kommunale
arbeitsförderung
ortenaukreis

jobcenter

Dienstanweisung

Außendienst

Stand: Juni 2017

Erstellt am: 17.05.2017	von: Hr. Hügel, SGL L&V	Revisionsstand 2.0
Freigegeben am 02.06.2017:	von: Hr. Hügel	Dienstanweisung Außendienst

Anmerkung: Die Dienstanweisung gilt für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kommunalen Arbeitsförderung. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die Nennung der weiblichen Form verzichtet.

I. Grundlagen

Rechtsgrundlage für die Einrichtung eines Außendienstes ist § 6 Abs. 1 Satz 2 SGB II, wonach die Träger der Grundsicherung zur Bekämpfung von Leistungsmissbrauch einen Außendienst einrichten sollen.

Unter Leistungsmissbrauch ist die rechtswidrige, betrügerische Inanspruchnahme von Leistungen zu verstehen.

Der Außendienst soll insbesondere überprüfen, ob die Anspruchsvoraussetzungen von Personen, die Leistungen der Grundsicherung für Arbeitssuchende beziehen oder bezogen haben, vorliegen bzw. vorlagen. Dabei soll der Außendienst Sachverhalte überprüfen, die nicht allein auf Grund der Aktenlage beurteilt werden können.

Außenermittlungen, insbesondere Hausbesuche, können wegen des Ermittlungsgrundsatzes des § 20 SGB X, wonach eine Behörde Sachverhalte von Amts wegen zu ermitteln hat, erforderlich werden. Art und Umfang der Ermittlungen richten sich nach § 21 SGB X; hiernach kann sich die Behörde der Beweismittel bedienen, die sie nach pflichtgemäßem Ermessen für erforderlich hält. Unter anderem kann sie insbesondere den Augenschein einnehmen. Die Zulässigkeit der Inaugenscheinnahme bildet hierbei die rechtliche Grundlage für die Durchführung von Hausbesuchen.

II. Aufgabenbereiche

Bei den Aufgaben des Außendienstes steht nicht nur die Kostenersparnis, sondern vor allem die Verhinderung des Leistungsmissbrauchs und des ungerechtfertigten Leistungsbezuges im Vordergrund.

- Prüfung bei Verdacht auf Verantwortungs- und Einstehensgemeinschaft (sog. „eheähnliche Lebensgemeinschaft“)

Nach § 7 Abs. 3 Nr. 3 c SGB II gehören zur Bedarfsgemeinschaft auch Partner in einer Verantwortungs- und Einstehensgemeinschaft. Folgende drei Voraussetzungen müssen hierzu kumulativ vorliegen: eine Lebensgemeinschaft, die auf Dauer angelegt ist (1), daneben keine weitere Lebensgemeinschaft gleicher Art zulässt (2) und sich durch eine innere Bindung auszeichnet, die ein gegenseitiges Einstehen der Partner für einander (3) begründet.

Ein wechselseitiger Wille, Verantwortung füreinander zu tragen und füreinander einzustehen, wird vermutet, wenn Partner

- länger als 1 Jahr zusammenleben
- mit einem gemeinsamen Kind zusammen leben
- Kinder oder Angehörige im Haushalt versorgen oder
- Befugt sind, über Einkommen oder Vermögen des anderen zu verfügen

Geregelt ist dies in § 7 Abs. 3a SGB II. Wenn eine dieser Voraussetzungen vorliegt, ist von einer Verantwortungs- und Einstehensgemeinschaft auszugehen. Die Beweislast liegt bei den Leistungssuchenden. Eine bloße Erklärung ist nicht ausreichend.
Liegt keine dieser Voraussetzungen vor, kann aufgrund von Indizien trotzdem auf eine

Verantwortungs- und Einstehensgemeinschaft geschlossen werden.

Indizien sind u.a.

