jobcenter
Landkreis Heilbronn

Dienstanweisung Nr. 2026-05

Schutz und Sicherheit

Maßnahmen des Arbeitsschutzes, der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes zur Gewährleistung des Schutzes und der Sicherheit der Beschäftigten in der Liegenschaft des Jobcenter Landkreis Heilbronn.

Stand: 01.11.2026
Gültig bis: auf Widerruf

Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort ... 2
2. Verhalten im Alarmfall ... 2
2.1 Evakuierungsablauf und Sammelplatz ... 3
2.2 Evakuierungsübung und ARE-Test ... 3
3. Verhalten bei Entdecken eines Brandes ... 4
4. Verhalten bei Auftreten sonstiger Gefahren ... 5
4.1 Bei Bombendrohung ... 5
4.2. Bei Demonstrationen ... 5
4.3 Bei telefonischer Drohung ... 5
4.4 Bei schriftlicher Drohung ... 5
4.5 Bei persönlicher Drohung ... 6
4.6 Bei Amoklauf ... 6
4.7 Bei tätlichem Angriff ... 7
4.8 Bei Geiselnahme ... 7
4.9 Bei sexueller Belästigung am Arbeitsplatz ... 7
4.10 Beobachten von Angriffen und Hilferufen ... 7
4.11 Verdächtige Wahrnehmungen und Postsendungen ... 8
5. Gebäudezutritt und Schutz vor Einbruch/Diebstahl ... 8
5.1 Erteilen von Hausverbot ... 8
6. Sonstige Gefährdungen ... 8
7. Erste Hilfe ... 8
8. Meldungen von Arbeits- und Dienstunfällen ... 9
9. Warn-Apps für Smartphone/Computer ... 9
10. Anlagen ... 9
11. Verfügung ... 9

jobcenter Landkreis Heilbronn

1. Vorwort

Zum Schutz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Kunden werden für den Fall eines Brandes, einer Bombendrohung, einer Gewaltanwendung gegen Personal oder Kunden und ähnlicher Notfälle nachstehende Weisungen erteilt.

Grundsatz:

Im Vordergrund allen Handelns hat stets der Schutz von Leben und Gesundheit einer/eines jeden Beschäftigten zu stehen. Niemand ist aufgefordert, Gesundheit und Leben zu riskieren, um materiellen Schaden abzuwenden.

Unterweisung und Qualifizierung:

Das Thema Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen ist regelmäßig in Dienstbesprechungen (mindestens einmal jährlich) zu behandeln. Allen Beschäftigten wird empfohlen, die Angebote zur Deeskalation, Gewaltprävention sowie interkulturellen Kompetenz wahrzunehmen.

Notfallmeldungen im Haus:

Wenden Sie sich bitte direkt an das Büro der Geschäftsführung unter der Durchwahl -160.

Akute Not- und Gefahrensituationen:

Unverzüglich die Rettungsdienste verständigen:

- Polizei: 110
- Feuerwehr: 112
- Rettungsdienst: 112

Aus Gründen der Übersichtlichkeit und besseren Lesbarkeit wird im Folgenden auf die gleichzeitige Verwendung weiblicher und männlicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

2. Verhalten im Alarmfall

Bei Auslösung des Alarmsignals (Sirenenton):

- **Bitte Ruhe bewahren!**
- Kunden zum Verlassen des Gebäudes auffordern
- Zimmernachbarn und Kunden auf den Alarm hinweisen und mitnehmen (auch aus Fluren, Wartezonen und sonstigen Räumen)
- Bei der Evakuierung unterstützungsbedürftigen Personen mithelfen; Evakuierungseinrichtungen (z.B. Evakuierungsstuhl) nutzen

- Keine Aufzüge benutzen
- Das Dienstgebäude ruhig und zügig auf kürzestem Wege zu Fuß über die Treppenhäuser verlassen (Fluchtwegbeschilderung beachten)
- Den jeweils kürzesten Flucht- und Räumungsweg wählen
- Nicht umkehren und sich niemals gegen die allgemeine Flucht- und Räumungsrichtung bewegen!
- Unverzüglich den Sammelplatz aufsuchen (siehe Anlage 6)
- Anordnungen der Feuerwehr, der Polizei und der Evakuierungshelfer strikt befolgen.
- Erst nach ausdrücklicher Anweisung der Einsatzleitung in das Dienstgebäude zurückzukehren!

