jobcenter.kiel

Dienstanweisung 02/2015

Ablaufverfahren zur Einleitung eines Hausverbotes

Stand: Juli 2015

Verteiler: alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters Kiel

Nachrichtlich: Personalrat, Gleichstellungsbeauftragte, Schwerbehindertenvertretung

Inhaltsverzeichnis

Einleitung 3
1. Hausrecht und Delegationsregelung 3
2. Allgemeines zum Hausverbot und Gefahrensituationen 3
3. Ermessenskriterien und Dauer 4
3.1. Androhung eines Hausverbotes 4
3.2. Sechsmonatiges Hausverbot 4
3.3. Differenzierungen 4
4. Ablaufverfahren zur Erteilung eines Hausverbotes 5
4.1. Dokumentation und Weiterleitung 5
4.2. Erteilung und Kommunikation des Hausverbotes 5
4.3. Rechtliche Hinweise 6
4.4. Kundenanliegen und Verhalten bei Zuwiderhandlungen 6
5. Inkrafttreten 6
Anhang: Ablaufschema zur Erteilung eines Hausverbotes 8

Einleitung

Diese Dienstanweisung dient dazu, ein verbindliches Ablaufverfahren zu Hausverboten und der Androhung eines Hausverbotes im Jobcenter Kiel festzulegen.

1. Hausrecht und Delegationsregelung

Hausrecht

Die Grundregeln für ein respektvolles Miteinander sind in der Hausordnung des Jobcenters Kiel festgehalten. Bei Verstößen gegen die Hausordnung und sonstigen Störungen des Dienstbetriebes kann das Hausrecht nach § 123 StGB ausgeübt werden. Dieses obliegt der Geschäftsführung des Jobcenters, unabhängig davon, ob die Liegenschaft selbst angemietet oder in einem Dienstgebäude der Agentur für Arbeit oder der Landeshauptstadt Kiel untergebracht ist. Damit das Hausrecht auch im Verhinderungsfall der Geschäftsleitung umgesetzt werden kann, wird es auf alle Bereichs- und Teamleitungen sowie deren Vertretungen übertragen. Können diese nicht eingeschaltet werden, ist jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter in kritischen Situationen berechtigt, das Hausrecht auszuüben. Die Delegation beinhaltet das Recht, die störende Person aufzufordern, das Dienstgebäude oder das Grundstück zu verlassen und ein eintägiges Hausverbot auszusprechen. Hierüber ist ein VerBIS-Eintrag anzufertigen und die Führungskraft zu informieren (vgl. Punkt 4.2. zum Datenschutz in VerBIS).

Delegation

Eintägiges Hausverbot

Gibt das Verhalten der verwiesenen Person Grund zur Annahme, dass sie den Dienstbetrieb bei ungehindertem Zugang zu den Diensträumen weiterhin stören wird, kann ein längeres Hausverbot in Erwägung gezogen werden.

2. Allgemeines zum Hausverbot und Gefahrensituationen

Unsere Behörde muss grundsätzlich auch mit Kundinnen und Kunden zurechtkommen, deren Verhalten ein hohes Maß an Umsicht und Geschick der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfordert. Auf ein Hausverbot kann deshalb erst zurückgegriffen werden, wenn der Dienstablauf nachhaltig gestört wird. Insbesondere ist das der Fall bei:

Nachhaltige Störung

- Bedrohung,
- aggressivem Verhalten,
- Hausfriedensbruch,
- Beleidigung,
- Sachbeschädigung,
- Körperverletzung,
- und Nötigung.

Gründe für ein Hausverbot

Es ist daneben stets zu prüfen, ob ein Hausverbot und ggf. eine Strafanzeige als letztes Mittel angemessen und geboten sind, oder die Androhung eines Hausverbotes ausreichend ist, um das Fehlverhalten zu verdeutlichen. Es muss feststellbar sein, dass das Hausverbot die geeignete Maßnahme ist, um die verursachte Störung zu beenden und den ordnungsgemäßen Ablauf des Dienstbetriebes für die Zukunft sicherzustellen.

