

Dienstanweisung	Nr. 2/ 2011 <small>(Wird vom BGF vergeben)</small>
	vom 8.2.2011 <small>(Wird vom BGF eingetragen)</small>
II-1006.10	

Dienstanweisung zur Durchführung des Außendienstes des Jobcenter Dahme- Spreewald

1. Einleitung

Die zu den Leistungsentscheidungen führenden Tatbestände sind den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen¹ in der Regel 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 Aufklärungs- und Beratungsangebotes vor Ort zu sehen. Ziel ist also **nicht**, Rechtsansprüche zu mindern, sondern verbesserte Voraussetzungen für zweckentsprechende und bedarfsgerechte Entscheidungen zu schaffen.

2. Rechtsgrundlage und Ausstattung des Außendienstes

2.1 Rechtsgrundlage

Der Außendienst des Jobcenters Dahme-Spreewald (JC- DS) wird auf der Grundlage von § 6 Abs. 1 Satz 2 SGB II eingerichtet.

2.2 Personelle Ausstattung

Die Besetzung des Außendienstes erfolgt mit zwei Mitarbeitern, deren Zuständigkeit nach Nordbereich (Geschäftsstelle Königs Wusterhausen/Wildau) und Südbereich (Geschäftsstellen Lübben und Luckau) getrennt werden.

¹ **Hinweis:** Aus Vereinfachungsgründen wird im folgenden Text auf die geschlechtsspezifische Unterscheidung verzichtet.

2.3 Technische und sonstige Ausstattung

Der Außendienst wird mit je einem Dienstkraftfahrzeug ausgestattet. Hinzukommen sollen Digitalkamera, Mobiltelefon, Navigationsgerät, Hygieneartikel und Tragetasche.

3. Aufgaben

Der Außendienst hat insbesondere folgende Aufgaben:

- Allgemeine Beratung und Aktivierung, in Ausnahmefällen auch Antragsaufnahme
- Prüfung der Notwendigkeit und des Umfanges beantragter Beihilfen nach § 23 Abs. 3 SGBII – Erstaussstattung für die Wohnung einschließlich der Haushaltsgeräte
Abgrenzung Bedarfsgemeinschaft von anderen Wohn- und Lebenssituationen
- Überprüfung der Angemessenheit von Wohnraum
- Feststellung von Vermögen /Vermögensgegenständen
- Ermittlung des tatsächlichen Aufenthalts
- Ggf. Gespräche mit sonstigen Dritten, z.B. Nachbarn, Vermietern.

Nicht zum Außendienst gehören alle Kontrollen im Zusammenhang mit der Bekämpfung (oder Feststellung) von Schwarzarbeit.

4. Durchführung

4.1 Grundsätze

Der Außendienst ist für die gesamte JC DS mit der Aufteilung nach Nord- und Südbereich (siehe Punkt 2.2 dieser DA) zuständig. Für den Nordbereich ist er dem Team 660 zugeordnet und hat seinen Dienstsitz in Wildau. Für den Südbereich ist er dem Team 651 zugeordnet und hat seinen Dienstsitz in Luckau. Die Fachaufsicht über das gesamte Gebiet des Landkreises Dahme-Spreewald obliegt dem Teamleiter 660.

Die Mitarbeiter des Außendienstes werden seitens der JC DS mit den in dieser Dienstanweisung dargestellten Aufgaben betraut. Sie erhalten einen Dienstausweis der jeweils zuständigen Personalverwaltung.

4.2 Einschaltung des Außendienstes

Vor Einschaltung des Außendienstes sind von der Sachbearbeitung die eigenen Möglichkeiten zur Sachverhaltsaufklärung umfassend auszuschöpfen und in der Leistungsakte zu dokumentieren. Aufträge, wie „Ermittlung des Aufenthaltsortes“ oder „Kontrolle der Postanschrift“, sind nur in Ausnahmefällen und nach erfolglosen Ermittlungen auf anderem Weg (Befragung des Betroffenen durch den pAP oder Anruf des Betroffenen, Anfrage beim Einwohnermeldeamt o. ä.) zu erteilen.

Der auftragsauslösende Mitarbeiter trägt die Verantwortung dafür, dass alle Ermittlungsarbeiten abgeschlossen sind, bevor der Außendienst eingeschaltet wird. Das Erfordernis außendienstlicher Feststellungen ist ebenfalls aktenkundig zu machen. Ein Exemplar des Außendienstauftrages (siehe Anlage 2) ist zur Akte zu nehmen.