- Gesamtbild (alle äußeren erkennbaren Umstände) und das Erscheinungsbild in der
- Öffentlichkeit
- Gemeinsamer Kauf von Wohneigentum und Zusammenziehen
- Verfügungsbefugnis und Mitbenützung von Hausratsgegenständen, unabhängig davon wer diese angeschafft hat
- PKW-Nutzung, während der Partner Halter und Versicherungsnehmer ist
- Partner ist Begünstigter aus einer Lebensversicherung

Liegen derartige oder andere gewichtige Indizien für eine Einstandsgemeinschaft vor, darf auch über die in § 7 SGB II genannten Gründe hinaus eine Verantwortungs- und Einstehensgemeinschaft vermutet werden. Es ist Sache des Leistungsbeziehers, plausible Gründe darzulegen, die das Zusammenwohnen als reine Zweckgemeinschaft erkennen lassen. Eine bloße Erklärung genügt nicht, wobei die Beweislast beim Leistungsträger liegt.

- Klärung der Aufenthaltsverhältnisse

Prüfung, ob der Leistungssuchende sich tatsächlich am angegebenen Ort aufhält und einen gewöhnlichen Aufenthalt begründet oder es sich nur um eine Scheinadresse handelt. Den gewöhnlichen Aufenthalt hat jemand dort, wo er sich unter Umständen aufhält, die erkennen lassen, dass er an diesem Ort oder in diesem Gebiet nicht nur vorübergehend verweilt (§ 30 Abs. 3 SGB I). Dabei ist der tatsächlich zum Ausdruck kommende Wille entscheidend. Es müssen Umstände erkennbar sein, dass der Ort den Lebensmittelpunkt darstellt (Richtlinien Landkreistag zu § 7 SGB II).

- Prüfung der Notwendigkeit eines Umzuges

Insbesondere, wenn der Umzug aus Gründen, welche die Wohnung betreffen, erforderlich ist (z.B. wegen der Bausubstanz, Gesundheitsgefährdung)

- Prüfung der Angemessenheit einer Wohnung

z.B. Zuschnitt, Wohnfläche; d.h. falls sich Ungereimtheiten in der Größe der Wohnung ergeben oder eine Prüfung der Möglichkeit einer Untervermietung notwendig ist.

- Feststellung einmaliger Bedarfe

Zu beachten ist eine Bagatellgrenze von 100 Euro je Auftrag. Unter diesem Wert erfolgt efine Prüfung nur aufgrund besonderer Verdachtsmomente.

- Aufsuchen bei Nichtantreten einer Maßnahme/Arbeit

Sobald der Träger der Maßnahme den PAP informiert, dass ein Leistungsempfänger nicht bei einer Maßnahme oder einer Arbeitsstelle erschienen ist, beauftragt der PAP umgehend den Außendienst, den LE aufzusuchen und die Gründe des Nichterscheinens zu ermitteln.

- Ermittlung bei Verdacht auf sonstigen Missbrauch

z.B. Verschweigen von Vermögen

Falls Missstände oder Verwahrlosungstendenzen erkannt oder vermutet werden, ist umgehend der zuständige Sachgebietsleiter zu informieren.

III. Zusammenarbeit mit Sachbearbeiter / Persönlicher Ansprechpartner

1. Einleitung

Für die Beauftragung eines Mitarbeiters des Außendienstes ist **ein schriftlicher Außendienstauftrag per Mail (mit Verweislink) erforderlich.** Bei fernmündlicher Beauftragung ist dieser nachzureichen.

2. Vordrucke

Für die ordnungsgemäße Beauftragung eines Mitarbeiters des Außendienstes stehen Vordrucke zur Verfügung. Diese sind zu nutzten.

2.1. Außendienstauftrag

Der Außendienstauftrag ist in open Prosoz unter „Bescheide - Außendienst - Auftrag Außendienst“ hinterlegt. Der Auftrag ist korrekt und vollständig auszufüllen.

Um die Arbeit des Außendienstes zu erleichtern, sind folgende Angaben im Auftrag zusätzlich zu vermerken:

- bei der Adresse der Ortsteil wegen Routenplanung
- Ausübung einer Tätigkeit bzw. Maßnahmen
- bei Antrag auf Erstausstattung vorheriger Wohnort
- bei Umzug vorherige Anschrift
- die Erforderlichkeit eines zweiten Außendienstmitarbeiters (hierauf sollte mit einem Rückruf hingewiesen werden)

2.2. Vordruck Bedarfsprüfungen

Um bei der Bedarfsermittlung nur die beantragten Gegenstände zu prüfen, ist der Vordruck zwingend erforderlich.