2.1 Evakuierungsablauf und Sammelplatz

- Die Evakuierungshelfer (Teamleiter bzw. die jeweiligen Vorgesetzten oder deren Stellvertreter) überprüfen, ob Büros, Eingangszone, Wartebereiche, WCs und Besprechungsräume in ihrem Bereich vollständig geräumt sind. Anwesende externe Personen werden aus dem Gebäude gewiesen.
- Die Einsatzleitungen sind bei Evakuierungsmaßnahmen mit grünen, die Evakuierungs-/ Brandschutzhelfer/innen mit orangen Warnwesten ausgestattet und die Ersthelfer mit gelben Warnwesten.
- Alle Mitarbeiter müssen zwingend den Sammelplatz aufsuchen und sich dort teamweise aufstellen.
- Der Evakuierungshelfer prüft die Vollständigkeit aller anwesenden Kollegen. Wird jemand vermisst, ist sofort die Einsatzleitung der Rettungskräfte (Feuerwehr, Polizei, DRK etc. zu informieren.
- Standort des Sammelplatzes: Der Sammelplatz befindet sich im Bereich der Einfahrt Werderstraße auf dem Gehweg.
- Unabhängig von der Zuständigkeit der Evakuierungshelfer ist es Aufgabe aller Mitarbeiter die Evakuierung zu unterstützen z.B. durch Ansprache von Personen in den Wartebereichen und den Fluren.

Evakuierung (schwer-)behinderter Beschäftigter:

Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Geheinschränkungen sind individuelle Hilfestellungen eingerichtet. Hörbehinderte Personen sind im Alarmfall von Personen in der Nähe direkt zu informieren.

2.2 Evakuierungsübung und ARE-Test

Zur Sicherstellung der Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen werden einmal jährlich Übungen zur Räumung des Dienstgebäudes durchgeführt. Darüberhinausgehend wird auch das Alarmsystem ARE regelmäßig getestet und auf die Einstellungen bei der ARE-Raumauswahl hingewiesen.

3. Verhalten bei Entdecken eines Brandes

Wird ein Brand entdeckt, Schmorgeruch oder Rauch wahrgenommen:

- Sofort Alarm auslösen (roter Druckknopfmelder; direkt auf die Feuerwehr geschaltet) oder über den Notruf 112 die Feuerwehr alarmieren.
- Anordnungen der Feuerwehr, Polizei, Rettungsdienste und Geschäftsführung befolgen!
- Ruhe bewahren!

Folgende Maßnahmen treffen:

1. Feuerwehr alarmieren (auch bei harmlos erscheinenden Bränden)

- Über Druckknopf-Feuermelder oder Notruf 112.
- Fragen der Feuerwehr präzise und knapp beantworten (Brandort durch Bauteil, Geschoss und Raumnummer beschreiben).

2. Menschen warnen und retten (Menschenrettung geht vor Brandbekämpfung)

- Hilflose Personen aus dem Gefahrenbereich bringen.
- Ersthelfer herbeirufen.

3. Brand bekämpfen (nur soweit ohne Selbstgefährdung möglich)

- Alle Fenster und Türen schließen, Türen jedoch nicht abschließen.
- Bei Dunkelheit im gesamten Bereich die Beleuchtung einschalten.
- Feuerlöschgerät einsetzen. (Brände an elektrischen Geräten und Leitungen nur durch ausgebildete Kräfte bekämpfen!)
- Grundsätze beim Einsatz von Feuerlöschern:
    - Feuerlöscher erst direkt am Brandherd in Betrieb nehmen.
    - Feuerlöscher beim Löschen stets senkrecht halten (andernfalls tritt nur Treibgas statt Löschmittel aus.)
    - Brände in geschlossenen Räumen oder Schränken erst freilegen, wenn das Feuerlöschgerät einsatzbereit ist.
    - Löschstrahl direkt auf das brennende Material richten.

