

Dienstanweisung

10.10.2016

Durchführung des Außendienstes

Gültig ab: **01.09.2016**

Gültig bis: **unbefristet**

Zielgruppe: **Die Dienstanweisung gilt für alle Beschäftigten**

Ausgangssituation

Zum 01.09.2016 wird der Bereich Außendienst neu strukturiert. Insbesondere soll das Aufgabenfeld der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Außendienstes hinsichtlich der abschließenden Bearbeitung und der Bescheidung der festgestellten Bedarfe im Sinne des § 24 Abs. 3 SGB II erweitert werden, um so eine schnellere und effizientere Bearbeitung der entsprechenden Anträge zu garantieren.

Im Zuständigkeitsbereich des Jobcenters Landkreis Neuwied ist bei der Erstausrüstung bzw. Ersatzbeschaffung von Möbeln, Haushaltsgeräten und Einrichtungsgegenständen die Sachleistung durch das Sozialkaufhaus Neuwied, Insterburger Str. 7, 56564 Neuwied, vorrangig. Durch die unmittelbare Bearbeitung der Anträge durch den Außendienst wird die Zusammenarbeit mit dem Sozialkaufhaus optimiert und Abläufe beschleunigt.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung
2. Aufgaben
3. Durchführung
 - 3.1 Personal- und Sachausstattung
 - 3.2 Überprüfungsgrundsätze
 - 3.3 Beauftragung und Dokumentation des Außendienstes
 - 3.4 Auswertung
4. Datenschutzrechtliche Grundsätze für den Einsatz des Außendienstes
5. Illegale Beschäftigung

1. Einleitung

Die zu der Leistungsgewährung führenden Tatbestände sind den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nur aus den Anträgen, bzw. e-Akte sowie durch persönliche Gespräche 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 Aufklärungs- und Beratungsangebotes vor Ort zu sehen und soll durch die Neuausrichtung im Hinblick auf die abschließende Bearbeitung der festgestellten Bedarfe zu mehr Effizienz in der Sachbearbeitung führen. Ziel des Außendienstes ist es also nicht, Rechtsansprüche zu mindern, sondern verbesserte Voraussetzungen für zweckentsprechende und bedarfsgerechte Entscheidungen zu schaffen.

2. Aufgaben

Der Außendienst hat insbesondere folgende Aufgaben

- Ermittlung des tatsächlichen Aufenthalts,
- Prüfung der Notwendigkeit und des Umfangs beantragter Beihilfen nach § 24 Abs. 3 SGB II und abschließende Bearbeitung unter Berücksichtigung der vorrangigen Sachleistung mit Bescheidung der festgestellten Bedarfe,
- Zusammenarbeit mit dem Sozialkaufhaus in Rahmen der Bearbeitung von Anträgen auf Ersteinrichtung oder Ersatzbeschaffung von Möbeln, Elektrogeräten und Einrichtungsgegenständen
- Überprüfung der Wohnverhältnisse z. B. Wohnfläche, Zustand usw.
- Verwertbarkeit von Vermögen, insbesondere Aufteilbarkeit bei selbst genutztem Wohneigentum und Inaugenscheinnahme von Immobilien und Grundstücken,
- Abgrenzung Bedarfsgemeinschaft/Haushaltsgemeinschaft,
- Indizienfeststellung zur Abgrenzung Verantwortungs- und Einstandsgemeinschaft,
- Feststellung von verschwiegenem Einkommen, dabei auch Gespräche mit Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern (nicht bei Verdacht auf Schwarzarbeit),
- Ggf. Gespräche mit sonstigen Dritten z. B. Nachbarschaft, Vermieterin bzw. Vermietern.
- Zusammenarbeit (insb. Information) mit Dritten, insbesondere Sozial- und Jugendämtern, Bau- und Ordnungsämtern bei entsprechenden Auffälligkeiten, im Rahmen der datenschutzrechtlichen Bestimmungen

3. Durchführung

3.1 Personal- und Sachausstattung

Der Außendienst ist mit 1,5 Planstellen Fachassistenten eingerichtet.

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Außendienstes wird eine Digitalkamera, ein Handy und nach Verfügbarkeit ein Dienstwagen gestellt.

