

Arbeits- und Dienstanweisung „Außendienst“

Zum 01.04.2007 wurde im Jobcenter Arbeitplus Bielefeld ein Außendienst gemäß § 6 Abs. 1 Satz 2 SGB II eingerichtet.

Die Entscheidungen im Jobcenter Arbeitplus Bielefeld über Grundsicherungsleistungen nach dem SGB II werden von den zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern der Geldleistungen gefällt. Als Grundlage dienen Antragsunterlagen, Gespräche und die Auswertung schriftlicher Dokumente. Nicht immer reichen die so gewonnenen Erkenntnisse aus, sachgerechte Entscheidungen zu treffen. Aufgrund unzureichender Aufklärung kann es im Einzelfall zu Fehlentscheidungen zu Gunsten oder zu Lasten der Hilfesuchenden kommen.

Ziel des Außendienstes ist es, diese Defizite zu beheben. Er hat nicht den Auftrag, Rechtsansprüche zu mindern, sondern er soll bessere Voraussetzungen für zweckmäßige und bedarfsgerechte Entscheidungen zu schaffen. Er trägt dazu bei, sicher zu stellen, dass Hilfesuchende die Leistungen erhalten, auf die sie einen Rechtsanspruch haben – nicht mehr, aber auch nicht weniger.

Die Fachlichen Hinweise der Bundesagentur für Arbeit zu § 6 SGB II stellen die Arbeitsgrundlage des Außendienstes dar.

Aufgaben

Der Außendienst nimmt in erster Linie folgende Aufgaben wahr:

- Bei Bedarf allgemeine Beratung, zuständige Ansprechpartnerinnen bzw. Ansprechpartner benennen oder vermitteln
- Prüfung der Notwendigkeit und des Umfangs beantragter Beihilfen gemäß § 24 Abs. 3 Ziffern 1 und 2 SGB II
- Inanspruchnahme von Mietkautionen durch den Vermieter
- Übermittlung von Mitteilungen im Zusammenhang mit der Einstellung von Fällen aufgrund von Meldeversäumnissen
- Überprüfung der Wohnsituation zur
 - Feststellung der Erforderlichkeit eines Umzugs
 - Abgrenzung zwischen Bedarfsgemeinschaft und anderen Formen des Wohnens und Zusammenlebens
 - Ermittlung der Angemessenheit von Wohnraum bei Wohnungs- und Hauseigentum
 - Ermittlung der Anzahl von im Haushalt lebenden Personen
- Ermittlungen zur Feststellung des tatsächlichen Aufenthaltes

Allgemeine Grundsätze der Arbeit des Außendienstes

Hausbesuche erfolgen aus Sicherheits- und Beweissicherungsgründen grundsätzlich mit zwei Personen und zwar im Regelfall durch eine Mitarbeiterin und einen Mitarbeiter.

Hausbesuche erfolgen mit und ohne vorherige Ankündigung.

Die datenschutzrechtlichen Vorschriften nach §§ 67ff SGB X sind zu beachten.

Die Wohnungen von Hilfebedürftigen dürfen nur mit deren wirksamer Zustimmung betreten werden. Die Betroffenen sind umfassend über die Rechtslage, den Grund des Hausbesuches und darüber, dass sie das Betreten der Wohnung verweigern können, zu belehren und auf die eventuellen Rechtsfolgen der Verweigerung des Zutritts hinzuweisen. Hierzu wurde das Merkblatt 0436b aufgelegt.

Bekämpfung von Schwarzarbeit

Die Bekämpfung von Schwarzarbeit ist Aufgabe der Finanzkontrolle Schwarzarbeit des Hauptzollamtes. Anzeigen über Schwarzarbeit sind - unter Einschaltung des Team OWiG - an das Hauptzollamt abzugeben. Dabei ist zu beachten, dass es hierfür konkrete Anhaltspunkte (z. B. wenn per Zeitungsannonce Dienstleistungen angeboten werden) vorliegen müssen. Ein bloßer Verdacht reicht hierfür definitiv nicht aus.

Sollten sich bei der Arbeit des Außendienstes Anhaltspunkte für das Vorliegen von Schwarzarbeit ergeben, wird die zuständige Sachbearbeiterin oder der zuständige Sachbearbeiter der Geldleistungen informiert. Von dort können dann ggf. weitere Schritte (Hauptzollamt) eingeleitet werden.