Das Beiblatt Bedarfsprüfungen ist in open Prosoz unter „Bescheide - Außendienst - Bedarfsprüfung intern“ hinterlegt.

3. Ablauf

Bestehen keine anderen Möglichkeiten zur Sachverhaltsklärung, wird der Außendienst zur Sachverhaltsprüfung vor Ort beauftragt.

Der Außendienstmitarbeiter erstellt eine Routenplanung unter Beachtung wirtschaftlicher Gesichtspunkte, erfasst den Ablauf mit Rückkehrzeitpunkt im Tätigkeitsbericht und meldet sich in der Dienststelle ab und nach Rückkehr wieder an; i.d.R. per Mail beim zuständigen SGL.

Nach der Prüfung vor Ort erhält der Mitarbeiter einen detaillierten Bericht.
Die Dokumentation beinhaltet folgende Punkte:

- zuständiger Mitarbeiter
- Anschrift Hilfebedürftiger
- Grund des Hausbesuches
- Datum des Hausbesuches
- Außendienstmitarbeiter die bei Hausbesuch anwesend waren
- Verlauf des Hausbesuches
- Ergebnis (keine persönliche Wertung)
- Unterschrift

Nach der Ausarbeitung erhält der Mitarbeiter über den zuständigen Sachgebietsleiter i.d.R. innerhalb von 3 Tagen diesen Bericht.
Der Außendienstmitarbeiter speichert den Bericht im Ordner Außendienst unter dem Fallname ab (Jahresübersicht).

4. Ergebnis

Nach Erhalt der Dokumentation leitet der Sachbearbeiter die erforderlichen Schritte ein.

IV. Methoden der Prüfung

1. Einleitung

Die Leistungen nach den Zweiten Buch Sozialgesetzbuch (SGB II) werden bedarfsgerecht erbracht. Aufgabe des Außendienstes ist es, das Vorliegen des Bedarfs festzustellen und Leistungsmissbrauch vorbeugen bzw. aufdecken. Hierzu sind Tatsachenermittlungen vorzunehmen. Die Feststellungen sind als entscheidungserhebliche Grundlagen zu dokumentieren.

2. Vorgehensweise

2.1. Hausbesuche

Es ist nicht erforderlich, dass der Außendienstmitarbeiter seinen Besuch anmeldet. Dieser sollte grundsätzlich unangemeldet durchgeführt werden, da ansonsten die Gefahr besteht, dass potentieller Leistungsmissbrauch vertuscht wird.

2.2. Gesprächsführung/Auftreten

2.2.1. Verhalten

Bei der Wahrnehmung seiner Aufgaben hat sich der Außendienstmitarbeiter - nicht zuletzt auch im Hinblick auf mögliche Dienstaufsichtsbeschwerden - korrekt und höflich zu verhalten. Gespräche mit Betroffenen sind sachlich zu führen. Der Außendienstmitarbeiter ist in seiner Funktion Vertreter des Landkreises und hat insofern ausschließlich dessen Interessen und Rechtsauffassung zu vertreten.

2.1.2. Dienstausweis

Der Außendienstmitarbeiter muss sich gegenüber dem Betroffenen als Mitarbeiter der Kommunalen Arbeitsförderung Ortenaukreis zu erkennen geben und ihm den Grund der

Überprüfung erklären; auf Verlangen des Betroffenen hat der Außendienstmitarbeiter seinen Dienstausweis vorzulegen.

2.3. Keine Verletzung von Persönlichkeitsrechten

2.3.1. Unverletzlichkeit der Wohnung

Soll eine Wohnung betreten werden, muss das Grundrecht auf Unverletzlichkeit der Wohnung beachtet werden. Die Wohnung darf daher nur mit Zustimmung des Betroffenen betreten werden. Sofern dieser sich weigert, dem Außendienstmitarbeiter Einlass zu gewähren, ist dies schriftlich unter Angabe der Uhrzeit unter den ggf. vom Betroffenen vorgebrachten Gründe zu dokumentieren. Dasselbe gilt, falls der Betroffene den Zutritt zu einem Raum (z.B. Schlafzimmer) innerhalb der Wohnung verwehrt.

