

| | |
|---------------|-------------|
| Aktenzeichen: | II-5305 |
| Fachbereich: | GBIII |
| OrgZ.: | Z311 / Z112 |
| Gültigkeit: | 31.07.2013 |
| Sachstand: | 12.05.2021 |

Handlungsanweisung

06/2013 **Mitarbeiterschutz, Hausverbot und Kontaktverbot**

Übergreifende Informationen

Diese Handlungsanweisung regelt den Umgang mit Hausverboten sowie die diesbezüglichen Zuständigkeiten innerhalb von Jobcenter team.arbeit.hamburg (JC t.a.h).

Bei entsprechendem Verhalten eine:r Besucher:in kann zum Schutz der Beschäftigten sowie der Kund:innen **ein Hausverbot ausgesprochen** werden. (Grundsatz der **Verhältnismäßigkeit** beachten).

Es kann durchaus zweckmäßig sein, vor Erteilung eines Hausverbotes anderweitige Maßnahmen vorzusehen, die ebenfalls dem Schutz des Personals gerecht werden (z. B. beschränktes Besuchsrecht nach Voranmeldung bei einer zu benennenden Führungskraft). Wird ein Hausverbot ausgesprochen, handelt es sich um **einen Verwaltungsakt**. Die allgemeinen Vorschriften des Verwaltungsverfahrensgesetzes und der Verwaltungsgerichtsordnung sind zu beachten.

Des Weiteren kann der bzw. dem Betroffenen das Betreten des Gebäudes insoweit nicht untersagt werden, als **zur Wahrnehmung der Rechte und Interessen** nach gesetzlichen Vorschriften ein persönliches Erscheinen erforderlich ist (z. B. im Rahmen einer Einladung zur Arbeitsvermittlung).

1. **Zuständigkeit für die Aussprache des Hausverbotes**

Zuständig ist die Standortleitung, da diese das Hausrecht ausübt.

2. **Inhaltlicher und zeitlicher Umfang des Hausverbotes**

Inhaltlich ist der Sachverhalt, der zum Hausverbot führte, **so genau wie möglich** darzustellen. Pauschale Behauptungen genügen nicht. Namen von Mitarbeiter:innen müssen nicht genannt werden. Es genügt das Org.-Zeichen. Die betreffenden Mitarbeiter:innen schildern den Sachverhalt (unter Einbeziehung der Teamleitung) der Standortleitung per **verschlüsselter E-Mail**.

Die Darstellung muss folgende Informationen enthalten:

- Name, Kundennummer, Geburtsdatum und Anschrift der **beschuldigten Person**
- Datum, Uhrzeit
- Örtlichkeit (Zimmernummer, Flur, Wartezone, Bauteil, Stockwerk)
- Schilderung des Vorfalles (auch wörtliche Wiedergaben wie z. B. Beschimpfungen oder Bedrohungen)
- Benennung von Zeug:innen
- persönliche Situation **der beschuldigten Person** (z. B. angetrunken, aggressiv)
- Umfang des angerichteten Schadens bzw. Schwere einer evtl. Verletzung

Inhalt

Voraussetzungen

Verwaltungsakt

Einschränkung des Verbots

Standortleitung

Genauere Schilderung

- Intensität und Schwere der Straftat
- ggf. Hinweis auf Wiederholungsgefahr
- Verstoß gegen die Hausordnung

Grundsätzlich sind Hausverbote zeitlich zu begrenzen. Im Fall von Tätlichkeiten der Kund:innen, bei denen es nicht zu gesundheitlichen Beeinträchtigungen der Mitarbeiter:innen gekommen ist, sollte die Frist von einem Jahr nicht überschritten werden. Im Einzelfall sind aber auch andere Bewertungen möglich. Das Team Z112 - Infrastruktur steht für eventuelle Rückfragen zur Verfügung.

Zeitliche Befristung

Bei **Gefahr im Verzug** darf ein Hausverbot **mündlich mit sofortigem Vollzug** durch die Standortleitung/Teamleitung verhängt werden (der sofortige Vollzug ist nachträglich schriftlich zu begründen).

sofortiger Vollzug möglich

Rechtsgrundlage für ein Hausverbot ist unter anderem die **jeweilige Hausordnung** des Standortes. [Siehe hierzu JC t.a.h-Intranet – Schutz und Sicherheit – Musterhausordnung.](#)

Rechtsgrundlage - Hausordnung

3. Vorlage BK-Browser

Für die Erteilung des Hausverbotes ist verbindlich die lokale BK-Vorlage **Hausverbot** zu nutzen. (Pfad: Lokale Vorlagen -> team.arbeit.hamburg -> Personal -> Hausverbot).