Voraussetzungen für die Einschaltung des Außendienstes

Bevor der Außendienst eingeschaltet wird, sind von der Sachbearbeitung alle zur Verfügung stehenden Möglichkeiten zur Aufklärung des Sachverhaltes vollständig auszuschöpfen und in der Leistungsakte zu dokumentieren. In der Akte und im Auftrag an den Außendienst ist festzuhalten, aus welchen Gründen die vorhandenen Kenntnisse als Grundlage nicht ausreichen.

Beauftragung, Durchführung und Dokumentation von Hausbesuchen und sonstigen Ermittlungen

Aufträge an den Außendienst zur Prüfung der Notwendigkeit und des Umfangs beantragter Beihilfen gemäß § 24 Abs. 3 Ziffern 1 und 2 SGB II, zur Überprüfung bei der Inanspruchnahme von Mietkautionen durch den Vermieter sowie zur Überprüfung der Wohnsituation zur Feststellung der Erforderlichkeit eines Umzugs werden durch die Sachbearbeitung der Geldleistungen erteilt.

Die Übermittlung von Mitteilungen im Zusammenhang mit der Einstellung von Fällen aufgrund von Meldeversäumnissen wird durch die zuständigen Ansprechpartner und Ansprechpartnerinnen der aktiven Leistungen in Auftrag gegeben.

Alle anderen Entscheidungen zur Durchführung von Hausbesuchen sind durch die jeweils zuständige Teamleitung der Geldleistungen zu treffen.

Die Aufträge sind per Mail mit Vordruck 0436 an das zentrale Postfach des Außendienstes

Jobcenter-Bielefeld.Aussendienst639@jobcenter-ge.de

zu übermitteln.

Im Auftrag ist zu vermerken, um welche Art von Auftrag es sich handelt. Auf Besonderheiten, die bei dem vorgesehenen Hausbesuch zu beachten sind, ist hinzuweisen. Erwartet der Auftrag gebende Sachbearbeiter bei dem Hausbesuch Probleme, ist dies im Auftrag zu vermerken. Sollte bekannt sein, dass der Kunde nur zu bestimmten Zeiten anzutreffen ist (z.B. wegen Teilnahme an einer Maßnahme oder aufgrund von Erwerbstätigkeit), ist dies ebenfalls mitzuteilen.

Hausbesuche erfolgen in der Regel nach vorheriger telefonischer oder schriftlicher Ankündigung durch den Außendienst. Sollte eine vorherige Besuchsankündigung dem Ermittlungszweck entgegenstehen, ist dies in der Leistungsakte und im Auftrag an den Außendienst zu vermerken.

Die Aufträge werden vom Außendienst innerhalb von 10 Tagen abgearbeitet. Besondere Dringlichkeit ist zu dokumentieren und zu begründen. Terminwünsche sind mitzuteilen. Die Terminplanung erfolgt durch den Außendienst.

Nach dem erfolgten Hausbesuch erstellt der Außendienst einen Bericht, in dem alle relevanten Erkenntnisse dokumentiert werden. Es werden lediglich Sachverhalte dargestellt. Der Außendienst gibt keine Einschätzungen oder Wertungen ab. Er trifft keine Entscheidungen. Sollten sich im Rahmen des Einsatzes weitere relevante Erkenntnisse ergeben haben, werden diese ebenfalls in dem Bericht dargestellt.

Sollte der Kunde dreimal nicht angetroffen worden sein, wird der Fall an den Auftraggeber zurückgesandt. Ein erneuter Auftrag in der gleichen Angelegenheit ist nicht zu erteilen, in Ausnahmefällen sind die Teamleitungen einzuschalten.

Das Protokoll wird dem Auftrag gebenden Sachbearbeiter vorab per Mail und anschließend im Original mit den Unterschriften der beteiligten Kräfte des Außendienstes übermittelt. Das unterschriebene Original ist mit Anlagen (z.B. Fotos oder Grundrisszeichnungen) zur Leistungsakte zu nehmen. Aufträge und Berichte werden durch den Außendienst nicht archiviert.

Nach Erhalt des Berichts des Außendienstes trifft die Sachbearbeitung die Entscheidung zum Fall.