Sofern der Zutritt zur Wohnung gewährt wurde, ist es nicht erforderlich, sich für die Inaugenscheinnahme jedes Raumes der Wohnung das Einverständnis des Betroffenen einzuholen. Nur wenn der Betroffene ausdrücklich erklärt bzw. durch sein Verhalten zum Ausdruck bringt, dass er den Zutritt zu einem bestimmten Raum nicht wünscht, ist dies zu respektieren. Sofern der Betroffene während der Inaugenscheinnahme der Wohnung – also nach zunächst erfolgtem Einlass – den Außendienstmitarbeiter auffordert, die Wohnung zu verlassen, muss dieser Aufforderung Folge geleistet werden.

2.2.2. Folgen der Verweigerung

Für den Einlass besteht keine Mitwirkungspflicht des Hilfebedürftigen im Rahmen des § 60 SGB I, d.h. der Betroffene kann den Zutritt seiner Wohnung verweigern.
Wird der Zutritt zur Wohnung verweigert und ist eine anderweitige Sachverhaltsaufklärung nicht möglich ist, kann die beantragte Leistung wegen Unaufklärbarkeit des Sachverhalts versagt werden. Der Hilfsbedürftige ist darauf hinzuweisen.

2.4. Befragung Dritter

2.4.1. Umfeld unter Beachtung von Datenschutz

Die persönliche Befragung des Betroffenen hat Vorrang; d.h. zunächst muss versucht werden, die nötigen Informationen und Nachweise vom Betroffenen selbst zu erhalten. Im Grundsatz ist von einer Befragung dritter Personen wie z.B. Nachbarn Abstand zu nehmen.

Unter Beachtung des Grundsatzes der Verhältnismäßigkeit kann eine Befragung Dritter ohne Wissen des Betroffenen unumgänglich sein, wenn eine Sachverhaltsaufklärung sonst nicht möglich wäre.
Nur wenn keine Anhaltspunkte bestehen, dass im Einzelfall überwiegend schutzwürdige Interessen des Betroffenen beeinträchtigt werden, ist eine Befragung anderer möglich.

Auf Verlangen sollte der Außendienstmitarbeiter sich bei der Befragung anderer Personen als Mitarbeiter des Landratsamtes zu erkennen geben.

Die Aussagen der befragten Personen müssen unter Angabe von Ort und genauem Zeitpunkt dokumentiert werden. Falls möglich, sollte der Name des Dritten erfragt und die Aussage von der aussagenden Person unterschrieben werden.

2.4.2. Minderjährige

Minderjährige dürfen nur befragt werden, wenn das Einverständnis des gesetzlichen Vertreters

zur Befragung vorliegt.

3. Praktische Handhabungen und Indizien

3.1 Verantwortungs- und Einstehensgemeinschaft

Indizien für Verantwortungs- und Einstehensgemeinschaft können sein:

- Klingel/Türschild
  - Sind beide Namen vorhanden?

- Benutzung eines gemeinsamen Schlafzimmers/offenkundig erkennbar intime Beziehungen
  - Raumeinteilung (Wohnzimmer/Schlafzimmer) innerhalb der Wohnung
  - Benutzung eines gemeinsamen Schlafzimmers
  - Gemeinsame Benutzung eines Schrankes
  - Benutzung beider Nachttische
  - herumliegende Kleidungsstücke

- Gemeinsame Hauswirtschaft (keine Trennung nach Kostenverursachung = wirtschaften aus einem Topf und Aufteilung der Haushaltsführung) als subjektive Voraussetzung füreinander Verantwortung zu tragen und füreinander einzustehen
  - zeitenabwechselnde Zubereitung von gemeinsamen Mahlzeiten
  - gemeinsame Mahlzeiten
  - keine Trennung von Lebensmittel, z.B. separate Fächer im Kühlschrank
  - gemeinsame Versorgung der Wäsche

