

Jobcenter Intern

Jobcenter Region Hannover



Ausgabe 03/2006 Aktenzeichen II-1006.10



Dienstanweisung

VerfasserInnen: Teamleitung Außendienst und GB III 6.1

Außendienst

3. Änderung vom 16.01.2017

Ursprungsversion vom 16.02.2006; 1. Änderung vom 22.01.2010; 2. Änderung vom 02.01.2015

Inhalt

Änderungsverzeichnis	2
1. Vorbemerkungen	3
2. rechtliche Grundlagen	3
3. Aufgaben des Außendienstes	3
4. Allgemeine Hinweise bei der Beauftragung des Außendienstes	6
5. Allgemeine Hinweise bei der Durchführung des Außendienstes	6
6. Beauftragung und Dokumentation eines Außendienstesinsatzes	7
7. Dokumentation des finanziellen Ergebnisses	8
7.1 bei einmaliger Leistungsgewährung	8
7.2 bei laufender Leistungsgewährung	9
7.3 bei Darlehensgewährung	10
7.4 bei Beratungstätigkeit	10

8. Berichtstermine	10
9. Arbeitshilfe	10
10. Inkrafttreten.....	10
Anhang 1: Auftrag für den Außendienst.....	11

Änderungsverzeichnis

Änderungen vom 15.01.2017

Nr. 1	Wegfall Benennung des Standorts des AD
Nr. 2	Klarstellung, dass auch in VerBIS keine Datenspeicherung erfolgt
Nr. 3	Klarstellung zur Ermittlung des tatsächlichen Aufenthalts
Nr. 6	Klarstellung: Beauftragendes Team entscheidet über Sachverhalt anhand des Außendienstberichts
Nr. 7	Änderung der Zuständigkeit: Außendienst berechnet das finanzielle Ergebnis Aufnahme: Bewertung der Beratungstätigkeit
Nr. 7.4	Neu: Dokumentation eines finanziellen Aufwandes bei Beratungstätigkeit
Nr. 8	Bericht an Geschäftsführung erfolgt halbjährlich
Anhang	Wegfall Vordruck Auswertung für den Außendienst

Änderungen vom 02.01.2015

	Redaktionelle Änderungen, Konkretisierungen und Änderungen in der Struktur
Nr. 1	• Änderung des Standortes
Nr. 2	• Ergänzung rechtliche Grundlagen
Nr. 3	• Ergänzung um Prüfung von Einkommen und nachrangige Einschaltung des Außendienstes
Nr. 4	Neu: Allgemeine Hinweise bei Beauftragung des Außendienstes
Nr. 5	• Neu: Allgemeine Hinweise bei der Durchführung des Außendienstes
Nr. 6	• Neu: keine Beauftragung des AD über die/den KoordinatorIn, sondern über die Teamleitung direkt an den Außendienst
Nr. 7	• Neu: Dokumentation des finanziellen Ergebnisses (Anpassung der statistischen Auswertung an die aktuellen Weisungen in den FH zu § 6 SGB II)
Nr. 7/9	Hinweis auf eine Arbeitshilfe zum Prozessablauf
Anhang	Auftrag Außendienst aktualisiert und separate Auswertung nach dem Hausbesuch

Änderungen vom 22.01.2010

	Redaktionelle Änderungen und Anpassungen
Nr. 1	• Ergänzende Regelungen zur Terminierung
Nr. 3	• Änderungen zum Berichtsformat
Anhang 2:	• Einfügen des Vordruckes „Auftrag an Außendienst“

1. Vorbemerkungen

Auf Beschluss der Trägervertretung hat das Jobcenter Region Hannover einen Außendienst eingerichtet. **Ausgangslage**

Der Außendienst ist zentral zusammengefasst und für das gesamte Regionsgebiet zuständig. **Standort/
Zuständigkeit**

Neben dem gesetzlichen Auftrag nach § 6 SGB II, der Bekämpfung von Leistungsmissbrauch, ist es Ziel und Aufgabe des Außendienstes, erforderliche Kenntnisse über entscheidungsrelevante Tatbestände, die nicht aus den Anträgen und Gesprächen hervorgehen, vor Ort bei den Leistungsberechtigten zu erheben. Damit ist der Außendienst als Instrument der bedarfsgerechten Hilfestellung mit Ausweitung des Aufklärungs- und Beratungsangebotes vor Ort zu sehen. Ziel des Außendienstes ist es nicht, Rechtsansprüche zu mindern, sondern dass verbesserte Voraussetzungen für zweckentsprechende und bedarfsgerechte Entscheidungen geschaffen werden.

