

Geschäftsführung

20.11.2014

Az.: II – 1006.10

Geschäftsanweisung

Außendienst

Gültig ab: sofort

I. Grundsätzliches

Die zu den Leistungsentscheidungen führenden Tatbestände sind den sachbearbeitenden Stellen 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 Leistungsberechtigten führen.

Der Außendienst dient dazu, dieses Defizit zu beheben. Der Außendienstbesuch ist als Instrument der bedarfsgerechten Hilfgewährung mit Ausweitung des Aufklärungs- und Beratungsangebotes vor Ort zu sehen. Ziel des Außendienstes ist es also nicht, Rechtsansprüche zu mindern, sondern dass verbesserte Voraussetzungen für zweckentsprechende und bedarfsgerechte Entscheidungen geschaffen werden.

Der Außendienst hat insbesondere folgende Aufgaben:

1. Allgemeine Beratung,
2. Prüfung der Notwendigkeit und des Umfanges beantragter Beihilfen nach § 23 Abs.3 SGB II, Erstausrüstung für die Wohnung einschließlich der Haushaltsgeräte und bei Geburt und Schwangerschaft,
3. Ermittlung des tatsächlichen Aufenthalts,
4. In Ausnahmefällen: Abgrenzung Bedarfsgemeinschaft, Wohngemeinschaft

Vor Einschaltung des Außendienstes sind von der Sachbearbeitung die eigenen Möglichkeiten der Sachverhaltsaufklärung vollständig 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.

Da dem Zoll die Kontrolle der Schwarzarbeit obliegt, ist dies nicht Aufgabe des Außendienstes. Die Prüfrechte des Außendienstes reichen für eine solche Aufgabe nicht aus. Anzeigen über Schwarzarbeit sind über die Sachbearbeitung OWiG dem Zoll zuzuleiten. Zugleich ist die auftraggebende Stelle zu informieren.

Der Außendienst erfolgt aus Sicherheits- und Beweissicherungsgründen grundsätzlich mit zwei Personen. Erwartet die beauftragende Stelle aus der Kenntnis der Klientel bei dem Hausbesuch Probleme, so ist dies im Auftrag zu vermerken. Hausbesuche erfolgen grundsätzlich mit vorheriger, schriftlicher oder telefonischer Ankündigung. Die Ankündigung ist zu dokumentieren. Die datenschutzrechtlichen Vorschriften nach §§ 67 ff. SGB X sind zu beachten.

Eine besondere Sicherheitsausstattung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgt nicht.

Jegliche Form der Bewaffnung passt nicht zum Kunden- und Mitarbeiterverständnis der Bundesagentur für Arbeit und der Stadt Remscheid und ist daher nicht zulässig. Das gilt auch für Pfefferspray.

II. Beauftragung, Durchführung und Dokumentation eines Außendienstbesuches

1. Die Leistungssachbearbeitung klärt und dokumentiert eigenverantwortlich, ob sich im Einzelfall die Notwendigkeit eines Einsatzes des Außendienstes ergeben hat und ob dieser Einsatz der Aufgabenbeschreibung des Außendienstes entspricht.
2. Die Sachbearbeitung übermittelt den Auftrag mit dem Vordruck „Prüfauftrag Außendienst“ bzw. „Ermittlungsauftrag“ an den 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. Sollten in der Sachbearbeitung Erkenntnisse über ein hohes Aggressionspotential oder andere besondere Umstände vorliegen soll das im Auftrag benannt werden.
3. Die Sachbearbeitung übermittelt den Auftrag an den Außendienst.
4. Der Außendienst erfasst den Auftrag statistisch. In der Regel soll ein Außendienstauftrag binnen 10 Arbeitstagen erledigt sein. Dies schließt die Übermittlung des Prüfberichts an die beauftragende Stelle (vgl. nachstehend Ziffer 5) ein.
5. 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.
6. Das beauftragende Team entscheidet über den Sachverhalt, ermittelt und dokumentiert die finanziellen Unterschiede, die sich durch den Einsatz des Außendienstes ergeben haben (Mehr-, Minderausgaben, auch bei Darlehen). Die finanziellen Auswirkungen ergeben sich aus einem Vergleich der tatsächlichen Zahlung nach dem Einsatz und der Zahlung, die ohne Einsatz erfolgt wäre. Bei einer einmaligen Zahlung wie für die Erstaussattung einer Wohnung, kann sich der beantragte Bedarf von 500 € durch den Hausbesuch auf einen Bedarf für Möbel von 100 € reduzieren. Bei einem dauerhaften Bedarf sind die finanziellen Auswirkungen ab dem Auftragsmonat 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) multipli-

ziert und als Betrag vor Hausbesuch eingetragen. Sollte ein Außendienstbesuch feststellen, dass ein Umzug nicht erforderlich ist, werden als Einsparsumme die nicht mehr benötigten Umzugskosten (Erfahrungswerte vor Ort) und bei Bedarf die nicht mehr benötigten Möbel angerechnet. Wird eine weitere Person festgestellt, die BG-relevant ist, gilt auch hier die Berücksichtigung für den verbleibenden Bewilligungszeitraum (max. 6 Monate).

7. Das auftraggebende Team trägt die Daten in den Vordruck „Rückmeldbogen Außendienst“ ein. Dieser wird an den Außendienst gesandt.
8. Der Außendienst wertet den wirtschaftlichen Erfolg auf Basis der Angaben des auftraggebenden Teams aus. Die Dokumentation erfolgt in Excel-Tabellen. Der Außendienst berichtet quartalsweise, nämlich zum 20.01., 20.04., 20.07. und 20.10. eines Jahres über die Bereichsleitung der Geschäftsführung.

gez.

F a u s t

Verteiler:

BL Leistungsabteilung

Außendienst

alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter per E-Mail

z.d.A. – II-1006.10