

Arbeitsanweisung

Hausverbote – A.5

<u>Anwendungsbereich:</u> Alle	<u>Aktenzeichen:</u> II-5020	<u>Bezeichnung alt:</u> 10/2009
<u>Nur für den internen Dienstgebrauch:</u> ja	<u>Gültig ab:</u> Freigabe	<u>Gültig bis:</u> Unbefristet
Die Arbeitsanweisung mit Stand vom 01.10.2010 wird hiermit aufgehoben	<u>Verantwortlich:</u> BLIR	<u>Freigabe:</u> 03.05.2018

Zusammenfassung Vereinheitlichung des Verfahrens für die Beantragung und Erstellung von Hausverboten sowie Strafanträgen im Jobcenter Frankfurt am Main.

Ausgangslage Diese Arbeitsanweisung soll die Mitarbeitenden in die Lage versetzen, auf Konflikte und Vorkommnisse mit Kund/Innen in angemessener Art und Weise zu reagieren. Diesbezüglich wird auf das ASO-Handbuch des Jobcenters verwiesen, zu finden über <\\dst.baintern.de\dfs\419\Ablagen\D41920-JCFGF\06 Orga\04 Sicherheit\02 Info>.

Regelung **A. Hausverbot**

Der Zutritt zum Jobcenter darf nur beschränkt werden, soweit dies zur Wahrung des ungestörten Ablaufs des Dienstbetriebs im Gebäude erforderlich ist. Das Hausrecht dient der Gewährleistung der Funktionsfähigkeit der öffentlichen Einrichtung. **Es hat präventiven Charakter und dient nicht primär der Sanktion von Fehlverhalten.** Aus Gründen der dienstrechtlichen Fürsorgepflicht bezweckt es auch die Wahrung der Rechte der Mitarbeitenden, insbesondere den Schutz der Mitarbeitenden und nicht zuletzt der Rechte der übrigen Besucher/Innen bzw. Kundinnen und Kunden des Jobcenters. Zwar darf eine Behörde nicht jede unangemessene Äußerung von Kund/Innen zum Anlass eines Hausverbots nehmen. Wird der Dienstablauf jedoch nachhaltig gestört, zum Beispiel weil Bedienstete beleidigt werden oder eine Kundin bzw. ein Kunde in nicht hinnehmbarer Weise aggressiv reagiert und ist mit einer Wiederholung derartiger Vorfälle zu rechnen, so ist ein Hausverbot rechtmäßig.

1. Gründe für ein Hausverbot

Hausverbote können insbesondere bei Vorliegen folgender Tatbestände erteilt werden:

- Körperverletzungen (§§ 223, 224 StGB)
- Bedrohungen (§ 241 StGB)
- Freiheitsberaubung (§ 239 StGB)
- Nötigungen (§ 240 StGB)
- Sachbeschädigungen (§§ 303, 304 StGB)
- Hausfriedensbruch (§ 123 StGB)
- Beleidigung, Verleumdung, üble Nachrede (§§ 185-187 StGB)
- Brandstiftung (§ 306 StGB)
- Nachhaltige/erhebliche Störung des geordneten Ablaufs des Dienstbetriebes

Bei Vorliegen eines o. g. Tatbestandes ist aus Gründen der Belegbarkeit vor Gericht immer ein Aktenvermerk aller Betroffenen und Zeug/Innen mit Unterzeichnung zu fertigen.

2. Verfahren

a) Antragstellung

Liegt ein Grund für ein Hausverbot, insbesondere ein unter Punkt 1 genannter Tatbestand vor, der den Ausspruch eines Hausverbotes rechtfertigt, so hat die bzw. der betroffene Mitarbeitende gemeinsam mit der Teamleitung unverzüglich – in der Regel innerhalb von 5 Arbeitstagen - ab dem Tag des Vorfalls bei der zuständigen Bereichsleitung eine detailreiche Begründung darzulegen. Die Bereichsleitung entscheidet, ob ein Tatbestand für den Erlass eines Hausverbotes vorliegt und stellt unter Verwendung des entsprechenden Vordruckes (Anlage 1 der ArA) einen Antrag innerhalb von weiteren 3 Arbeitstagen beim Kundenreaktionsmanagement (KRM).