2. rechtliche Grundlagen

Nach § 6 Abs. 1 Satz 2 2. Halbsatz sollen die Jobcenter einen Außendienst einrichten. **Einrichtung eines
Außendienstes**

Bei der Datenübermittlung sind § 50 SGB II und insbesondere die datenschutzrechtlichen Vorschriften nach dem SGB X zu beachten. **Beachtung des
Datenschutzes**

Ergänzend wird auf die Regelungen der Jobcenter Intern Nr. 13/2013 „Sozialdatenschutz Übermittlung von Sozialdaten an Dritte“ verwiesen. **Hinweis auf Jc
Intern Nr. 13/2013**

Die Fachlichen Hinweise (FH) der BA zu § 6 SGB II sind zu beachten, insbesondere wird auf die FH 6.25 zur Aufbewahrung und Speicherung der Unterlagen im Außendienst hingewiesen, wonach eine Datenspeicherung nach Abschluss der Ermittlungstätigkeiten durch den Außendienst daher grundsätzlich unzulässig ist. **Beachtung fachliche
Hinweise**

Dies gilt auch bei einer Datenspeicherung in den Fachverfahren A2LL bzw. ALLEGRO sowie VerBIS. **Datenspeicherung**

3. Aufgaben des Außendienstes

Da Hausbesuche nur in besonders begründeten Fällen zulässig sind, nämlich wenn sich die gesetzlichen Tatbestandsmerkmale bezogen auf den einzelnen Sachverhalt nicht anderweitig ermitteln lassen, kann das Jobcenter als letztes Mittel mit Hilfe des Hausbesuches versuchen, den Sachverhalt abschließend zu klären. **Nachrangige
Einschaltung des
Außendienstes**

Unter Beachtung der Nachrangigkeit bei der Inanspruchnahme des Außendienstes kann dieser für die Aufklärung von folgenden Sachverhalten eingeschaltet werden:

1. Im Rahmen der terminierten Außendiensttätigkeit können allgemeine **Prüfanlässe** Beratungen und Bedarfsfeststellungen und die Entgegennahme von Unterlagen erfolgen, in Ausnahmefällen Antragsaufnahme
2. Prüfung der Notwendigkeit und des Umfangs beantragter Beihilfen nach § 24 Abs. 3 SGB II – Erstaussstattung für die Wohnung einschließlich der Haushaltsgeräte und bei Geburt und Schwangerschaft, wenn begründete Zweifel bestehen
3. Abgrenzung Bedarfsgemeinschaft oder Wohngemeinschaft
Bei der Prüfung des Vorliegens einer eheähnlichen Gemeinschaft ist der Außendienst lediglich einzuschalten, wenn die Vermutungsregelungen des § 7 Abs. 3a SGB II nicht greifen oder widerlegt werden und aus Sicht der Sachbearbeitung begründete Zweifel bestehen, dass eine eheähnliche Gemeinschaft nicht vorliegt. Die maßgeblichen Gründe, weshalb ein Außendienstbesuch notwendig ist, sind im Außendienstauftrag darzulegen.
4. Überprüfung der Angemessenheit von Wohnraum und bei Eigentum die Verwertbarkeit des Vermögens
5. Ermittlung des tatsächlichen Aufenthalts z. B. bei Erhalt eines Postrücklaufs, sowie Klärung, ob die/der Leistungsberechtigte noch unter der Anschrift, ggf. auch mit weiteren Personen erreichbar ist, wenn der tatsächliche Aufenthalt auf andere Weise (z. B. Rückfrage bei der Meldebehörde) nicht ermittelt werden kann
Im Bereich Mul ist für eine Eingliederung in den Arbeitsmarkt auch die Wohnsituation von Bedeutung, u. a. kann der Außendienst die häusliche Situation beschreiben oder ggf. Hinweise auf Erkrankungen geben, insbesondere, wenn die/der Leistungsberechtigte nicht zum Gespräch beim pAp erscheint.
Folgende Prüffragen (nicht abschließend) können beispielhaft relevant sein:
 - Wohnt der Kunde noch dauerhaft unter dieser Anschrift?
 - Besteht noch Anspruch auf SGB II-Leistungen, wurde eventuell eine Arbeit aufgenommen?
 - Ist die Kundin/der Kunde gesundheitlich in der Lage, den Termin beim pAp wahrzunehmen?

