

10/2025

Geschäftsanweisung für den Außendienst im Jobcenter Rhein-Lahn

1. Ausgangslage

Auf Grundlage des § 6 Abs. 1 Satz 2 SGB II verfügt das Jobcenter Rhein-Lahn über einen Außendienst.

Rechtsgrundlage

Der eingesetzte Außendienst unterstützt alle Bereiche des Jobcenters, insbesondere aber den Fachbereich Leistung bei der Sachverhaltsermittlung.

Zielsetzung

Die zu den Leistungsentscheidungen führenden Tatbestände sind den Mitarbeitenden nur aus den Anträgen und Gesprächen im Innendienst bekannt. Der Mangel an Kenntnissen über die entscheidungsrelevanten Tatbestände kann zu Fehlentscheidungen und zu nicht erkannten sozialrechtlich regulierbaren Bedürfnissen der Leistungsberechtigten führen. Der Außendienst dient dazu, dieses Defizit zu beheben. Der Außendienst ist als Instrument der bedarfsgerechten Hilfestellung mit Ausweitung des Aufklärungs- und Beratungsangebotes vor Ort zu sehen. Ziel des Außendienstes ist es also nicht, vorhandene Rechtsansprüche zu mindern, vielmehr sollen verbesserte Voraussetzungen für zweckentsprechende und bedarfsgerechte Entscheidungen geschaffen werden.

Der Außendienst dient daneben dem Ziel ungerechtfertigten Leistungsbezug zu vermeiden sowie Leistungsmissbrauch zu verhindern.

2. Aufgaben des Außendienstes

Der Außendienst unterstützt insbesondere in folgenden Fallgestaltungen bei der Sachverhaltsaufklärung:

Aufgaben

1. Prüfung der Notwendigkeit und des Umfangs beantragter Beihilfen nach § 24 Abs. 3 SGB II – Erstausrüstung für die Wohnung einschließlich der Haushaltsgeräte, Erstausrüstung für Bekleidung und Erstausrüstung bei Schwangerschaft und Geburt

2. Abgrenzung der Bedarfsgemeinschaft (Verantwortungs- und Einstehensgemeinschaft) zur Wohngemeinschaft (§§ 7,9 SGB II)
3. Überprüfung der Angemessenheit von Wohnraum (§ 22 Abs.1 SGBII)
4. Erforderlichkeit des Wohnungswechsels (§ 22 Abs. 4 SGB II)
5. Feststellung der Verwertbarkeit von Vermögen/ Vermögensgegenständen (§ 12 Abs. 3 SGB II)
6. Ermittlung des tatsächlichen Aufenthaltes (§ 36 SGB II)
7. Allgemeine Beratung, in Ausnahmefällen auch Antragsaufnahme
8. Persönliche Zustellung von Schriftstücken und Einladungen, wenn Postzustellung nicht oder nicht rechtzeitig möglich ist

Zusätzliche Außendienstbedarfe sind nach Rücksprache mit der eigenen Teamleitung möglich.

3. Durchführung von Außendiensten

3.1 Ablaufprozess

Der Außendienst wird nach Auftrag durch den jeweiligen Fachbereich tätig. Hierfür gilt der nachfolgende Ablaufprozess: **Ablaufprozess**

1. Vor Einschaltung des Außendienstes sind durch den Fachbereich die eigenen Möglichkeiten der Sachverhaltsaufklärung vollständig auszuschöpfen und in der E-Akte zu dokumentieren. **Erforderlichkeitsgrundatz**

In dem Außendienstauftrag ist entsprechend zu dokumentieren, aus welchen Gründen weitere Sachverhaltsermittlungen durch den Außendienst erforderlich sind.

2. Ist eine Beauftragung des Außendienstes erforderlich, sind hierfür die nachfolgenden [Außendienstvordrucke](#) entsprechend ihrem Zweck zu verwenden: **Vordrucke**

- Außendienstauftrag Geburt
- Außendienstauftrag Postzustellung
- Außendienstauftrag Renovierungskosten- Aufenthalts-ermittlung -Wohnverhältnisse
- Außendienstauftrag VE
- Außendienstauftrag Wohnung EA oder Ersatzbeschaffung

Der Außendienstauftrag wird an das Außendienst-Postfach in der E-Akte übermittelt.