Gefährdung von Personen, insbesondere Kindern oder Jugendlichen

Stellt der Außendienst im Rahmen seiner Tätigkeit Anzeichen psychosozialer Beeinträchtigung wie z.B. Kindesvernachlässigung, Verwahrlosung, Beeinträchtigungen durch Misshandlungen oder gesundheitliche Gefährdung fest, gibt er seine Erkenntnisse unverzüglich an die Teamleitung zur Einschaltung des Jugendamtes, des sozialpsychiatrischen Dienstes oder anderer Fachdienststellen weiter.

Dokumentation/finanzielle Auswirkungen

Die sich durch den Einsatz des Außendienstes ergebenden finanziellen Auswirkungen (Minder- oder Mehrausgaben, auch bei Darlehen) sind zu allen Prüfberichten, die im Mai eines Jahres erstellt werden, zu ermitteln und innerhalb von zwei Wochen ab Berichtsdatum per Mail mit dem Vordruck (0436c) an

Jobcenter-Bielefeld.Aussendienst639@jobcenter-ge.de

-getrennt nach kommunalen Leistungen und Bundesleistungen- an den Außendienst zu übermitteln.

Die finanziellen Auswirkungen ergeben sich aus einem Vergleich der tatsächlichen Zahlung nach dem Einsatz und der Zahlung, die ohne Einsatz erfolgt wäre.

Hierfür gilt:

1. Bei einer einmaligen Zahlung, z.B. für die Erstausrüstung einer Wohnung, ist der Betrag zu benennen, um den sich der beantragte Bedarf durch den Hausbesuch reduziert.
2. Bei einem dauerhaften Bedarf sind die finanziellen Auswirkungen ab dem Monat, in dem der Auftrag erteilt wird, für die verbleibende Zeit des Bewilligungszeitraumes zu ermitteln (max. 6 Monate). Sollte ein Hausbesuch eine Verantwortungs- und Einstehensgemeinschaft feststellen und die Sachbearbeitung zum Ergebnis kommen, die Leistung einzustellen oder zu vermindern, wird der mtl. Zahlbetrag, der dann nicht mehr geleistet wird, mit max. 6 Monaten (restliche Dauer Bewilligungszeitraum) multipliziert und als Betrag vor Hausbesuch eingetragen.
3. Sollte bei einem Außendienstbesuch festgestellt werden, dass ein Umzug nicht erforderlich ist, werden als Einsparsumme die nicht mehr benötigten Umzugskosten (Erfahrungswerte) benannt.
4. Wird eine weitere Person festgestellt, die sich auf die Leistungen der BG auswirkt, z.B. durch der Anteil der KdU oder über § 9 Abs. 5 SGB II, gilt auch hier die Berücksichtigung für den verbleibenden Bewilligungszeitraum (max. 6 Monate).
5. Falls die Feststellungen des Außendienstes die nicht genehmigte Ortsabwesenheit eines Kunden bestätigen, ist als Einsparsumme die sonst für den Bewilligungszeitraum gezahlte Alg II-Leistung zu rechnen.

Beträge, die im Rahmen von Darlehensgewährung geleistet würden, werden ebenfalls berücksichtigt. Sie sind von der beauftragenden Stelle nach obigem Muster zu berücksichtigen, aber als Darlehen zu kennzeichnen.

Der Außendienst wertet den wirtschaftlichen Erfolg auf der Basis der im Mai eines Jahres erstellten Prüfberichte und der entsprechenden Rückmeldungen zu den finanziellen Auswirkungen aus. Die Ergebnisse werden der Geschäftsführung über die Geschäftsbereichsleitung vorgelegt.

Erreichbarkeit des Außendienstes

Der Außendienst ist in der Regel zu folgenden Zeiten telefonisch erreichbar:

- Mo: 07:00 – 09:00 Uhr und 14:00 – 16:00 Uhr
- Di: 07:00 – 09:00 Uhr und 14:00 – 16:00 Uhr
- Mi: 07:00 – 09:00 Uhr und 14:00 – 16:00 Uhr
- Do: 07:00 – 09:00 Uhr und 14:00 – 17:30 Uhr
- Fr : 07:00 – 09:00 Uhr

Inkrafttreten

Die vorliegende Arbeits- und Dienstanweisung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft.

gez.
Angelika Pötter