- Ist das häusliche Umfeld geeignet, um einen geordneten Tagesablauf als Voraussetzung für eine Arbeitsaufnahme zu ermöglichen?
- Benötigt die Kundin/der Kunde Unterstützung vom Kommunalen Sozialdienst (KSD) für Kinderbetreuung, Haushaltshilfe oder Pflegestufe?
- Ist das häusliche Umfeld so zerrüttet, dass ein Auszug aus dem Elternhaus notwendig ist?
- Ist eine Postzustellung überhaupt möglich?

In diesem Zusammenhang wird klargestellt, dass der Außendienst nicht beauftragt werden kann, um eine Eingliederungsvereinbarung, ein Gesundheitsfragebogen etc. unterschreiben zu lassen.

6. Feststellung von verschwiegenem Einkommen, dabei auch Gespräch mit Arbeitgebern (nicht Schwarzarbeit, vgl. **§ 1 des Gesetzes zur Bekämpfung von Schwarzarbeit und illegale Beschäftigung-SchwArbG**), z. B. Ermittlungen bei Lohnwucher, Beschäftigung von Familienangehörigen sofern nicht auf Dauer, Schrotthandel, Wohnungsvermietung etc.

Schwarzarbeit wird durch den Zoll, und zwar die Finanzkontrolle – Schwarzarbeit, verfolgt, welche lediglich Tätigkeiten, die als Werk- oder Dienstleistungen eingestuft werden, überprüft. Somit fällt die Überprüfung von Einkommen aus einer Tätigkeit mit reinem Handel (z. B. Einkünfte aus E-Bay-Verkäufen oder aus Verkauf von Schrott) in die Zuständigkeit des Jobcenters.

Da dem Zoll die Kontrolle der Schwarzarbeit obliegt, ist dies nicht Aufgabe des Außendienstes des Jobcenters Region Hannover. Daher sind Anzeigen über Schwarzarbeit aufzunehmen und an das Team OWiG weiterzuleiten. Ergänzend wird auf die Jobcenter Intern Nr. 11/2012 „Verfolgung von Straftaten und Ordnungswidrigkeiten nach den §§ 63 – 64 Sozialgesetzbuch II (SGB II)“ verwiesen. Sollten sich beim Außendiensteseinsatz Anhaltspunkte für Schwarzarbeit ergeben, wird dies dem Auftrag gebenden Team mitgeteilt.

**Schwarzarbeit/
Abgrenzung
Aufgaben Zoll –
Weiterleitung an
OWiG-Team**

4. Allgemeine Hinweise bei der Beauftragung des Außendienstes

Vor Einschaltung des Außendienstes sind von den beauftragenden Teams 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 weiter Zweifel bestehen, sodass zur Aufklärung des Sachverhalts der Einsatz des Außendienstes absolut notwendig ist.

