80 Abs. 2 Nr. 4 VwGO angeordnet wird. Legt die Kundin bzw. der Kunde Widerspruch gegen die Anordnung des Hausverbots ein, hat dieser Widerspruch aufschiebende Wirkung, falls die sofortige Vollziehung nicht angeordnet worden ist.

Als Anlage wird ein vom Rechtsbereich entworfenes Musterschreiben beigelegt. Das Musterschreiben ist auf den jeweiligen Einzelfall anzupassen (kursiver Text). Wichtig: **Die zum Hausverbot führenden Ermessenserwägungen, d.h. Gründe für das Hausverbot, die Dauer des Hausverbots und die sofortige Vollziehbarkeit, sind zu begründen.**

Die Begründung muss auf den konkreten Einzelfall abgestellt sein. Aus der Begründung muss schlüssig nachzuvollziehen sein, warum ein Hausverbot notwendig war und eine Androhung eines Hausverbots nicht ausgereicht hätte. Dies kann z.B. der Fall sein, wenn bereits einmal erfolglos ein Hausverbot angedroht wurde. Ebenso muss sich aus der Begründung ergeben, warum die Dauer des Hausverbots angemessen ist und das Interesse der bzw. des Betroffenen an einer Aufschiebung der Vollziehung zurücktreten muss.

[In dieser Anlage finden Sie Textbausteine zum Hausverbot](#)

Das Hausverbot, bzw. dessen Kopie, wird zentral bei der Geschäftsstellenleitung aufbewahrt.

2.6 Geltungsdauer Hausverbot:

Die Geltungsdauer ist eine situative Ermessensentscheidung der Geschäftsstellenleitung (GStL) oder Abwesenheitsvertretung nach Schwere des Vorfalls (Einzelfallentscheidung nach Verhältnismäßigkeit).

Ein Hausverbot ist grundsätzlich befristet zu erteilen. Ein unbefristetes Hausverbot bedarf einer besonderen Begründung. Es kommt z.B. dann in Betracht, wenn ein vorheriges befristetes Hausverbot nicht zum Erfolg geführt hat, oder eine erhebliche Gefahr z.B. für das Leben der Beschäftigten, besteht.

2.7 Vorgehensweise/ Ablauf:

- Ein/e Mitarbeiter/in gerät in eine unangenehme/bedrohliche Situation.
- Die/der Mitarbeiter/in (MA) spricht die/den Teamleiter/in (TL), ggf. die Abwesenheitsvertretung an.
- Die TL händigt der/dem MA **in jedem Fall** den „[Meldebogen Sicherheit](#)“ (auch in der zentralen [Ablage -„Schutz u. Sicherheit“](#)) aus. Die/der Mitarbeiter:in füllt den Meldebogen aus, **auch, wenn es nicht zu einem Hausverbot kommen sollte.**

2.8 Dokumentation des Vorgangs

Hinsichtlich des Ausspruchs eines Hausverbotes ist zunächst darauf zu achten, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sensibilisiert werden, dass Vorkommnisse, die für ein Hausverbot beachtlich sein könnten (insbesondere gegenüber dem Verwaltungsgericht), belegbar und nachvollziehbar sind.

Deshalb sollte über entsprechende Vorkommnisse gemäß des STEP Berechtigungskonzeptes unverzüglich ein schriftlicher Vermerk in VerBIS mit ausführlicher Sachverhaltsdarstellung und ggf. Benennung von Zeugen gefertigt werden, der dem Vorgesetzten bzw. der Vorgesetzten zugeleitet wird.

Die Sachverhaltsdarstellung sollte folgende wichtige Informationen enthalten:

- Datum, Uhrzeit
 - Örtlichkeit (Zimmernummer, Flur, Wartezone, Bauteil, Stockwerk)
 - Schilderung des Vorfalles (auch wörtliche Wiedergaben wie z.B. Beschimpfungen oder Bedrohungen)
 - Benennung von Zeugen
 - persönliche Situation des Täters bzw. der Täterin (auch Ausnahmesituationen rechtfertigen z.B. keine Beleidigung, aber das Risiko einer Wiederholung ist wahrscheinlich geringer)
 - Umfang des angerichteten Schadens bzw. Schwere einer evtl. Verletzung
 - Intensität und Schwere der Straftat
 - Wiederholungsgefahr
-
- Die/der TL wendet sich in jedem Fall **unverzüglich** an die/den GStL, ggf. an die Abwesenheitsvertretung und informiert.
 - Der Meldebogen geht an die GStL bzw. die Abwesenheitsvertretung.
 - Das Hausverbot kann unabhängig von der Vorlage des Meldebogens ausgesprochen werden!
 - Zu dem Vorfall muss ein Eintrag durch die Geschäftsstellenleitung (GStL) in einem Verbandbuch der Unfallkasse erfolgen (wichtig bei etwaigen Folgeschäden von Beschäftigten). Dies verbleibt bei der GStL und ist bei einem Wechsel der GStL der/dem Nachfolger:in zu übergeben.
 - Die Teamleitung schreibt einen VerBIS-Eintrag (Kundendaten: Bearbeitungsvermerk) über das Hausverbot, Datum und Dauer (ohne Angabe des Grundes) und gegebenenfalls über die Anhörung. Es ist darauf zu achten, dass der Vorfall in der Kundenhistorie **sachlich** dokumentiert wird.

Nach Ablauf der Dauer des Hausverbotes ist die Löschung des Eintrages in VerBIS durch die TL vorzunehmen. Eine entsprechende Anleitung dazu findet sich [hier in der UHD-Wissensdatenbank](#).

2.9 Meldebogen

Die Aufbewahrung erfolgt zusammen mit dem Hausverbot bei der GStL. Der Meldebogen wird in der Regel 5 Jahre nach Ablauf des Hausverbots aufbewahrt

2.10 Information der übrigen Mitarbeiter:innen über ein Hausverbot:

- Speicherung der Schriftbescheide nach Jahreszahlen auf der Zentralen Ablage „Schutz u. Sicherheit“ unter „Hausverbote“ durch den Bescheidersteller:in
- Pflege/Löschung durch diejenige/denjenigen, die/der das Hausverbot schriftlich ausgesprochen hat (Bescheidersteller:in)
- Der Schriftbescheid ist 15 Jahre nach Erteilung des Hausverbotes aufzubewahren

2.11 Information der Geschäftsleitung des Jobcenters (GF, GBL, BL)

Nach eigenem Ermessen des Schweregrades des Vorfalls ist das Vorkommnis durch den GStL/Abwesenheitsvertreter per verschlüsselter E-Mail an das Postfach der Geschäftsleitung und an das Postfach des Personalmanagements (PM) zu melden, um die Geschäftsleitung zeitnah zu informieren. Ggf. ist eine schnelle Vorinformation an die GF per Telefonat angezeigt.

2.12 Betreuungsmöglichkeit durch den Berufspsychologischen Service (BPS)

Sollte nach einem Vorfall über die Unterstützung durch die Führungskraft hinaus weiterer Unterstützungsbedarf bestehen, gibt es die Möglichkeit, den Berufspsychologischen Service einzuschalten, um die/den Betroffenen zu unterstützen. Insbesondere bei Tätlichkeiten wird empfohlen, davon Gebrauch zu machen. Die Führungskraft weist auf diese Möglichkeit hin.

2.13 Strafanzeigen / Strafanträge

Je nach Vorfall kann auch eine Strafanzeige bei der Polizei durch die/den Betroffenen selbst, aber auch durch den/die Geschäftsführer:in des Jobcenters Bremen oder vertretungsweise durch die Geschäftsbereichsleitung oder durch die Bereichsleitung, erfolgen. Bei schriftlichen Beleidigungen, die grundsätzlich nicht ohne weiteres für ein Hausverbot ausreichen, kann dennoch eine Strafanzeige in Betracht kommen. Die ladungsfähige Anschrift ist die Anschrift der Dienststelle.

3. Inkrafttreten der GA

Die GA tritt ab sofort in Kraft und gilt bis auf Weiteres. Sie ersetzt ab sofort alle vorangegangenen Weisungen zu den Hausverboten.

Bremen, den 22.02.2021



Thorsten Spinn
Geschäftsführer

