



Geschäftsanweisung Nr. 07/2012

28.11.2012

INTERN

Thema

Einschaltung und Durchführung des Außendienstes

Gliederung

1.	Einleitung	Seite 3
2.	Rechtsgrundlage	Seite 3
3.	Aufgaben	Seite 3
4.	Durchführung	Seite 3
4.1	Grundsätze	Seite 3
4.2	Einschaltung des Außendienstes	Seite 4
4.3	Überprüfungsgrundsätze	Seite 4
4.4	Beauftragung, Durchführung und Dokumentation der Überprüfung	Seite 4
4.5	Auswertung / wirtschaftlicher Erfolg	Seite 5
4.6	Illegale Beschäftigung	Seite 5
5.	Zustellung von Einladungen	Seite 5
6.	Schlussbestimmungen	Seite 6
7.	Anlagen	Seite 6

1. Einleitung

Die zu den Leistungsentscheidungen führenden Tatbestände sind den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen nur aus den Anträgen und Gesprächen im Innendienst bekannt. Der Mangel an Kenntnissen über entscheidungsrelevante 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 Aufklärung- und Beratungsangebotes vor Ort zu sehen. Ziel des Außendienstes ist es also nicht, Rechtsansprüche zu mindern, sondern verbesserte Voraussetzungen für zweckentsprechende und bedarfsgerechte Entscheidungen zu schaffen.

2. Rechtsgrundlage

Auf Grundlage des § 6 Abs.1. S. 2, 2. Halbsatz SGB II, hat das Jobcenter Herford einen Außendienst eingerichtet.

3. Aufgaben

Der Außendienst hat insbesondere folgende Aufgaben:

1. Allgemeine Beratung und Aktivierung, in Ausnahmefällen auch Antragsaufnahme
2. Prüfung der Notwendigkeit und des Umfangs beantragter Beihilfen nach § 24 Abs. 3 SGB II - Erstaussstattung für die Wohnung einschließlich der Haushaltsgeräte, Renovierungsbeihilfe und bei Geburt und Schwangerschaft (ab einer Bagatellgrenze von 200€ aufwärts)
3. Abgrenzung Bedarfsgemeinschaft von anderen Wohn- oder Lebensformen
4. Überprüfung der Angemessenheit von Wohnraum
5. Feststellung der Verwertbarkeit von Vermögen / Vermögensgegenständen
6. Ermittlung des tatsächlichen Aufenthalts
7. Durchführung von Schwerpunktüberprüfungen nach Maßgabe der Geschäftsführung

4. Durchführung

4.1 Grundsätze

Der Außendienst und die Sachbearbeitung für die Verfolgung und Ahndung von Ordnungswidrigkeiten und Straftaten bilden eine Arbeitseinheit (AE). Die AE OWi-Außendienst verfügt über einen Sachbearbeiter und mindestens 3 Fachassistenten und ist zentral im Jobcenter Herford im Team 781 zusammengefasst.

Die Mitarbeiter des Außendienstes werden seitens des Jobcenters Herford mit den in dieser Geschäftsanweisung dargestellten Aufgaben betraut. Sie erhalten einen Dienstausweis der personalführenden Stelle. Gleichzeitig erhalten sie eine Beauftragung des Jobcenters, die sie berechtigt, Tätigkeiten gem. der Geschäftsanweisung durchzuführen.

Dem Außendienst wird hierfür durch das Jobcenter Herford ein Dienst-Kfz zur Verfügung gestellt.

4.2 Einschaltung des Außendienstes

Vor Einschaltung des Außendienstes sind von der Sachbearbeitung die eigenen Möglichkeiten der Sachverhaltsaufklärung umfassend auszuschöpfen und in der Leistungsakte zu dokumentieren. In der Akte und auch im Auftrag an den Außendienst ist festzuhalten, aus welchen Gründen danach weitere außendienstliche Feststellungen erforderlich sind.

Die Aufträge an den Außendienst werden zentral über die Teamleitungen (Auftraggeber) an den Außendienst übermittelt. Er ist auch der Ansprechpartner für den Außendienst bei der Klärung von weitergehenden Fragen zum Auftrag. Der Auftraggeber priorisiert falls erforderlich die Aufträge.

4.3 Überprüfungsgrundsätze

Die Überprüfung erfolgt aus Sicherheits- und Beweissicherungsgründen grundsätzlich mit zwei Personen. Erwartet der Auftraggeber aus der Kenntnis der Klientel bei dem Hausbesuch Probleme, so ist dies im Auftrag zu vermerken. Hausbesuche erfolgen grundsätzlich ohne vorherige Ankündigung. Die datenschutzrechtlichen Vorschriften gem. SGB X sind zu beachten.

Die Mitarbeiter/innen dürfen bei der Durchführung des Arbeitsauftrages **kein** Zwangsmittel anwenden. Der Zutritt zu einer Wohnung im Rahmen der Ermittlungen setzt das Einverständnis des Betroffenen voraus.

Falls der Zutritt zur Wohnung verweigert wird, ist der/die Kunde/in auf die Folgen der fehlenden Mitwirkung gem. § 21 Abs. 1 Ziffer 4 SGB X i. V. m. § 66 Abs. 1 und 3 SGB I hinzuweisen ([Anlage 1](#)). Nach Möglichkeit ist durch den/die Kunden/in diese Belehrung schriftlich zu bestätigen.