**Grundsätze zum Prüfauftrag:
Vorherige umfassende Sachverhaltsaufklärung**

Grundsätzlich gilt das Prinzip der schriftlichen Antragstellung für die finanziellen Leistungen nach dem SGB II. Das bedeutet, dass Entscheidungsgrundlage die Erklärungen und Darlegungen sowie Nachweise des Antragstellers sind. Dies gilt auch für die Beantragung der Leistungen nach § 24 Abs. 3 SGB II (u. a. Erstausstattungen). Sind die Angaben und Nachweise plausibel, sind diese der Entscheidung zugrunde zu legen. Daher kann die Notwendigkeit für die Überprüfung einer Erstaussstattung einer Wohnung, bei Geburt oder Schwangerschaft nur im sachlich begründeten Zweifelsfall vorliegen. Dies ist in der Akte und auch im Auftrag an den Außendienst zu begründen.

Dokumentation der Notwendigkeit des Einsatzes

Ist ein Hausbesuch ohne vorherige Ankündigung im Ausnahmefall erforderlich, ist die Notwendigkeit und Angemessenheit eines unterminierten Hausbesuches im Prüfauftrag zu begründen.

Unterminierter Hausbesuch

5. Allgemeine Hinweise bei der Durchführung des Außendienstes

Bei einer Verweigerung des Zutritts zur Wohnung darf auf keinen Fall der Leistungsanspruch aufgrund fehlender Mitwirkung gem. § 21 Abs. 1 Ziffer 4 SGB X i. V. m. § 66 Abs. 3 SGB I versagt oder entzogen werden. Es ist lediglich die/der Leistungsberechtigte darauf hinzuweisen, dass es möglich ist, die beantragte Leistung abzulehnen, wenn der Sachverhalt nicht anderweitig aufgeklärt werden kann. Die Entscheidung trifft das Auftrag gebende Team.

Keine Leistungseinstellung bei Zutrittsverweigerung

Der Einsatz erfolgt aus Sicherheits- und Beweissicherungsgründen grundsätzlich mit zwei Personen. Erwartet der Auftraggeber aus der Kenntnis der Kundin/des Kunden bei dem Hausbesuch Probleme, so ist dies im Auftrag zu vermerken. Hausbesuche erfolgen mit und ohne vorherige Ankündigung entsprechend der Auftragstellung. Die Entscheidung, ob nach zweimaligem unterminiertem Auftrag dieser terminiert angefahren wird, obliegt dem Außendienst.

Durchführung des Außendienstes

Die MitarbeiterInnen dürfen bei der Durchführung des Arbeitsauftrages keine Zwangsmittel anwenden. Der Zutritt zu einer Wohnung im Rahmen der Ermittlungen gegen den Willen der Betroffenen ist **nicht** gestattet.

**Keine Anwendung
von Zwangsmitteln**

6. Beauftragung und Dokumentation eines Außendienstes

1. Die Leistungssachbearbeitung klärt mit der eigenen Teamleitung, ob sich im Einzelfall die Notwendigkeit eines Einsatzes des Außendienstes ergeben hat und ob dieser Einsatz der Aufgabenbeschreibung des Außendienstes entspricht.
2. Die Teamleitung übermittelt den Auftrag mit dem Vordruck „Auftrag Außendienst“ (Anhang 1) per email an das Postfach des Außendienstes (_BA-JobCenter Region-Hannover-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. Außerdem wird die Höhe des Bedarfs vor dem Hausbesuch im Auftrag an den Außendienst mitgeteilt.
3. Der Außendienst vergibt eine Auftragsnummer, die im Auftragsvordruck notiert wird. Je nach Auftragslage des Außendienstes wird der Auftrag zeitnah abgearbeitet. In eiligen Fällen nimmt das beauftragende Team direkt Kontakt zum Außendienst auf.
4. Der Außendienst erstellt auf dem Vordruck „Auftrag Außendienst“ einen Bericht, in dem die Ermittlungen zum Auftrag ausführlich dargestellt sind. Sollten sich im Rahmen des Einsatzes weitere relevante Erkenntnisse ergeben haben, werden diese ebenfalls im Bericht dargestellt.
5. Die Auftrag gebende Stelle erhält den Bericht in schriftlicher und von den AußendienstmitarbeiterInnen unterschriebener Form zur Bearbeitung/Entscheidung und Dokumentation in der Leistungsakte. In dringenden Fällen versendet der Außendienst den Bericht auf Anforderung des Auftrag gebenden Teams vorab per Mail.
6. Auf Grundlage des Außendienstberichtes entscheidet das beauftragende Team über den Sachverhalt.