Wird eine Kundin oder ein Kunde im Gespräch im o. g. Sinne auffällig, soll darauf möglichst besonnen, ruhig und sachlich reagiert werden. Die Gesprächsführung sollte eine konstruktive Vertrauensbasis erreichen und der Problemlage des Gegenübers durch Offenheit, Toleranz und Geduld begegnen. Sollte dies nicht

Gebot der Deeskalation

möglich sein, ist die zuständige Führungskraft bzw. eine Kollegin oder ein Kollege diesem Gespräch hinzuzuziehen. Die ARE-Fernauslöser stehen als Mittel ebenfalls zur Verfügung.

Unterstützung hinzuziehen

3. Ermessenskriterien und Dauer

Bei der Entscheidung, ob und für wie lange ein Hausverbot erteilt werden soll, sind die näheren Umstände, unter denen die Störung oder eine Straftat begangen wurde, zu berücksichtigen (z. B. Affekthandlung, persönliche Situation, Ausmaß der Gefahr, Intensität und Schwere des Fehlverhaltens, Wiederholungsgefahr etc.). Bei der Erteilung des Hausverbotes ist der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit zu beachten. Das Hausverbot darf daher nicht außer Verhältnis zu seinem Anlass bzw. Zweck stehen. Ein Hausverbot ist grundsätzlich befristet zu erteilen.

Grundsatz der Verhältnismäßigkeit

3.1. Androhung eines Hausverbotes

Es kann angebracht sein, gegenüber einer Kundin oder einem Kunden ein Hausverbot anzudrohen. Dies betrifft Vorfälle, die zwar erheblich sind, aber noch nicht unbedingt ein Hausverbot rechtfertigen bzw. wenn abzusehen ist, dass eine Androhung als solches ausreichend sein wird, das Fehlverhalten zu verdeutlichen und eine Wiederholungsgefahr nicht zu erwarten ist. Folgende Kriterien sprechen für die Androhung eines Hausverbotes:

Fehlverhalten verdeutlichen

- situationsbedingtes, ungebührliches verbales Verhalten ohne Bedrohungs- oder Gefährdungspotential
- Äußerung im Affekt als direkte Reaktion auf Entscheidung der Behörde
- gemessen an persönlicher Situation der/des Betroffenen („regt sich auf“)
- erstmalig auffälliges verbales Verhalten

Ungebührliches Verhalten

3.2. Sechsmonatiges Hausverbot

Wird ein Hausverbot erteilt, beträgt die Dauer in der Regel sechs Monate. Dies gilt insbesondere für Fälle mit:

- Grober Beleidigung und/oder verbaler oder körperlicher Bedrohung mit Gefährdungspotential und/oder Sachbeschädigung,
- wiederholtem auffälligem und gefährdendem Verhalten,
- und Wiederholungsgefahr.

Gefährdungs-potential

3.3. ferenzierungen

Sofern eine differenzierte Beurteilung in Erwägung gezogen wird, kann die Dauer des Hausverbotes auch individuell bestimmt werden.

Folgende Ermessenskriterien können hierfür als Entscheidungsgrundlage dienen.

Einmonatiges Hausverbot:

1 Monat

- Für Betroffene nicht hinnehmbare verbale Beleidigung und/oder Bedrohung ohne Gefährdungspotential,
- wiederholtes situationsbedingtes verbales Verhalten ohne Bedrohungs- oder Gefährdungspotential,
- Wiederholungsgefahr.

Dreimonatiges Hausverbot:

3 Monate

- Für Betroffene nicht hinnehmbare verbale Beleidigung und/oder Bedrohung mit (geringem bis mittlerem) Gefährdungspotential,

- wiederholtes beleidigendes und/oder bedrohendes verbales Verhalten,
- Wiederholungsgefahr.

