

Geschäftsanweisung für den Außendienst im Jobcenter Rhein-Lahn

Zur besseren Lesbarkeit wird nachgehend die männliche Schreibweise gewählt.

Inhaltsverzeichnis

I.	Ausgangslage	Seite 1
II.	Aufgaben des Außendienstes	Seite 2
III.	Durchführung	Seite 3
	1. Allgemeines	
	2. Überprüfungsgrundsätze	
	3. Beauftragung, Durchführung und Dokumentation	
IV.	Auswertung / finanzielle Auswirkung	Seite 5
V.	Vordrucke Außendienstaufträge	Seite 5

I. Ausgangslage

Auf Grundlage des § 6 Abs. 1 Satz 2 SGB II verfügt das Jobcenter Rhein-Lahn über einen Außendienst. Dieser wurde bereits vor Inkrafttreten des durch das Fortentwicklungsgesetz geänderten § 6 SGB II im Juli 2005 eingerichtet.

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 Mitarbeitern 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 Hilfesuchenden 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 Leistungsbezugs zu vermeiden sowie Leistungsmissbrauch zu verhindern.

II. Aufgaben des Außendienstes

Der Außendienst unterstützt den Leistungsbereich 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, wenn Postzustellung nicht oder nicht rechtzeitig möglich ist

III. Durchführung

1. Allgemeines

Der Außendienst des Jobcenters Rhein-Lahn ist derzeit mit einem Vollzeitmitarbeiter besetzt. Dieser ist im gesamten Rhein-Lahn-Kreis tätig und betreut somit alle vier Geschäftsstellen des Jobcenters sowie die beiden Juwel-Standorte.

Zuständigkeitsbereich

Für die Abwicklung seiner dienstlichen Tätigkeiten 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 weist sich der Mitarbeiter 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

2. Überprüfungsgrundsätze

Je nach den Umständen des Einzelfalles und der Persönlichkeit des betroffenen Antragstellers entscheiden Sachbearbeiter und Außendienstmitarbeiter gemeinsam, ob der Hausbesuch durch den Außendienstmitarbeiter alleine oder aus Gründen der Beweissicherung und der Sicherheit gemeinsam mit einem weiteren Mitarbeiter durchgeführt wird.

Beweissicherung und Sicherheit

Ist bereits im Vorfeld mit einem schwierigen Ortstermin zu rechnen, wird der Hausbesuch in jedem Falle nur zu zweit durchgeführt.

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

Artikel 13 GG

Gleichzeitig ist der Betroffene darauf hinzuweisen, dass bei einer Verweigerung des Zutritts ggf. das Vorliegen der Anspruchsvoraussetzungen nicht abschließend festgestellt werden kann, 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).

Verweigerung des Zutritts

Der Außendienstmitarbeiter betritt die Wohnung eines Antragstellers nicht, wenn dieser nicht zugegen ist oder wenn nur ein minderjähriges

Anwesenheit des Antragstellers

Mitglied der Haushaltsgemeinschaft anwesend ist. Eine Befragung dieser minderjährigen Person findet in einem solchen Falle nicht statt.

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

Datenschutz

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 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.

Observation

Da dem Zoll die Kontrolle der Schwarzarbeit obliegt, ist dies nicht die Aufgabe des Außendienstes des Jobcenters Rhein-Lahn. Die Prüfrechte des Außendienstes würden für eine solche Aufgabe nicht ausreichen. Anzeigen über Schwarzarbeit sind daher dem Zoll zuzuleiten.

Schwarzarbeit

**Besondere
Feststellungen**

Soweit der Außendienstmitarbeiter im Rahmen eines durchgeführten Hausbesuches im unmittelbaren familiären, persönlichen oder sozialen Umfeld von Leistungsbeziehern oder Antragstellern Besonderheiten feststellt, die bei objektiver Würdigung die Einschaltung von Fachbehörden oder –diensten (z.B. Jugendamt, Gesundheitsamt o.ä.) als angezeigt erscheinen lassen oder die eine unmittelbare Bedrohung für die Gesundheit oder das Leben von Personen darstellen können, hat er unabhängig von vorstehender Mitteilungspflicht unverzüglich die zuständige Teamleitung und Geschäftsführung zu informieren.

Gefahr

Bei Gefahr im Verzuge schaltet er unmittelbar die erforderlichen Stellen ein und informiert Teamleitung und Geschäftsführung im Nachhinein. Alle beteiligten Ebenen des Jobcenter Rhein-Lahn sind über die vorstehende Verfahrensweise informiert.

3. Beauftragung, Durchführung und Dokumentation

1. Vor Einschaltung des Außendienstes sind von der Sachbearbeitung die eigenen Möglichkeiten der Sachverhaltsaufklärung vollständig auszuschöpfen und in der

**Dokumentation
eigener Sachver-
haltsaufklärung**

eAkte zu dokumentieren. Zusätzlich ist auch im Außendienstauftrag ist festzuhalten, aus welchen Gründen weitere Sachverhaltsermittlungen durch den AD erforderlich sind. In den Außendienstauftrag sind keinerlei private sowie negative Äußerungen über den Kunden zu vermerken. Eine sachliche Dokumentation ist daher zwingend notwendig.

2. Die Einschaltung erfolgt durch den jeweiligen Sachbearbeiter. Hierzu sind die nachfolgenden Außendienstvordrucke entsprechend ihrem Zweck zu verwenden:

Einschaltung

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

3. Der Sachbearbeiter übermittelt den Außendienstauftrag an das Email-Postfach des Außendienstes.

AD-Auftrag

4. Je nach Auftragslage des Außendienstes wird der Auftrag zeitnah abgearbeitet. In der Regel sollte ein Außendienstauftrag binnen 15 Arbeitstagen erledigt sein.

Frist

5. Der Außendienst erstellt auf dem Vordruck „Außendienstauftrag“ einen Bericht, in dem Ermittlungen zum Auftrag ausführlich dargestellt sind. Sollten sich im Rahmen des Einsatzes weitere relevante Erkenntnisse ergeben haben, werden diese ebenfalls im Bericht dargestellt. Sofern sinnvoll erfolgt auch eine Fotodokumentation.

Bericht

6. Anschließend übergibt der Außendienst den Bericht an die eAkte und erstellt einen Bearbeitungsauftrag für den Auftrag gebenden Sachbearbeiter (siehe eAkte Prozessbeschreibung Außendienst).

IV. Auswertung

Der Außendienstmitarbeiter legt der Geschäftsführung jeweils zum 01. Februar eines Jahres einen Tätigkeitsbericht für das Vorjahr vor. Im Tätigkeitsbericht sind die einzelnen Außendienstbesuche und der Außendienstgrund, und die Anzahl der durchgeführten Außendienstbesuche, vermerkt.

Berichtswesen

V. Vordrucke Außendienstaufträge

Sämtliche Vordrucke für die Erstellung eines Außendienstauftrages sind in den BK Vorlagen (über Kundendaten in Step aufrufbar) abgelegt.

Vordrucke

Die Geschäftsanweisung 06/2014 tritt mit sofortiger Wirkung außer Kraft.

Bad Ems den, 13.03.2017

**Geschäftsführung
Jobcenter Rhein-Lahn**