4.4 Beauftragung, Durchführung und Dokumentation der Überprüfung

Die Beauftragung des Außendienstes erfolgt in der Regel nach folgendem Ablaufschema, von dem im Einzelfall nach Rücksprache mit dem Außendienst abgewichen werden kann:

1. Die Einschaltung des Außendienstes erfolgt über die zuständige Teamleitung.
2. Die Teamleitung übermittelt den Auftrag per Mail mit dem Vordruck [Außendienstauftrag](#) an das Team Außendienst. Das beauftragende Team konkretisiert darin den Bedarf des Hausbesuches, teilt mit, aus welchen Gründen Zweifel an den Angaben der/des Kundin/Kunden bestehen und hat die Möglichkeit zusätzliche Besonderheiten des Einzelfalles mitzuteilen. Der Auftraggeber legt fest, ob eine besondere Dringlichkeit besteht und begründet diese kurz.
3. Die Teamleitung übermittelt den Auftrag per E-Mail an das Postfach des Außendienstes *_BA-Jobcenter Herford-Aussendienst*. Aus Datenschutzgründen sind die E-Mails in verschlüsselter Form zu versenden.
4. Der Außendienst überträgt die relevanten Daten des Auftrags in die Anwendung „Außendienst“ und notiert die von der Anwendung vergebene lfd. Nummer im Auftragsvordruck. Je nach Auftragslage des Außendienstes wird der Auftrag zeitnah abgearbeitet.
5. Der Außendienst erstellt einen Bericht, in dem die Feststellungen zum Auftrag dargestellt sind. Sollten sich im Rahmen des Einsatzes weitere relevante Erkenntnisse ergeben haben, werden diese ebenfalls im Bericht dargestellt. Der Bericht wird vorab per E-Mail der beauftragenden Stelle zur Verfügung gestellt. Anschließend erhält die beauftragende Stelle den Bericht in schriftlicher und von dem/der Außendienstmitarbeiter/in unterschriebener Form zur Akte.
6. Sollte der Kunde dreimal durch den Außendienst nicht angetroffen worden sein, wird der Fall an den Auftraggeber zurückgesandt.

4.5 Auswertung / wirtschaftlicher Erfolg

Das beauftragende Team übermittelt die Daten über die infolge des Außendienstes zurückgeforderte oder eingesparte Leistung (in €) gem. den Weisungen der HEGA 05/09 - 12 - Änderung der Fachlichen Hinweise zum SGB II getrennt nach BA-Leistung und kommunaler Leistung zeitnah (innerhalb von 10 Werktagen nach Eingang des Abschlussberichtes des Außendienstes) mit Angabe der Auftragsnummer an den Außendienst. Der Außendienst ist auch zu informieren, falls keine Einsparung erfolgt ist.

Die finanziellen Auswirkungen ergeben sich aus einem Vergleich der tatsächlichen Zahlung nach dem Einsatz und der Zahlung, die ohne Einsatz erfolgt wäre. Hierbei sind die Rückforderungen für die Vergangenheit sowie die Einsparungen (s. dazu Anlage 2 der Geschäftsanweisung) für die Zukunft bis zum Ende des Bewilligungsabschnittes insgesamt auszuweisen.

Der Außendienst wertet den wirtschaftlichen Erfolg auf Basis der Angaben der Auftraggeber aus. Die Dokumentation erfolgt über ein internes Auswertungsprogramm.

4.6 Illegale Beschäftigung

Da der Finanzkontrolle Schwarzarbeit (Hauptzollamt) die Kontrolle der illegalen Beschäftigung obliegt, ist dies nicht Aufgabe des Außendienstes des Jobcenters Herford. Erkenntnisse über illegale Beschäftigung sind der zuständigen Stelle zuzuleiten. Sollten sich im Rahmen der Ermittlungen des Außendienstes Anhaltspunkte für Schwarzarbeit / illegale Beschäftigung ergeben, wird dieses dem Auftraggeber mitgeteilt.

5. Zustellung von Einladungen

Bestehen Zweifel an der Erreichbarkeit oder an der Wohnsituation eines Kunden, können Folgeeinladungen des Fallmanagements von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Außendienstes persönlich zugestellt werden. Dies erfolgt im Wege eines regulären Auftrags an den Außendienst (s. 4.4).

Wird der Kunde von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Außendienstes persönlich angetroffen, ist er zu befragen, weshalb er auf die Ersteinladung hin nicht erschienen ist; die Stellungnahme des Kunden ist in den Bericht des Außendienstes aufzunehmen. In den Bericht wird auch aufgenommen, aus welchen Gründen eine Einladung ggf. nicht zugestellt werden konnte.

Die Folgetermine des Fallmanagements sind so zu legen, dass mindestens zehn Kalendertage zwischen Eingang im Außendienst und Einladungstermin liegen.

6. Schlussbestimmungen

Diese Geschäftsanweisung ersetzt die bisherige Dienstanweisung vom 18.09.2009 und tritt mit der Unterzeichnung und Veröffentlichung in Kraft.

Herford den, _____

Klaus Binnewitt ,GF Jobcenter Herford

Übersicht über die Anlagen

- Anlage 1 Belehrung bei Verweigerung des Wohnungszutritts
- Anlage 2 Beispiele für die Berechnung des wirtschaftlichen Erfolges