Zwölfmonatiges Hausverbot

12 Monate

- Grobe Beleidigung und/oder körperliche Bedrohung und/oder tätlicher Angriff ggf. mit Sach- und/oder Personenschaden,
- Einsatz von Waffen/Werkzeugen,
- Räumung des Gebäudes, SEK-Einsatz,
- wiederholtes grob beleidigendes und/oder bedrohendes körperliches /verbales Verhalten und/oder tätlicher Angriff ggf. mit Sach- und/oder Personenschaden
- Wiederholungsgefahr.

4. Ablaufverfahren zur Erteilung eines Hausverbotes

4.1. Dokumentation und Weiterleitung

Sofortiger Vermerk!

Hinsichtlich des Ausspruchs eines Hausverbotes ist zunächst darauf zu achten, dass die Beschäftigten dahingehend sensibilisiert sind, dass Vorkommnisse, die für ein Hausverbot beachtlich sein könnten, belegbar und nachvollziehbar sind.

Deshalb sollte über entsprechende Vorkommnisse unverzüglich ein schriftlicher Vermerk mit ausführlicher Sachverhaltsdarstellung und ggf. Benennung von Zeuginnen und Zeugen gefertigt werden, der der Teamleitung zugeleitet wird.

Inhalte der Darstellung

Die Sachverhaltsdarstellung sollte folgende Informationen enthalten:

- Datum, Uhrzeit
- Örtlichkeit (Zimmernummer, Flur, Wartezone, Bauteil, Stockwerk)
- Schilderung des Vorfalls (auch wörtliche Wiedergaben wie z.B. Beschimpfungen oder Bedrohungen)
- Benennung von Zeuginnen und Zeugen
- persönliche Situation des Täters bzw. der Täterin
- Umfang des angerichteten Schadens bzw. Schwere einer evtl. Verletzung
- Intensität und Schwere der Straftat (soweit beschreibbar)
- Wiederholungsgefahr

Entscheidung der TL

Sofort nach Zuleitung der Situationsbeschreibung schlägt die Teamleitung eine angemessene Reaktion auf das Verhalten der Kundin oder des Kunden vor (Androhung oder Erteilung eines Hausverbotes).

Mitzeichnung & Weiterleitung

Nach Mitzeichnung durch die zuständige Bereichsleitung ist der Vorgang an die Bereichsleitung Zentrale Dienste weiterzuleiten. Die Entscheidung, ob ein Hausverbot oder Strafantrag bzw. Strafanzeige gestellt wird, obliegt der Geschäftsführung.

4.2. Erteilung und Kommunikation des Hausverbotes

Bekanntmachung

Ein Hausverbot wird durch die Geschäftsführung erteilt und in geeigneter Weise im rechtlich zulässigen Rahmen intern bekannt gemacht, insbesondere für die Beschäftigten am Empfang. Des Weiteren sind ggf. die Agentur für Arbeit und der ASD in geeigneter Form durch den Bereich Zentrale Dienste zu informieren.

Das Hausverbot kann für einen Standort oder ausgeweitet auf sämtliche Liegenschaften des JC ausgesprochen werden.

Eintragung VerBIS

Gemäß der VerBIS-Arbeitshilfe „Sozialdatenschutz im Zusammenhang mit der

Erfassung sensibler Daten und Veröffentlichung von Bewerberdaten in der JOBBÖRSE“ (Ziffer 7.6 „Hausverbot“) darf die Gültigkeitsdauer eines Hausverbotes in VerBIS im Feld „Bearbeitungsvermerk“ auf der Seite „Kundendaten“ eingetragen werden. Entsprechend der Arbeitshilfe darf der Eintrag keinerlei Details zum Hintergrund des Hausverbotes enthalten. Um bei gewaltbereiten Personen präventive Maßnahmen ergreifen zu können, sind Angaben im Bearbeitungsvermerk in der Form „Die Regelungen zur Sicherstellung des Mitarbeiterschutzes sind zu beachten!“ zulässig.