Falls Fluchtwege unpassierbar sind:

- In einen vom Brandherd möglichst weit entfernten Raum zurückziehen.
- Tür(en) schließen, aber nicht abschließen.
- Aufenthaltsort, soweit möglich, telefonisch der Feuerwehr (112) mitteilen. Die Fenster sind von innen und außen mit der Zimmernummer beschriftet.
- An den Fenstern bemerkbar machen.

4. Verhalten beim Auftreten sonstiger Gefahren

Anordnungen der Geschäftsführung und der Einsatzkräfte sind strikt zu befolgen!
Alle Drohungen sind unbedingt ernst zu nehmen. Sofort die Geschäftsführung unterrichten.

4.1. Bei Bombendrohung

- Sofort die Polizei (110) informieren und die Geschäftsführung verständigen (Anlage 1).
- Auf fremde Gegenstände und ungewöhnliche Geräusche achten.
- Verdächtige Gegenstände nicht berühren.
- Am Fundort keine elektrischen Schalter betätigen und Erschütterungen vermeiden.
- Den Fundort umgehend verlassen und Personen in der Nähe warnen.

3.2. Bei Demonstrationen

- Demonstranten nicht provozieren, nicht an Außentüren und Fenstern zeigen
- Das Dienstgebäude nicht mehr verlassen; Eingangsbereiche meiden.

4.3. Bei telefonischen Drohungen (Anlage 2)

- Gespräche bereitwillig und gelassen entgegennehmen, möglichst viele Informationen über die Bedrohung einholen (Merkblatt „Bombenbedrohung“ nutzen).
- Sich niemals für unzuständig erklären.
- Umgehend die Geschäftsführung unterrichten.

4.4. Bei schriftlichen Drohungen

- Dokumente sofort der Führungskraft vorlegen.
- Briefumschläge und Schriftstücke zur Spurensicherung nur an der äußersten obersten rechten Ecke anfassen.
- Keine Spuren vernichten.

4.5. Bei persönlicher Bedrohung /Deeskalation (Anlage 3)

- Besonnen bleiben und sich niemals unüberlegt in ein Handgemenge verwickeln lassen.
- Anweisungen des Täters befolgen und Forderungen erfüllen.
- Täter nicht erschrecken oder reizen.
- Fluchtversuche, Gegenwehr und Hilferufe unterlassen.
- Persönliches Verständnis für die Lage des Täters bekunden.
- Nicht mit späterer Strafverfolgung drohen.
- Alarm über das ARE-System auslösen! (Anlage 4)

4.6. Bei Amoklauf

- Schutz suchen und in sicheren Räumen verbleiben.
- Sofort die Polizei (110) verständigen und die Geschäftsführung informieren**.**
- Die Auflösung des Amokalarms erfolgt ausschließlich durch die Polizei.

Zusätzliche Hinweise zur Nutzung der Funktion „ARE-Amok“:

Auslösung durch Anklicken des Buttons „ARE-Amok“ oder über die Tastenkombination (ESC + F8).

Bitte beachten Sie: Die Funktion ARE-AMOK ist nicht direkt mit der Polizei verbunden. Die Polizei muss stets zusätzlich telefonisch unter 110 verständigt werden.

4.7. Bei tätlichem Angriff (Anlage 5)

- Dem Angriff ausweichen und versuchen, zu entkommen.
- Notwehr nur ausüben, wenn dies ohne Selbstgefährdung möglich und zur Verteidigung unumgänglich ist.
- Notruf über ARE auslösen!

4.8. Bei Geiselnahme

- Sämtliche Anweisungen und Forderungen der Täterschaft -soweit möglich- erfüllen.
- Alles unterlassen, was die Täterschaft zu unüberlegten Handlungen veranlassen könnte.
- Wer Zeuge einer Geiselnahme wird: Umgehend Polizei (110) und die Geschäftsführung/Einsatzleitung verständigen.

4.9. Bei sexueller Belästigung am Arbeitsplatz

- Das Jobcenter duldet keine sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz.
- Betroffene oder Zeugen haben das Recht, sich beschwerdefrei an die Führungskraft, das zuständige Personalamt oder die Gleichstellungsbeauftragte zu wenden.
- Betroffene stehen unter dem besonderen Schutz der Dienststelle.