- Umstand, dass die Partner bereits länger befreundet sind
  - Dauer der Wohngemeinschaft I
  - gemeinsames Verbringen der Freizeit
  - gemeinsames Verbringen von Urlauben
  - gemeinsame Benutzung des auf einen Partner zugelassenen PKW
  - gemeinsame Finanzierung von Reparaturkosten dieses PKW

- Gemeinsames Kind

- Gemeinsame Betreuung des Kindes des Partners

3.2 Aufenthalt

Bei der „Überprüfung des Aufenthaltes“ ist festzustellen, ob sich der Hilfebedürftige wirklich unter der angegebenen Adresse aufhält oder ob es sich um eine Scheinadresse handelt.

- Befindet sich an Klingel und Briefkasten der Name des Hilfebedürftigen

- Bewohnt er die angegebnen Räumlichkeiten

- Befragung der Mitbewohner und Nachbarn, ob sich der Hilfebedürftige tatsächlich unter der angegebenen Adresse aufhält.

3.3. Wohnverhältnisse

3.3.1. Haushaltsgemeinschaft

Bei der Überprüfung der Haushaltsgemeinschaft wird vorrangig geprüft, ob die Kinder innerhalb der Wohnung der Eltern und in deren Haushaltsgemeinschaft leben oder ob sie eine eigene, abgeschlossene Wohnung bewohnen und selbständig wirtschaften.

- Räumlichkeiten
  Handelt es sich um eine eigene, abgeschlossene Wohnung mit separatem Eingang im Haus der Eltern oder befinden sich die Räumlichkeiten innerhalb der Wohnung der Eltern?

- Selbständiges Wirtschaften
  Befindet sich in den Räumlichkeiten des Kindes eine eigene Küche, sind Töpfe und Geschirr vorhanden, befinden sich Lebensmittel im Kühlschrank, oder wird das Kind von den Eltern verköstigt?

3.3.2. Angemessenheit

- Bauliche Substanz
  Hierbei ist vor Ort der Zustand einer Wohnung zu überprüfen. Handelt es sich um einen Altbau oder wurde die Wohnung zwischenzeitlich saniert.

- Zuschnitt/Wohnfläche
  Dies betrifft insbesondere Wohngemeinschaften.

- Notwendigkeit eines Umzugs
  Ist von den Wohnverhältnissen her das Wohnen innerhalb der bisherigen Wohnung zumutbar oder ist ein Umzug zu befürworten.

3.4. Einmalige Bedarfe

Im Rahmen der Bedarfsprüfung hat der Außendienstmitarbeiter lediglich den beantragten Bedarf zu prüfen.
Im Rahmen der Prüfung zusätzlich beantragter Bedarf ist im Antrag zu vermerken.
Keinesfalls darf der Antragsteller vom Außendienstmitarbeiter (vorsorglich) darauf hingewiesen werden, welche Leistungen er außer den bereits beantragten außerdem noch erhalten könnte. Erst bei konkreten Nachfragen des Antragstellers sind hierzu im Rahmen der Beratungspflicht Auskünfte zu erteilen.

3.4.1. Erstausstattung Wohnung

Lebte der Hilfebedürftige zuvor bei seinen Eltern oder in einer anderen Wohnung, so sollte ein Hausbesuch an beiden Orten (vorherige sowie neue Wohnung) durchgeführt werden. Ersatzbeschaffungen sind nicht zu bewilligen, diese sind mit dem Regelbedarf abgegolten.

3.4.2. Erstausstattung Schwangerschaft und Geburt

Eine generelle Beauftragung des Außendienstes erfolgt nicht.

Es wird unterstellt, dass bei Geburt des ersten Kindes bzw. bei einer Geburt mit großem Abstand zum Geschwisterkind ein Bedarf besteht, der mit der Pauschale für Babyerstausstattung abgedeckt werden kann. Nur im Einzelfall, wenn die Vermutung besteht, dass eine komplette Ausstattung vorhanden sein könnte, soll eine Prüfung veranlasst werden.

Bei der Beurteilung, ob eine solche Hilfe zu gewähren ist, kommt es nur darauf an, ob die Antragsteller auch noch tatsächlich im Besitz einer solchen Ausstattung sind.