Der Antrag auf ein Hausverbot besteht aus einer kurzen, aber aussagekräftigen Situationsbeschreibung sowie einer detaillierten Stellungnahme. Hierbei sollten nach Möglichkeit folgende Informationen enthalten sein:

- Name, Anschrift, Geburtsdatum, Kundennummer und BG-Nummer der Kundin bzw. des Kunden
- Datum und Uhrzeit des Vorfalls
- Name und Erreichbarkeit des Betroffenen
- Angaben über die Örtlichkeit (Liegenschaft Zimmernummer, Flur, Wartebereich, Bauteil, Etage, etc.) in welcher die Ereignisse vorgefallen sind
- Schilderung des Vorfalls (auch wörtliche Wiedergaben wie z.B. Beschimpfungen oder Bedrohungen)
- Persönliche Situation der Täterin/des Täters, wie bspw. Sucht, gesundheitliche Einschränkungen, Wohnungsverlust etc.
- Intensität und Schwere des Übergriffs/Vorfalles
- Art und Schwere der Verletzung bzw. Umfang des Schadens bzw. Ausmaß der Störung des Dienstbetriebes.
- Prognose zur Wiederholungsgefahr
- Begründung für die Erteilung eines Hausverbotes
- Namen und Erreichbarkeiten von Zeug/Innen
- Ansprechpartner/In und Erreichbarkeiten bei Rückfragen
- Vorschlag für eine angemessene Dauer des Hausverbotes
- Unterschrift der Teamleitung und Bereichsleitung
- Aktenvermerke und Zeugenaussagen (Anlage 2 der ArA)

Folgende Kriterien sind bei der Verhängung eines Hausverbotes zu berücksichtigen (Anlage 3 der ArA):

- Grundsatz der Verhältnismäßigkeit
- Bewertung der Intensität und Schwere des Fehlverhaltens
- Ersttat oder Wiederholungstat
- Umfang des angerichteten Schadens
- Wiederholungsgefahr

Die aufgezählten Kriterien müssen bei der Ermessensausübung durch die Bereichsleitungen miteinfließen. Ein Vorschlag, der pauschal eine Hausverbotsdauer wiedergibt, ist rechtswidrig. Daher ist die Anlage 3 der ArA nur als grobe Zuordnung anzusehen. Jedes Hausverbot muss eine individuelle Ermessensentscheidung erkennen lassen. Bis zu maximal 18 Monaten ist jede Dauer eines Hausverbotes möglich, wobei die Maximaldauer als ultima ratio gilt und dementsprechend zu begründen ist.

Im Rahmen der genannten Kriterien-Prüfung kann es durchaus angezeigt sein, von einem Hausverbot abzusehen, und stattdessen gegenüber der Kundin bzw. dem Kunden (lediglich) eine Verwarnung mit der Androhung eines Hausverbotes mündlich oder schriftlich auszusprechen.

Das Verweisen des Hauses sowie Aussprechen einer Verwarnung mit der Androhung eines Hausverbotes ist grundsätzlich durch die Bereichsleitung oder von der Person, die das Hausrecht am Tag des Vorfalls ausübt vorzunehmen. Bei Gefahr in Verzug kann es durch die betroffene Führungskraft vorgenommen werden.

Hierüber ist ein **Vermerk** zu fertigen und ebenfalls an KRM zu melden.