4.10. Beobachten von Angriffen oder Hilferufen

- Sofort weitere Personen zu Hilfe holen.
- Nur eingreifen, wenn dies erfolgsversprechend und unvermeidbar ist.
- Bei bewaffneten Angriffen sofort die Polizei verständigen.
- Flüchtende Täter nicht am Verlassen des Tatorts und des Gebäudes hindern.
- Notruf über ARE auslösen!

4.11. Verdächtige Wahrnehmungen und Postsendungen

- Beschädigte oder offenstehende Außentüren sowie verdächtige Behältnisse/Gegenstände sofort der Geschäftsführung melden.
- Ungeöffnete, verdächtig erscheinende Postsendungen nicht öffnen, sondern direkt die Geschäftsführung verständigen.
- Sollte beim Öffnen einer Sendung Pulver oder eine andere Substanz austreten: Den Raum sofort verlassen, die Tür verschließen, die Geschäftsführung unterrichten und die Polizei informieren.

5. Gebäudezutritt und Schutz vor Einbruch/Diebstahl

- Zugangskontrollen: Besucher und Kunden dürfen sich außerhalb der öffentlichen Bereiche nicht unbefugt aufhalten.
- Einbruch-/Diebstahlschutz: Beim Verlassen der Büros (auch kurzfristig) sind Wertgestände einzuschließen und die Fenster/Türen bei Dienstschluss zu verschließen.

5.1 Erteilen von 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.

Insbesondere ist das der Fall bei Körperverletzung, Bedrohung, sexueller Belästigung, Hausfriedensbruch, Beleidigung, Sachbeschädigung und Nötigung.

Ein Hausverbot wird durch die Geschäftsführung erteilt und in geeigneter Weise im rechtlich zulässigen Rahmen intern bekannt gemacht.

6. Sonstige Gefährdungen

- Naturkatastrophen/ Unwetter: Bei Beeinträchtigung des Dienstbetriebs entscheidet die Geschäftsführung über Schutzmaßnahmen oder eine Schließung.
- Gesundheitsgefährdungen: Es gelten die aktuellen Empfehlungen des Robert-Koch-Instituts (www.rki.de) sowie örtliche Hygienepläne. Gegebenenfalls ist das zuständige Gesundheitsamt zu kontaktieren.

7. Erste Hilfe bei Arbeits-/Dienstunfälle

- Erste Hilfe wird durch ausgebildete Ersthelfer durchgeführt (siehe Anlage 6)
- Bei Notfällen unverzüglich den Rettungsdienst (112) rufen.

8. Meldung von Arbeits- und Dienstunfällen

- Jeder Unfall – auch Bagatellunfälle – ist zwingend im Verbandbuch einzutragen.
- Bei Arbeitsunfähigkeit über den Unfalltag hinaus ist ein Durchgangsarzt (D-Arzt) aufzusuchen.
- Arbeits- und Dienstunfälle sind unverzüglich über das BGF der jeweiligen Personalstelle über eine Unfallanzeige zu melden.

9. Warn-Apps für Smartphone und Computer

Den Beschäftigten wird empfohlen, zur eigenständigen Information über überregionale und lokale Gefahrenlagen amtliche Warn-Apps zu nutzen:

- KATWARN (Offizielle Warnungen von Leitstellen und Katastrophenschutz)
- NINA (Notfall-Informations- und Nachrichten-App des BBK)

10. Anlagen

- Anlage 1: Entgegennahme einer Bombendrohung
- Anlage 2: Beleidigung und Beschimpfung
- Anlage 3: Tipps zur Deeskalation
- Anlage 4: ARE-Notrufsystem
- Anlage 5: Notwehrhandlungen
- Anlage 6: Übersicht Helfer und Ansprechpartner/Sammelplatz

11. Verfügung

Diese Dienstanweisung tritt mit Wirkung vom 01.11.2026 in Kraft. Gleichzeitig treten alle bisherigen, anderslautenden Regelungen in diesem Bereich außer Kraft.

Heilbronn, den 15.10.2026

Geschäftsführer Jobcenter Landkreis Heilbronn
(Krebs GF)