

<b>Verfahrensanweisung</b>		<b>Deutsches Rotes Kreuz</b>  Kreisverband Odenwaldkreis
VA HNR 04-01-10	Umgang mit Kundeneigentum und -daten	Hausnotruf

## 1. Ziel und Zweck

Im Rahmen dieser Verfahrensanweisung wird ein Verfahren zur Behandlung und Umgang mit vom Klienten mitgeführten beigestellten Gegenständen und Daten jeglicher Art festgelegt.

## 2. Geltungs- und Verantwortungsbereich

Das Verfahren ist für alle Mitarbeiter des Bereiches Hausnotruf gültig. Die Verantwortung für die Einhaltung der Verfahrens trägt die jeweilige Fahrzeugbesatzung sowie im Schadensfall der Bereichsleiter.

## 3. Beschreibung

Der Umgang mit Kundeneigentum und –daten ist eine verantwortungsvolle Aufgabe und trägt viel zur Kundenzufriedenheit bei. Der Umgang hat stets angemessen und kundenorientiert zu erfolgen.

Sollte es dennoch zu einem Schaden am Kundeneigentum kommen, so erfolgt die Feststellung des Schadens durch die Besatzung des Fahrzeuges, die ihrerseits umgehend den Bereichsleiter oder dessen Vertretung unterrichten.

Bei Sachen, die im Fahrzeug liegen bleiben, wird bei der Tour am Folgetag versucht den Eigentümer zu ermitteln. Ist dies nicht möglich, werden die Sachen bei der Bereichsleitung abgegeben und dort wird dann versucht, den Eigentümer zu ermitteln oder die Sachen werden so lange aufbewahrt, bis sich der Eigentümer meldet.

## 4. Mitgeltende Unterlagen

- Schadensmeldung (Onlineformular der Versicherung)
- Schweigepflichterklärung

## 5. Qualitätsaufzeichnungen

- bearbeitete Schadensmeldung
- Schadenfallbeschreibung für Versicherungssachbearbeiter

<u>Version:</u> 01	<u>Ersteller:</u>	<u>Geprüft:</u>	<u>Freigabe:</u>	<u>Seite:</u>
<u>Stand:</u> 24.04.13	Kronfeld, BL	Kronfeld, BL	Wießmann, KGF	1 von 1