Datenschutz

In der öffentlichen Organisationsablage werden durch den Bereich Zentrale Dienste aktuelle Hausverbote hinterlegt. Diese einsehbaren Hausverbote dürfen nur den Namen, die Kundennummer und die Dauer des Hausverbotes enthalten. Die Gründe für ein Hausverbot sollen nur den betroffenen Teamleitungen bekannt sein, auch um die Persönlichkeitsrechte der ggf. betroffenen Beschäftigten zu schützen.

Zentrale Ablage

4.3. Rechtliche Hinweise

Mit der Ausnahme des eintägigen Hausverbotes (vgl. Punkt 1) ist das Hausverbot ein Verwaltungsakt, welcher der Adressatin bzw. dem Adressaten schriftlich bekannt zu geben ist (§ 41 Abs. 1 VwVfG; siehe auch VwZG). Es ist möglich, das Hausverbot vorab mündlich auszusprechen und es im Anschluss gem. § 37 Abs. 2 Satz 2 VwVfG schriftlich, versehen mit entsprechender Begründung, zu bestätigen. Die Bekanntgabe ist Wirksamkeitsvoraussetzung und bedeutsam für den Lauf der Rechtsmittelfrist.

Mündliche / schriftliche Erteilung

Das Hausverbot ist nach § 68 ff VwGO durch Widerspruch anfechtbar. Das Hausverbot ist mit der sofortigen Vollziehung zu versehen, sodass der Widerspruch keine aufschiebende Wirkung hat.

Sofortige Vollziehung und Widerspruch

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 schriftlich oder mündlich zu äußern. Eine Verletzung der Anhörungspflicht ist durch nachträgliche (ausdrückliche) Anhörung bis zum Abschluss eines etwaigen gerichtlichen Verfahrens heilbar.

Abschließende Regelung/ Anhörung

4.4. Kundenanliegen und Verhalten bei Zuwiderhandlungen

Der/dem Betroffenen kann das Betreten des Gebäudes insoweit nicht untersagt werden, als zur Wahrnehmung der Rechte und Interessen nach gesetzlichen Vorschriften ein persönliches Erscheinen erforderlich ist. Deshalb ist es der/dem Betroffenen zu ermöglichen, Anliegen telefonisch oder persönlich zu klären. Sofern eine persönliche Klärung erforderlich ist, ist die Kundin oder der Kunde nach Terminabsprache am Haupteingang über die Führungskraft oder eine durch sie beauftragte Person abzuholen.

Anliegensklärung ermöglichen

Hält die Kundin oder der Kunde sich nicht an das Hausverbot, wird sie/er unverzüglich über die Teamleitung oder der Vertretung zum Verlassen des Gebäudes aufgefordert (zur Delegationsregelung vgl. Punkt 1). Der Sicherheitsdienst wird unterstützend hinzugezogen.

Sicherheitsdienst

In diesen Fällen ist die Polizei zu alarmieren. Hierüber wird die Bereichsleitung Zentrale Dienste informiert. Die Geschäftsführung entscheidet anschließend, ob eine Strafanzeige wegen Hausfriedensbruchs erstattet wird.

Mögliche Strafanzeige

5. Inkrafttreten

Diese Dienstanweisung tritt ab sofort in Kraft.

Kiel, 20.07.2015

gez.

Karsten Böhmke
Geschäftsführer

Anhang: Ablaufschema zur Erteilung eines Hausverbotes

Auf eine frühzeitige Dokumentation von Vorfällen ist unbedingt zu achten! Die Teamleitung ist über auffälliges Verhalten von Kundinnen und Kunden umgehend zu informieren und ggf. hinzuzuziehen.

1. **Sofortige** schriftliche Schilderung des Vorgangs und Vorlage der Darstellung bei der Teamleitung.
2. **Taggleiche** Bewertung der Situation durch die Teamleitung.
3. **Taggleiche** Weiterleitung mit der Bewertung der Teamleitung über die zuständige Bereichsleitung an die Bereichsleitung Zentrale Dienste.
4. Entscheidung der Geschäftsführung über das Hausverbot (ggf. vorherige Anhörung) oder die Androhung eines Hausverbotes und weitere Bearbeitung durch den Bereich Zentrale Dienste.