In den Außendienstauftrag sind keinerlei private sowie negative Äußerungen über den Kunden zu vermerken. Eine sachliche Dokumentation ist zwingend notwendig.

- | | |
|--|--------------------------------|
| 3. Der Außendienst stellt eine Bearbeitung des Außendienstauftrages innerhalb von 4 Wochen sicher. | Bearbeitungs- dauer |
| 4. Der Außendienst erstellt unmittelbar nach Auftragsabschluss einen Bericht, in dem Ermittlungen zum Auftrag ausführlich dargestellt sind. Hierfür werden ebenfalls die entsprechenden Vorlagen „Außendienstauftrag“ genutzt. | Abschlussbericht |

Sollten sich im Rahmen des Einsatzes weitere relevante Erkenntnisse ergeben haben, werden diese ebenfalls im Bericht dargestellt. Sofern notwendig, erfolgt eine Fotodokumentation. Die Notwendigkeit hierzu ist im Bericht gesondert zu begründen.

5. Der Abschlussbericht wird mit Hilfe eines Bearbeitungsauftrags in der E-Akte an die Auftraggeberin bzw. Auftraggeber übergeben¹.

3.2 Organisation

| | |
|--|----------------------------------|
| Außendienste, bei denen Grundstücke oder Wohnraum Dritter betreten werden, sind immer von 2 Mitarbeitenden des Jobcenters durchzuführen. Dies ist erforderlich, um den Anforderungen der Arbeitssicherheit zu entsprechen. | Außendienst im Tandem |
|--|----------------------------------|

| | |
|---|--|
| Sollte im Verhinderungsfall die Wahrnehmung des Außendienstes mit 2 Mitarbeitenden nicht möglich sein (urlaubs- oder krankheitsbedingter Ausfall) entscheiden Auftraggebende und Außendienstmitarbeiter gemeinsam, je nach den Umständen des Einzelfalles und der Persönlichkeit des betroffenen Antragstellers, ob der Außendienstauftrag gemeinsam durchgeführt oder vom Auftrag Abstand genommen wird. | Freiwillige Begleitung durch Auftraggeber |
|---|--|

| | |
|--|------------------|
| Von der dualen Besetzung im Außendienst kann abgewichen werden, wenn kein direkter Kundenkontakt vorgesehen ist – bspw. bei Einwurf von Postsendungen. | Ausnahmen |
|--|------------------|

| | |
|--|---|
| Um von Seiten des Dienstherrn bei außergewöhnlichen Risiken reagieren zu können, ist es erforderlich, dass jederzeit bekannt ist, wo sich im Gefahrenfall der Außendienst aufhalten könnte. Hierfür wird die Routenplanung für den jeweiligen Tag im Vorfeld immer in einer Übersicht eingetragen. Die Daten werden am Folgetag immer überschrieben, um die Möglichkeit einer Leistungskontrolle | Transparenz über Routenplanung |
|--|---|

¹ Vgl. [Prozessbeschreibung E-Akte](#), Kapitel „Außendienst“

auszuschließen. Sie dient ausschließlich zur Weitergabe an Sicherheitskräfte.

Für seine Aufgabenerledigung wird dem Außendienst ein Dienst-Kfz zur Verfügung gestellt. Für dessen Nutzung finden die Regelungen der Geschäftsanweisung zur Nutzung des Dienstkraftfahrzeuges in der jeweils geltenden Fassung unmittelbar Anwendung.

Dienst-Kfz

Im Außendienst weisen sich die Mitarbeitenden unaufgefordert durch einen Dienstausweis aus.

Dienstausweis

Der Außendienst handelt im Rahmen der Geschäftsanweisung. Darüber hinaus gelten die Festlegungen der fachlichen Hinweise zum Außendienst (§ 6 SGB II) in der jeweils aktuellen Fassung.

**Fachliche
Hinweise**

3.3 Verhaltensgrundsätze

Aufgrund der Unverletzlichkeit der Wohnung nach Artikel 13 Grundgesetz haben Betroffene jederzeit das Recht, dem Außendienst den Zutritt zur Wohnung zu verweigern. Über dieses Recht ist der Kunde vor dem Zutritt zu belehren.