Sollte ein schwerwiegender Tatbestand, wie Körperverletzung vorliegen, so ist die Geschäftsführung umgehend von der Bereichsleitung über den Vorfall zu informieren. Die Geschäftsführung prüft bei schwerwiegenden Tatbeständen die Erstattung einer Strafanzeige bzw. die Stellung eines Strafantrages.

b) Erteilung

Die Erteilung des Hausverbotes obliegt allein der Geschäftsführung des Jobcenters Frankfurt am Main. Die Vorbereitung und finale Formulierung des Hausverbotes wird durch KRM vorgenommen und der Geschäftsführung vorgelegt. Aufgrund dessen ist darauf zu achten, dass die Vorkommnisse so genau und nachvollziehbar wie möglich erfasst werden, da ein Hausverbot per Verwaltungsakt und grundsätzlich unter sofortigem Vollzug erlassen wird. Das besondere öffentliche Interesse an der sofortigen Vollziehung ist im Einzelfall zu begründen. Aus der Begründung muss sich schlüssig ergeben, warum das Interesse der betroffenen Person an der Aussetzung der Vollziehung zurücktreten muss.

Grundsätzlich hat eine formfreie Anhörung des Betroffenen zu erfolgen. Von der Anhörung kann abgesehen werden, wenn eine sofortige Entscheidung wegen „Gefahr in Verzug“ oder im öffentlichen Interesse geboten ist.

Ein Hausverbot wird aufgrund von Beweisgründen **ausschließlich per Postzustellungsurkunde** (PZU) versandt, die im Rahmen des regelmäßigen Postlaufes per Einwurf in den Briefkasten – in der Regel innerhalb von 1-3 Werktagen – zugeht.

KRM setzt sodann den Antragsteller (Bereichsleitung, Teamleitung, Postfach Zentrale Dienste) per E-Mail über den Versand des Hausverbotes in Kenntnis. Gleichzeitig wird das Hausverbot im Ablageportal unter folgendem Link eingestellt und in der Übersicht Hausverbote eingetragen: vdst.baintern.de\dfs\419\Ablagen\D41920-JCFGF\07 | D\11_VW02_Info\Hausverbote_Strafanträge

Die Einsatzleitung des Sicherheitsdienstes sowie die Sicherheitsmitarbeiter/Innen vor Ort sind sodann ebenso rechtzeitig und vollständig über das Hausverbot durch KRM zu informieren.

Darüber hinaus wird das Hausverbot von den Teamleitungen Markt und Integration bei den Kundendaten in dem dafür vorgesehenen Feld erfasst.

Im Bearbeitungsvermerk dürfen auch Angaben über gewaltbereite Kundinnen und Kunden angegeben werden, gegen die kein Hausverbot besteht.

Die Angabe (Sicherheitsvermerk) ist ausschließlich in folgender Form zulässig:

„Die Regelungen zur Sicherstellung des Mitarbeiterschutzes sind zu beachten.“

Ein solcher Vermerk ist ausschließlich durch die Bereichsleitungen oder von diesen dafür beauftragten Personen vorzunehmen.

Wichtig ist, dass diese Angabe nicht dauerhaft in VerBIS vermerkt bleiben darf. Die Bereichsleitung oder eine von ihr/ihm beauftragte Person hat mindestens einmal im Jahr zu überprüfen, ob die Angabe noch gerechtfertigt ist. Gab es in dieser Zeit keine weiteren Vorkommnisse, ist der Vermerk wieder zu löschen. Ansonsten kann der Vermerk weiter bestehen bleiben.

Hinweis

Die Führungskräfte haben in angemessener sachlicher Art und Weise entsprechende Funktionsträger in den Jobcentern zu informieren, z.B. den Eingangsbereich.

3. Widerspruch/gerichtliche Überprüfung

Im Falle des Widerspruchs und/oder der gerichtlichen Überprüfung des Hausverbotes ist eine **Stellungnahme** der betroffenen Fachabteilung in jedem Fall **zwingend** notwendig.