**Prozessschritte
Einschaltung
Außendienst**

7. Dokumentation des finanziellen Ergebnisses

Der Außendienst ermittelt und dokumentiert die finanziellen Unterschiede, die sich durch den Einsatz des Außendienstes ergeben haben (Mehr-, Minderausgaben unterteilt nach Leistungen der BA und kommunalen Leistungen auch bei Darlehensgewährung).

**Ermittlung Mehr-
bzw.
Minderausgaben**

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

**Hinweise zur
Berechnung der
finanziellen
Einsparungen**

Wenn der Außendienst beratend tätig geworden ist und sich dabei kein finanzielles Ergebnis (Minder-/Mehrausgaben) ergibt, wird die Beratungstätigkeit durch den Außendienst separat bewertet (siehe Punkt 7.4).

Beratungstätigkeit

7.1 bei einmaliger Leistungsgewährung

Bei **einmaliger Leistungsgewährung** (Erstausrüstung, Umzug...) wird die fiktive Summe des vom Leistungsberechtigten beantragten Bedarfs, für die der Außendienst zur Überprüfung des Bedarfs beauftragt wird, mitgeteilt.

**Bei einmaliger
Leistungsgewähr-
ung**

Beispiel:

Die/der Leistungsberechtigte beantragt ein Bett, Schrank und einen Wäschetrockner. Als fiktiver Bedarf ist der Bedarf für das Bett und den Schrank anzusetzen. Die Gewährung des Wäschetrockners ist bereits nach den Regelungen der Jobcenter-Intern Nr. 11/2013 „Leistungserbringung nach § 24 Abs. 3 SGB II - Pauschalierung – Abgrenzung zur Leistungserbringung gemäß § 24 Abs. 1 SGB II“ ausgeschlossen.

Zusätzlich wird die ermittelte **tatsächliche Leistung** nach erfolgtem Hausbesuch dem Außendienst mitgeteilt.

Hieraus ergibt sich die Einsparungssumme oder eine Mehrausgabe nach folgender Formel:

	Summe vor Hausbesuch	=	beantragter Bedarf
abzügl.	Summe nach Hausbesuch	=	tatsächliche Bewilligung

=	Einsparung/Mehrausgabe		

Die Beträge sind aufzuschlüsseln nach

- Darlehen oder Beihilfe
- Leistungen der BA
- Leistungen der Kommune.

Besonderheit bei Umzug:

Stellt der Außendienst fest, dass ein Umzug nicht erforderlich ist, wird als fiktiver Bedarf für die Ermittlung der Einsparsumme als kommunale Leistung (ohne Darlehen) folgende Pauschalbeträge mitgeteilt*:

Anzahl Personen	Einsparsumme (€) ¹
1	240,00
2	300,00
3	360,00
4	420,00
5	540,00
Jede weitere Person	120,00

¹ In Anlehnung an die Toleranzgrenzen bei der Wirtschaftlichkeitsberechnung bezogen auf 1 Jahr – Verweis auf Punkt 2.3.1 der Jobcenter Intern Nr. 10/2012.

Wird durch den Außendienst festgestellt, dass der Umzug erforderlich ist, ergibt sich weder eine Einsparung noch eine Mehrausgabe und dem Außendienst ist als Bedarf nach dem Hausbesuch erneut der fiktive Bedarf mitzuteilen.

7.2 bei laufender Leistungsgewährung

Bei **laufender Leistungsgewährung** (z.B. Klärung eheähnlichen Gemeinschaft, Ortsabwesenheit, Miete...) entspricht die Summe der Leistungen vor dem Hausbesuch den **bisherigen Leistungen multipliziert** mit den **Monaten** vom Auftragsmonat bis zum Ende des Bewilligungsabschnitts bzw. bis Ende der unerlaubten Ortsabwesenheit.