Folgende Prioritätenliste ist anzuwenden:

- Anträge auf Erstaussattung
- Beschaffung von Brennstoffen
- Prüfung von Anträgen zur Gebäudeinstandhaltung

- Prüfung der Wohnverhältnisse (erst nach Ausschöpfen aller sonstigen Ermittlungsmöglichkeiten)
- eheähnliche Lebensgemeinschaften (nur, wenn bereits schwerwiegende Anhaltspunkte vorliegen, z.B. Begünstigung in Versicherungen, gemeinsame Konten, Darlehensverträge u.ä)

4.3 Überprüfungsgrundsätze

Die Überprüfung erfolgt grundsätzlich durch den jeweils örtlich zuständigen Mitarbeiter, es sei denn, dass aus Sicherheits- oder Beweissicherungsgründen eine Begleitperson erforderlich ist.

Erwartet der Auftraggeber aus der Kenntnis der Klientel bei dem Hausbesuch Probleme, ist dies im Auftrag zu vermerken. In diesen Fällen wird der Außendienstauftrag, nach vorheriger terminlicher Absprache, von zwei Außendienstmitarbeitern, bzw. den örtlich zuständigen Außendienstmitarbeiter gemeinsam mit dem auftragsauslösenden Mitarbeiter realisiert.

Hausbesuche erfolgen mit vorheriger Ankündigung. Die datenschutzrechtlichen Vorschriften des SGB X (siehe Anlage 1) sind zu beachten.

4.4. Beauftragung, Durchführung und Dokumentation eines Einsatzes

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

- Die Einschaltung des Außendienstes erfolgt durch den sachbearbeitenden Mitarbeiter.
- Der Mitarbeiter übermittelt den Auftrag per E-Mail mit dem Vordruck „Ermittlungsauftrag“ an das Außendienstteam (siehe Anlage 2). Der auftraggebende Mitarbeiter konkretisiert darin den Bedarf des Hausbesuches. Er teilt mit, aus welchen Gründen die Notwendig einer Bedarfsermittlung beim Kunden besteht. Zusätzlich hat er die Möglichkeit Besonderheiten des Einzelfalles mitzuteilen. Bei besonderer Dringlichkeit ist eine kurze Begründung notwendig.
- Die Erfassung der Außendienstaufträge erfolgt in der zentralen Erfassungsdatei „Außendienstaufträge“ (Anlage 5). Es wird eine Auftragsnummer vergeben und auf dem Ermittlungsauftrag vermerkt.
- Der Auftrag wird durch den Außendienst zeitnah bearbeitet. Die Abarbeitungszeit soll nicht mehr als 2 Wochen betragen. Bei abgelegenen Ortschaften ist aus Wirtschaftlichkeitsgründen eine längere Bearbeitungszeit möglich. Dringendere Aufträge müssen durch den Auftraggeber gesondert gekennzeichnet werden.
- Die Terminplanung erfolgt eigenständig durch die Außendienstmitarbeiter. Dabei wird davon ausgegangen, dass bis zu 3 Besuchsversuche zu unterschiedlichen Zeiten, im Bedarfsfall auch zwischen 6:00 – 7:00 Uhr und 17:00 - 21:00 Uhr, durchgeführt werden. Termine nach 19.00 Uhr und an Samstagen sind aus arbeitsrechtlichen Gründen durch den Teamleiter zu genehmigen.

- Sollte der Kunde 3-mal durch den Außendienst nicht angetroffen werden, erfolgt durch den Außendienst die Absprache mit dem Auftraggeber über das weitere Vorgehen.
- Alle Besuche, auch die vergeblichen, werden in der Ermittlungsübersicht und in der Erfassungsdatei (Anlage 5) vom Außendienst dokumentiert.
- Der Auftraggeber kann jederzeit den Stand seines Ermittlungersuchens anhand der Erfassungsdatei nachvollziehen. Sofern sich der Außendienstauftrag auf Grund aktueller Ereignisse erledigt hat bzw. Änderungen eingetreten sind, ist der Außendienst hierüber unverzüglich zu informieren.
- Bei Abschluss des Hausbesuches ist ein Begehungsprotokoll (Anlage 3) mit dem Kunden auszufüllen, welches der Kunde unterschreibt. Dieses ist dem Kunden auf Wunsch in Kopie im Nachgang zuzusenden.
- Sollten sich während des Außendienstes dringende Hinweise für die Teams (insbesondere pAPs und Fallmanager) ergeben, so sind diese prinzipiell am gleichen Tag (spätestens am folgenden Arbeitstag) an diese weiterzugeben. Dies gilt auch dann, wenn diese nicht Auftraggeber der Außenprüfung sind.