**Unversehrtheit der
Wohnung**

Gleichzeitig sind Betroffene darauf hinzuweisen, dass bei einer Verweigerung des Zutritts ggf. das Vorliegen der Anspruchsvoraussetzungen nicht abschließend festgestellt wird, was letztendlich zur Ablehnung der Leistung führen kann (das Zulassen eines Hausbesuchs gilt nicht als Mitwirkungspflicht im Sinne § 60 SGB I, weshalb eine Versagung der Leistung wegen fehlender Mitwirkung nach § 66 SGB I nicht möglich ist).

Der Außendienst betritt die Wohnung eines Antragstellers nicht, wenn dieser nicht zugegen ist oder wenn nur ein minderjähriges Mitglied der Haushaltsgemeinschaft anwesend ist. Eine Befragung dieser minderjährigen Person findet in einem solchen Fall nicht statt.

**Anwesenheit des
Antragstellers**

Der Außendienst beachtet jederzeit die Grundsätze des Datenschutzes, indem unter keinen Umständen gegenüber nicht zur Bedarfsgemeinschaft gehörenden Personen (Vermietern, Nachbarn, sonstigen Familienangehörigen oder Dritten) seinen Auftrag offenbart oder geschützte Daten der Antragsteller eröffnet. Er versucht auch nicht, über Außenstehenden Informationen über die Antragsteller zu gewinnen, um diese dann ggf. zu deren Nachteil zu verwenden.

Datenschutz

Informationen durch Dritte sind nur dann zur Kenntnis zu nehmen, wenn diese aus freien Stücken mitgeteilt werden, ohne dass der Außendienstmitarbeiter zuvor seinen Auftrag bekannt gegeben hat. Dieser Umstand ist entsprechend zu dokumentieren.

Die Durchführung einer Observation durch die Mitarbeiter des Jobcenter ist grundsätzlich unzulässig. Sie kann in wenigen Fällen unter datenschutzrechtlichen Aspekten zulässig sein, wenn es sich um

Observation

einen besonders schwerwiegenden Leistungsmissbrauch handelt und eine anderweitige Aufklärung nicht möglich wäre. Das bedeutet, der Sozialleistungsträger muss in besonderem Maße den „Grundsatz der Verhältnismäßigkeit“ berücksichtigen. Dies erfolgt immer im Einzelfall im Benehmen mit der Teamleitung.

Da dem Zoll die Kontrolle der Schwarzarbeit obliegt, ist dies nicht die Aufgabe des Außendienstes im Jobcenter Rhein-Lahn. Anzeigen über Schwarzarbeit sind dem Zoll zuzuleiten.

Schwarzarbeit

Werden dem Außendienst Informationen bekannt, die im unmittelbaren familiären, persönlichen oder sozialen Umfeld von Leistungsberechtigten liegen und bei objektiver Würdigung die Einschaltung von Fachbehörden oder –diensten (z.B. Jugendamt, Gesundheitsamt o.ä.) notwendig erscheinen lassen, informiert der Außendienst die Teamleitung, um die rechtliche Übermittlungsgrundlage prüfen zu können.

**Besondere
Feststellungen**

Bei Gefahr im Verzug schaltet er unmittelbar die erforderlichen Stellen ein und informiert Teamleitung und Geschäftsführung im Nachhinein (Bsp.: Eigen- oder Fremdgefährdung; Bedrohungen).

Gefahr

4. Berichtspflicht

Der Außendienst legt der Geschäftsführung über die Teamleitung jeweils bis zum 31.01. des Jahres einen Tätigkeitsbericht für das Vorjahr vor.

Tätigkeitsbericht

Im Tätigkeitsbericht sind die einzelnen Außendienstbesuche, der Außendienstgrund, die Anzahl der durchgeführten Außendienstbesuche sowie besondere Erkenntnisse aus dem Berichtsjahr, vermerkt.

Die Geschäftsanweisung 08/2017 wird hiermit aufgehoben.
Diese Geschäftsanweisung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft.

Bad Ems den, 02.05.2025

**Geschäftsführung
Jobcenter Rhein-Lahn**