3.2 Überprüfungsgrundsätze

Das breite Aufgabenspektrum des Außendienstes trägt zur Verbesserung einer zweckentsprechenden und bedarfsgerechten Leistungsgewährung sowie zur Verhinderung von ungerechtfertigtem Leistungsbezug und Leistungsmissbrauch bei.

In der Regel treffen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Innendienst Leistungsentscheidungen anhand der Tatbestände, die ihnen aus den Anträgen und im persönlichen Gespräch mit Antragstellern bekannt werden. Dabei kommt es im Einzelfall vor, dass nicht alle leistungsrelevanten Tatbestände bekannt werden, berechnete Zweifel über die Richtigkeit der Angaben entstehen, die sich aufgrund der Aktenlage nicht ausräumen lassen, oder das einzelne Sachverhalte aus verschiedenen Gründen nicht abschließend geklärt werden können. Aufgrund dessen ist es wahrscheinlich, dass Fehlentscheidungen – sowohl zugunsten oder auch zum Nachteil des Hilfesuchenden – getroffen werden. Um Fehlentscheidungen auf ein absolutes Minimum zu reduzieren, bildet der Außendienst ein wichtiges Instrument der ordnungsgemäßen laufenden Sachbearbeitung.

Wichtig !

Vor Einschaltung des Außendienstes sind von der Sachbearbeitung die eigenen Möglichkeiten der Sachverhaltsaufklärung umfassend auszuschöpfen. Der Außendienst darf keinesfalls mit Tätigkeiten / Sachverhaltsprüfungen beauftragt werden, die der Sachbearbeiter selber erledigen oder mit anderen Mitteln erreichen kann.

Bereits erfolgte Sachverhaltsermittlungen sind in der e-Akte zu dokumentieren. Im Auftrag an den Außendienst ist detailliert festzuhalten, aus welchen Gründen danach weiter Zweifel bestehen, bzw. eine Sachverhaltsklärung bisher nicht möglich war.

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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Außendienstes dürfen bei der Durchführung des Arbeitsauftrages keine Zwangsmittel anwenden, die Antragsteller sind mündliche zu belehren. Der Zutritt zu einer Wohnung im Rahmen der Ermittlungen setzt das Einverständnis des Betroffenen voraus. Falls der Zutritt zu der Wohnung verweigert wird und dadurch Hindernisse bei der Sachverhaltsaufklärung entstehen, sind unmittelbar die Folgen des § 66 Abs. 1 Satz 2 SGB I zu prüfen.

Eine abschließende Entscheidung nach Aktenlage ist vorrangig vor der grundsätzlichen Möglichkeit einer Ablehnung wegen fehlender Mitwirkung.

3.3 Beauftragung, Dokumentation und abschließende Bearbeitung des Außendienstes

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 Sachbearbeitung des Teams mittels Vordruck „Beauftragung des Außendienstes“. In diesem Antragsvordruck werden die im Einzelfall vom Hilfeempfänger beantragten Bedarfe aufgelistet. Bei berechtigtem Zweifel an der Hilfebedürftigkeit wird die Notwendigkeit des Hausbesuches konkretisiert und dargelegt, aus welchen Gründen im Einzelfall Zweifel an der Hilfebedürftigkeit anhand der Angaben des Betroffenen bestehen.
2. Der Außendienst vergibt eine Auftragsnummer, die im Auftragsvordruck notiert wird. Der Auftrag wird in der Regel innerhalb von 10 Arbeitstagen anhand der Feststellungen abgearbeitet und im Hinblick auf die beantragten Bedarfe nach § 24 Abs. 3 SGB II abschließend bis zur Bescheidung bearbeitet. Die Terminplanung erfolgt eigenverantwortlich durch den Außendienst.
3. Der Außendienst erstellt einen umfassenden und ausführlichen Bericht, in dem die Feststellungen zum Auftrag dargelegt sind und diese auch Aussagekraft bei evtl. Widerspruchs- und Klageverfahren besitzen. Der Bericht wird der Sachbearbeitung in schriftlicher Form und von den Außendienstmitarbeitern unterschrieben, bzw. in der E-Akte signiert zugeleitet.
4. Die Auftragsnummer wird in eine Fallliste, aus welcher die wichtigsten Informationen des Auftrages hervorgehen, übertragen. Die Fallliste wird in regelmäßigen Abständen durch die zuständige Teamleitung geprüft.