Insbesondere folgende Sachverhalte sind hiervon betroffen:

- Informationen über bisher nicht bekannte (Neben-)beschäftigung,
- 2-maliges Nichtantreffen bei unter 25-jährigen,
- 3-maliges Nichtantreffen bei über 25-jährigen,
- unbekannter Aufenthalt,
- vermittlungsrelevante Tatsachen.

Zusätzlich sind den pAPs und Fallmanagern alle weiteren damit verbundenen Informationen zur Verfügung zu stellen (z.B. Datum und jeweilige Uhrzeit des Nichtantreffens, vermutete Aufenthalte etc.).

- Über im Zuge des Außendienstes bekannt gewordene Verdachtsmomente der Schwarzarbeit oder illegalen Beschäftigung ist die OwiG-Stelle des JC DS umgehend durch den Außendienstmitarbeiter zur Benachrichtigung des Hauptzollamtes zu unterrichten.
- Im Falle der persönlichen Befangenheit wird der betreffende Außendienstmitarbeiter nicht tätig. In diesen Fällen wird eine bereichsübergreifende Vertretung geregelt.

4.5 Dokumentation der Prüfergebnisse

Der Außendienst erstellt einen Bericht (Anlage 4), in dem die Feststellungen zum Auftrag dargestellt sind. Sollten sich im Rahmen des Einsatzes weitere relevante Erkenntnisse ergeben haben, werden diese ebenfalls im Bericht aufgeführt. Der Bericht wird vorab per E-Mail dem beauftragenden Mitarbeiter über das Teampostfach zur Verfügung gestellt. Anschließend erhält der auftraggebende Mitarbeiter den Bericht in schriftlicher und vom Außendienst unterschriebener Form sowie das Protokoll über den Hausbesuch zur Akte.

Bei der Dokumentation der Ergebnisse des Außendienstes ist zu beachten, dass es sich bei den Ergebnissen, die den auftraggebenden Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden, um Tatsachenfeststellungen handelt. Sie stellen keine Entscheidungen über Sachverhalte oder

Anträge dar, sondern dienen den Teams als Entscheidungshilfe. Die Entscheidung obliegt den verantwortlichen Teams, gegebenenfalls im Rahmen der Ermessenausübung.

Der Außendienst ist jedoch ausdrücklich befugt, in seinen Bericht eigene Beurteilungen einfließen zu lassen, die als Orientierung für den sachbearbeitenden Mitarbeiter dienen können, diesen aber in seiner Entscheidung nicht binden.

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

5 Statistik und Controlling

Der Außendienst führt eine Statistik über die Außendienstergebnisse. Der Auftraggeber teilt unverzüglich dem Außendienst die Summe der durch den Außendienst eingesparten Leistungen (getrennt nach Regelleistung, KdU und einmaligen Leistungen) und die getroffene Entscheidung mit.

3 Wochen vor Ablauf des Quartals erinnert der Außendienstmitarbeiter über die zuständigen Sachbearbeiter die Auftraggeber, die fehlenden Einsparergebnisse mitzuteilen. Eine Woche vor Ablauf des Quartals ergeht eine Erinnerung an den zuständigen Teamleiter, der für die Abarbeitung der Anfrage Sorge zu tragen hat.

Das Quartal ist jeweils mit Ablauf des Folgequartals abzuschließen.

Die Erfassung der Summen erfolgt zum einen als genaue Summen (z.B. „eingesparte“ Einmalleistung) und zum anderen als Pauschalsummen (bei Ablehnungen, Einstellung der Leistung etc.).

Als pauschal angesetzte Einsparung bei Ablehnungen auf Grund der Wohnverhältnisse, Erreichbarkeit und eheähnlicher Gemeinschaft gilt der für den beantragten Zeitraum eingesparte Leistungsbetrag (Regelfall 6 Monate). Darlehensbeträge werden ebenfalls als Einsparergebnisse gemeldet. Die Berechnung der Einsparergebnisse richtet sich nach den Vorgaben der fachlichen Hinweise zu § 6 SGB II.

Die laufende Erfassung erfolgt in der Datei „Außendienste“ des jeweiligen Quartals (Ablage JC-DS, Ordner Außendienst). Ebenfalls in diesem Ordner ist die jährliche Zusammenfassung der Ergebnisse abgelegt (Datei „Zusammenfassung“).

Die Einsparergebnisse werden durch den TL 660.1 halbjährlich an das Büro der Geschäftsführung übermittelt.

6 Inkrafttreten

Diese Richtlinie tritt am 10.02.2011 in Kraft und löst die Richtlinie vom 01. Januar 2008 ab.

Wildau, den 10.02.2011

gez. Kuhn
Geschäftsführer