Bei laufender Leistungsgewährung

Zusätzlich wird die Summe der **tatsächlichen Leistung** für den gleichen Zeitraum (Auftragsmonat bis zum Ende des Bewilligungszeitraumes bzw. des Zeitraums der unerlaubten Ortsabwesenheit) nach erfolgtem Hausbesuch dem Außendienst mitgeteilt.

Hieraus ergibt sich die Einsparungssumme oder eine Mehrausgabe nach folgender Formel:

$$\begin{array}{l} \text{Summe vor Hausbesuch} = \text{bisherige Leistung} \times \text{Anzahl Monate}^2 \\ \text{abzögl. Summe nach Hausbesuch} = \text{tatsächliche Bewilligung} \times \text{Anzahl Monate}^2 \\ \hline = \text{Einsparung/Mehrausgabe} \end{array}$$

²ab Auftragsmonat bis zum Ende des Bewilligungsabschnitts bzw. Zeitraum der Ortsabwesenheit
Bei Teilmonaten wird mit einem vollen Monat gerechnet.

Die Beträge sind aufzuschlüsseln nach

- Darlehen oder Beihilfe
- Leistungen der BA
- Leistungen der Kommune.

7.3 bei Darlehensgewährung

Darlehen werden bei der Darstellung des wirtschaftlichen Ergebnisses des Außendienstes nicht in voller Höhe berücksichtigt. Sie sind entsprechend der o. a. Regelungen zu Punkt 3.1 und 3.2 zu berücksichtigen, aber als Darlehen zu kennzeichnen.

Bei Darlehensgewährung

7.4 bei Beratungstätigkeit

Als finanzielles Ergebnis für die reine Beratungstätigkeit werden bei Außendienstbesuchen von weniger als 30 Minuten Dauer 150,00 Euro als Aufwand angenommen, bei längerem Besuch pauschal 250,00 Euro.

Bei Beratungstätigkeit

8. Berichtstermine

Der Außendienst wertet den wirtschaftlichen Erfolg auf Basis der Angaben der Auftraggeber aus. Die Dokumentation erfolgt in Excel-Tabellen. Der Außendienst berichtet halbjährlich über die Bereichsleitung der Geschäftsführung.

***Auswertung
Berichtsformat***

9. Arbeitshilfe

Als Arbeitsgrundlage für den Außendienst und zur Information der beauftragenden Teams wurde eine Arbeitshilfe (über Link aufrufbar) erarbeitet, die einen Überblick über den Prozessablauf gibt und alle wesentlichen Informationen für die Aufgabenerledigung enthält.

10. Inkrafttreten

Die geänderte Jobcenter Intern 03/2006 tritt mit Veröffentlichung am 15.01.2017 in Kraft.

Mit freundlichen Grüßen

gez.

Geschäftsführer

Anhang 1: Auftrag für den Außendienst

Auftrag für den Außendienst

15.01.2017

An den Außendienst des Jobcenters Region Hannover	
Auftraggeber	
Team	_____...
BearbeiterIn	_____
Teamleitung	_____...
Daten der Bedarfsgemeinschaft	
BG-Nummer	_____
Antragsteller/in	ggf. PartnerIn/Ehegatte
Name	_____
Vorname	_____...
Anschrift	_____
Telefon	_____...
Der Einsatz des Außendienstes ist notwendig:	
- Antrag auf Erstausrüstung	
- Feststellung von Vermögenswerten und der möglichen Verwertung	
- Klärung der Wohnsituation/Notwendigkeit Umzug	
- Klärung zu im Haushalt lebender Personen	
- Prüfung Vorliegen einer eheähnlichen Gemeinschaft	
-	
Erläuterung	
.....	
Außendienst	
Auftrag-Nummer	_____
Ergebnisse des Einsatzes	
Ausführlicher Bericht	
...	
AußendienstmitarbeiterIn : _____, _____, _____	
	(Name) (Telefon) (Datum) (Unterschrift)
Zurück an Auftraggeber	
Team	_____...
Teamleitung	_____....