4. Datenschutzrechtliche Grundsätze für den Einsatz des Außendienstes

Der Einsatz des Außendienstes zur Prüfung, ob die gesetzlichen Voraussetzungen des Leistungsbezuges gegeben sind, ist möglich, soweit diese Art der Datenerhebung erforderlich und verhältnismäßig ist. Gemäß § 37 Satz 3 SGB I geht das zweite Kapitel des SGB X (Sozialdatenschutz) dessen Erstem Kapitel (Veraltungsverfahren) vor, soweit sich die Ermittlung des Sachverhalts nach den §§ 20 und 21 SGB X auf Sozialdaten erstreckt. Die Grenzen der Datenerhebung bestimmen sich deshalb nach § 67 a SGB X.

Die Verhältnismäßigkeit dieses Einsatzes ist sowohl im Vergleich zu weniger beeinträchtigenden Außenmöglichkeiten als auch hinsichtlich bereits vorliegender Verdachtsmomente auf Missbrauch von Sozialleistungen zu überprüfen.

Eine routinemäßige Durchsicht der Schränke ist nicht zulässig. Unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Verhältnismäßigkeit kann sie jedoch möglich sein, wenn eine Sachverhaltsklärung sonst nicht möglich wäre. Hierzu bedarf es jedoch der ausdrücklichen Einwilligung des Betroffenen und auch dann kann er die Erlaubnis für einzelne Schränke versagen. Mit dem Öffnen der Schränke ist dabei nicht das durchstöbern gemeint, sondern lediglich ein kurzer Blick in die Schränke.

Während des Hausbesuches ist der Betroffene über die Verfahrensabläufe zu informieren. Er hat das Recht, während der Hausbesuches Einsicht in das Prüfprotokoll zu nehmen. Der Betroffene hat jederzeit die Möglichkeit den Hausbesuch abubrechen, mit der Folge eines nicht vollständig ermittelten Sachverhaltes. Der Betroffene kann eine Gegendarstellung erstellen.

Eine Befragung eines Minderjährigen über persönliche Verhältnisse eines Dritten ist grundsätzlich unzulässig.

Im Grundsatz ist eine Befragung dritter Personen, wie z. B. Nachbarn oder Hausmeister/-innen, nicht möglich. Lediglich ist eine Informationsaufnahme möglich, wenn Dritte ohne Kenntnis des Auftrages und der Funktion von sich aus Informationen mitteilen.

Soweit die Mitarbeiter/-innen die/den Betroffenen bei Hausbesuchen nicht antreffen und daraufhin andere Mitbewohner/-innen oder Nachbarn ausschließlich fragen, wann der Betroffene voraussichtlich wieder anzutreffen ist, brauchen sie gegenüber diesen Personen weder ihre Dienststelle noch den Zweck des Besuchs zu offenbaren.

Eine Datenspeicherung nach Abschluss des Hausbesuches durch den Außendienst ist grundsätzlich unzulässig. Sobald der Hausbesuch abgeschlossen ist und die Ergebnisse der Feststellungen an den Auftraggeber übermittelt worden sind, hat der Außendienst alle personenbezogenen Daten zu löschen.

Die Durchführung einer Observation durch die Mitarbeiter des Jobcenters 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 oder nur sehr schwer möglich wäre. Das bedeutet, der Sozialleistungsträger muss in besonderem Maße den „**Grundsatz der Verhältnismäßigkeit**“ berücksichtigen.

5. Illegale Beschäftigung

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

Auf den Leitfaden über die Grundsätze der Zusammenarbeit im Rechtskreis Zweites Buch Sozialgesetzbuch II (SGB II) zwischen der Finanzkontrolle Schwarzarbeit der Zollverwaltung und den Jobcentern (gemeinsame Einrichtungen und zugelassene kommunale Träger) erstellt in Abstimmung mit den Ländern und den kommunalen Spitzenverbänden durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (GZ: Ilc3 – 2060) und das Bundesministerium der Finanzen vom **Stand 09.09.2015** wird ausdrücklich Bezug genommen

gez. Alois Müller