3.5. Nichtantreten einer Maßnahme/Arbeit

Nach Beginn einer Maßnahme sollte der Träger oder Arbeitgeber sich sofort bei uns melden, wenn ein Leistungsbezieher zu einer Arbeit oder Maßnahme nicht kommt. Der PAP hat umgehend den Außendienst zu informieren. Der Mitarbeiter des AD sucht den Leistungsbezieher zu Hause auf und klärt das Fernbleiben, z.B. durch mehrere Hausbesuche in kurzen Abständen und zu unterschiedlichen Zeiten, um zu überprüfen, ob sich der Hilfsbedürftige zu Hause aufhält oder einer anderen Arbeit nachgeht.

3.6. Sonstiger Missbrauch

Der Missbrauch im sozialen Bereich kann vielfältig sein. Bei Sonderfällen ist nach Rücksprache mit dem Sachbearbeiter individuell und situationsbezogen vorzugehen.

4. Eskalation

Sofern es zu Bedrohungen, Handgreiflichkeiten oder gewalttätigen Übergriffen seitens des Betroffenen kommt, sollte sich der Außendienstmitarbeiter – soweit dies möglich ist – grundsätzlich passiv verhalten, keine Angst zeigen und entfernen. Im schlimmsten Fall könnte er von seinem Recht auf Notwehr Gebrauch machen, wobei der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit zu beachten ist. Falls Zeugen vorhanden sind, sollten diese hinzugezogen werden. Derartige Vorfälle sind unverzüglich der Amtsleitung zu melden.

V. Controlling

Dokumentation durch Berichte/Beschlüsse

Der Außendienstmitarbeiter hat den Verlauf und das Ergebnis seines Einsatzes lückenlos und schriftlich zu dokumentieren. Die Dokumentation wird zur Akte genommen.

Zu beachten ist, dass die Dokumentationen sachlich geführt und die entscheidungserheblichen Tatsachen ausführlich dargestellt werden. Persönliche Wertungen und Kommentare dürfen nicht in die Dokumentation aufgenommen werden. Gegebenenfalls sind Aussagen des Betroffenen im Wortlaut wiederzugeben.

Die Berichte/Beschlüsse sind vom Außendienstmitarbeiter zu erstellen. Sie dienen als Grundlage zur Entscheidungsfindung für den Sachbearbeiter.

Die Auftragsliste ist für jede Prüfung auszufüllen; außerdem ist der Tätigkeitsnachweis zu führen.

Die Höhe der Einsparung wird durch den Sachbearbeiter festgestellt. Die Einsparungen werden künftig wie folgt dokumentiert:

- Der Mitarbeiter Außendienst füllt den in open hinterlegten Vordruck Einsparung aus. Der Vordruck wird nicht ausgedruckt, er bleibt ausschließlich im Fall hinterlegt.
- Eine Wiedervorlage wird in open gesetzt.

- Innerhalb eines Monats füllt der Sachbearbeiter das Feld Einsparsumme im hinterlegten Vordruck über die erzielte Einsparung aus.
- Es erfolgt kein Ausdruck! Eine Unterschrift ist nicht erforderlich, da über open die die Eintragung durchführende Person festzustellen ist.
- Ein Ausdruck beim Außendienstmitarbeiter erfolgt ebenfalls nicht mehr.

<u>Einsparungen werden wie folgt ermittelt:</u>

- Verantwortungs- und Einstehensgemeinschaft:
  durchschnittlicher mtl. Aufwand der letzten 3 Monate hochgerechnet auf 12 Monate.

- Einsparungen bei Aufwendungen, die monatlich entstanden sind und künftig wegfallen:
  durchschnittlicher mtl. Aufwand der letzten 3 Monate hochgerechnet auf 6 Monate.

- Einsparungen bei einmaligen Leistungen:
  Unterschiedsbetrag von Kosten der beantragten Gegenstände zu der bewilligten Leistung

- Einsparung bei Umzügen:
  Es wird ein Pauschalbetrag von 750 Euro zu Grunde gelegt.