4. Umgang während des Hausverbotes und des **Entscheidungsverfahrens über das Hausverbot**

Während des Hausverbotes und des Entscheidungsverfahrens ist weiterhin darauf zu achten, dass die Vermittlungsbemühungen weiterhin aufrechterhalten werden. Die organisatorische Ausgestaltung obliegt den einzelnen Häusern.

Betritt während des Hausverbotes und des **Entscheidungsverfahrens über das Hausverbot** eine Kundin/ein Kunde das Jobcenter Frankfurt, dann ist durch die betroffenen Mitarbeitenden die jeweilige Führungskraft zu kontaktieren, damit geklärt werden kann, ob eine Einladung, ein Termin oder eine sonstige Berechtigung zum Betreten des Hauses vorliegt. Sollte der die Kundin/der Kunde sodann unberechtigt das Jobcenter Frankfurt betreten haben, ist unter Zuziehung des Sicherheitsdienstes die Kundin/der Kunde des Hauses zu verweisen.

Die Hausleitung, sofern nicht schon geschehen, ist über den Vorfall zu informieren. KRM ist im Nachgang ebenfalls in Schriftform zu informieren, damit der Vorfall zum Gesamtvorgang genommen werden kann.

Bei Weigerung des Kunden/der Kundin das Haus zu verlassen, ist unter Zuhilfenahme der nächstliegenden Polizeistelle der Kunde/die Kundin zum Verlassen der Liegenschaft zu bewegen. Im Anschluss ist zeitnah, in Absprache zwischen Geschäftsführung und betroffener Bereichsleitung, ggfls. eine Anzeige wegen Hausfriedensbruchs nach § 123 StGB zu erstatten. Die Anzeigenerstattung wegen Hausfriedensbruchs wird analog zum Verfahren -Erteilung des Hausverbots- durch KRM vorgenommen und im betreffenden Vorgang dokumentiert.

Bei notwendigen Gesprächen während des Hausverbotes werden diese mit der bzw. dem zuständigen Teamleiter/In nur außerhalb der offenen Sprechstunde geführt werden, um Eskalationen mit der Laufkundschaft und lange Wartezeiten zu vermeiden. Es sind sog. Diskretionsräume hierfür zu nutzen, sofern diese vorhanden sind. Die Terminierung dieses Gespräches erfolgt nur in Absprache mit der bzw. dem zuständigen Teamleiter/In, damit deren bzw. dessen Anwesenheit sichergestellt ist. Es wird eine rechtzeitige Information an den Sicherheitsdienst gegeben, damit dieser die Kundin bzw. den Kunden vom Eingang zum Gesprächstermin begleitet.

Solange die Fälle des Hausverbotes in Verbis dokumentiert werden dürfen, ist die Vertreterin bzw. der Vertreter sowie im Falle einer Aktenabgabe die oder der zuständige Kollegin/Kollege zu informieren.

B. Strafanzeige/Strafantrag

Ebenso mit dem Antrag auf ein Hausverbot kann parallel eine Strafanzeige oder ein Strafantrag gestellt werden.

Ein Strafanzeige/Strafantrag kann auch unabhängig von einem Antrag auf ein Hausverbot gestellt werden. Jedoch ist hier ebenfalls zu beachten, dass alle für die Strafanzeige/den Strafantrag relevanten Informationen sowie Zeugenaussagen beigelegt werden.

1. Strafanzeige

Die Strafanzeige ist in § 158 Abs. 1 StPO geregelt. Sie dient allein dem Zweck, die Strafverfolgungsbehörden (Staatsanwaltschaft und Polizei) von potenziell strafbaren Handlungen in Kenntnis zu setzen.

Eine Strafanzeige kann jede/r aufgeben unabhängig davon, in welchem Verhältnis er zu den Beteiligten steht. Die Anzeige muss entgegengenommen werden, die Strafverfolgungsbehörden sind zur Erforschung des Sachverhalts gesetzlich verpflichtet und die Angelegenheit ggfls. zur Anklage zu bringen. Dies folgt aus dem sog. Legalitätsprinzip.