BK Text

4. Hamburgweite Hausverbote

In schwerwiegenden Einzelfällen können hamburgweite Hausverbote für sämtliche Liegenschaften von JC t.a.h **durch die Geschäftsführung** ausgesprochen werden. Diese Fälle sind von der Standortleitung unverzüglich an das Team Z112 - Infrastruktur zu melden.

Hamburgweites Hausverbot

5. Dokumentation in VerBIS

Die Dokumentation des jeweiligen Sachverhaltes ist – gleich ob der Vorgang im Leistungs-, Vermittlungs- oder Eingangszonenbereich aufgetreten ist – in [VerBIS](#) auf der Seite **Mitarbeiterschutz, Hausverbot und Kontaktverbot** zu erfassen.

Dokumentation

Nur dieses Vorgehen stellt sicher, dass die Inhalte für alle Bereiche sichtbar automatisiert nach BEO übergeben werden und sorgt so für maximale Transparenz und Sicherheit.

5.1. Hausverbot

Hier sind Beginn und (üblicherweise) Ende des Hausverbotes sowie die räumliche Begrenzung zu erfassen. Eine Standortbegrenzung ist im Freitextfeld für **Anmerkungen** zu hinterlegen.

Hausverbote

5.2. Notwendigkeit des Mitarbeiterschutzes

Zusätzlich kann auf derselben Seite auch die Checkbox: „Die Regelungen zur Sicherstellung des Mitarbeiterschutzes sind zu beachten“ aktiviert werden.

Regelungen zum Mitarbeiterschutz

Somit kann die Teilnahme weiterer Kolleg:innen am Gespräch rechtzeitig organisiert werden.

5.3. Kontaktverbot

Teilen Kund:innen (vorübergehende) Erkrankungen mit, die besondere Schutzvorkehrungen beim Kontakt notwendig machen, sind diese im Bereich Kontaktverbot zu erfassen. Hier werden sowohl das Beginn- als auch (üblicherweise) das Enddatum sowie die notwendigen Schutzmaßnahmen im Freitextfeld für **Anmerkungen** hinterlegt.

Kontaktverbot

WICHTIG: Details zum Vorfall, **Diagnosen** oder persönliche Wertungen über Kund:innen dürfen nicht erfasst werden.

Nach Ablauf der Frist ist der Eintrag in VerBIS zu entfernen.

6. Verfahren bei Vorsprache von Kund:innen mit einem Hausverbot

Die Kund:innen können **nur nach Einladung** bzw. nach vorheriger Terminvergabe die vom Hausverbot betroffenen Liegenschaften betreten, um ihre Rechte und Interessen zu wahren. Es steht den betroffenen Kund:innen grundsätzlich frei, sich **schriftlich oder telefonisch** zu äußern bzw. eine **Vertretung** zu entsenden.

Die mit einem Hausverbot belegte Person, mit der ein Termin vereinbart bzw. die eingeladen wurde, hat sich beim Eintreffen im Haus **beim Wachdienst zu melden**.

In jedem Fall ist darauf zu achten, die Aufenthaltsdauer im Hause so gering wie möglich zu halten, um somit deeskalierend zum Schutz der Beschäftigten und Kund:innen zu wirken.

Bei einer persönlichen Bedrohungssituation ist zu prüfen, ob die **Betreuung** der Kund:innen während der Gültigkeit des Hausverbotes **durch andere Ansprechpersonen** von JC t.a.h erfolgen kann. Die Entscheidung darüber obliegt der jeweiligen Standortleitung.

In die Einladungen ist folgender Passus aufzunehmen: „Das gegen Sie ausgesprochene Hausverbot wird für die Zeit der Vorsprache ausgesetzt“.

7. Fortführung der Integrationsarbeit

Die mit einem Hausverbot belegten Kund:innen sind im Rahmen **der Beratungskontinuität** weiter zu kontaktieren (telefonisch, schriftlich oder persönlich). Für diesen Personenkreis gelten die allgemeinen Rechte und Pflichten, d. h. auch mit diesem Personenkreis ist eine Eingliederungsvereinbarung zu schließen (notfalls ist diese per Verwaltungsakt zu erlassen und den Kund:innen per Postzustellungsurkunde zu übermitteln) und die Kund:innen können an Maßnahmen teilnehmen. Für diese Kund:innen ist **nicht** grundsätzlich **eine „Mangelnde Mitwirkung“** zu erfassen.

Wichtig:
Keine Diagnosen,
Taten, Wertungen

Fristablauf

**Vorsprachen mit
Hausverbot**

**Zusätzlicher Einla-
dungstext**

**Integrationsarbeit
fortsetzen**