Es kann/soll ggfls. in Absprache mit den Betroffenen, über die Führungskraft vor Ort eine Anzeige gegenüber der Strafverfolgungsbehörde gestellt werden, sofern eine strafbare Handlung vorliegt.

KRM ist über den jeweiligen Stand des Verfahrens zu informieren.

2. Strafantrag

Der Strafantrag nach § 158 Abs. 2 StPO ist die Erklärung des nach dem Gesetz zum Strafantrag Befugten, dass sie bzw. er die Strafverfolgung wünscht.

Für einige Straftaten – so genannte "Antragsdelikte" wie bspw. Hausfriedensbruch, Beleidigung, Sachbeschädigung und einfache oder fahrlässige Körperverletzung – ist zur Strafverfolgung grundsätzlich ein schriftlicher Strafantrag des Geschädigten erforderlich.

Der Strafantrag muss binnen drei Monaten ab Kenntnis von Tat und Täter gestellt werden. Körperverletzung und Sachbeschädigung zum Beispiel können jedoch auch ohne Strafantrag und sogar gegen den Willen des Geschädigten verfolgt werden, wenn die Staatsanwaltschaft eine Strafverfolgung "wegen des besonderen öffentlichen Interesses" von Amts wegen für geboten hält.

Allerdings soll nach Möglichkeit ein Strafantrag parallel zum Antrag auf ein Hausverbot im Einvernehmen des Geschädigten gestellt werden. Hierbei ist insbesondere darauf zu achten, dass als Anschrift **nicht** die private Adresse der Betroffenen angegeben wird, sondern nur die Dienstadresse.

3. Rechtlicher Beistand

Wird eine Strafanzeige erstattet und/oder ein Strafantrag gestellt und ist der Vorfall in der Funktion oder im Zusammenhang mit der Ausübung der Funktion der Tätigkeit im Jobcenter Frankfurt am Main geschehen, so können die Betroffenen für die Dauer des Verfahrens juristischen Beistand erlangen.

Ebenso gilt dies, wenn gegen eine/e Mitarbeitende/n eine Strafanzeige/Strafantrag gestellt wurde und die Strafanzeige/Strafantrag nicht aufgrund vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Fehlverhalten erfolgt ist.

Ansprechpartnerin ist hierbei die Personalabteilung des jeweiligen Arbeitgebers. Der Vollständigkeit halber wird für Mitarbeitende der BA auf die HDA 591 und für Mitarbeitende der Stadt auf die 527/Richtlinie über die Gewährung von Rechtsschutz für (ehemalige) Bedienstete verwiesen.

C. Unfallkasse

In diesem Zusammenhang ist an die Eintragung in das Verbandsbuch sowie an die Meldung an die Unfallkasse zu denken, vgl hierzu ASO Handbuch 10.9 sowie Unfallanzeige zu finden in der Unfallmappe. In Zusammenhang mit den oben dargestellten Vorkommnissen ist zu beachten, dass der Unfallkasse nicht nur Sachverhalte zu melden sind, die unmittelbar nach dem Ereignis eine Arbeitsunfähigkeit von mehr als drei Tagen nach sich ziehen, sondern auch Übergriffe wie Bedrohungen, Beleidigungen und tätliche Angriffe, auf die nicht direkt eine Arbeitsunfähigkeit folgt. Aufgrund der psychischen Belastungssituation sind Spätfolgen hierbei nicht auszuschließen. Die Unfallanzeige ist unverzüglich unter Verwendung des Vordruckes aus dem Intranet an das zuständige Personalteam zu schicken.

vdst.baintern.de\dfs\419\Ablagen\D41920-JCFGF\06_Orga\04_Sicherheit\02_Info\Notfallmappe

gez.

Claudia Czernohorsky-Grüneberg
Geschäftsführerin