

<b>Verfahrensanweisung</b>	<b>Deutsches Rotes Kreuz </b> Kreisverband Odenwaldkreis
Bearbeitung Kündigung	Hausnotruf

## 1. Ziel und Zweck

Diese Verfahrensweisung regelt die Bearbeitung und Dokumentation eingehender Kündigungen der Hausnotruf-Kunden

## 2. Geltungs- und Verantwortungsbereich

Diese Verfahrensweisung gilt für alle an der Verwaltung der Hausnotruf-Kunden und –Geräte beteiligten Mitarbeiter.

## 3. Beschreibung

### a) Vor der Abholung

- Termin vereinbaren und in Outlook hinterlegen
- Kündigung ausfüllen mit
  - Name und Adresse
  - Kundennummer
  - Kündigungsmonat
  - Kündigungsgrund
  - Gerätetyp und –ID
  - Datum
  - Schlüsselnummer/n und Schlüsselort
- Datenblatt (UMO) ausdrucken, handschriftlich als Kündigung kennzeichnen und den Termin hinzufügen
- Kündigung und Datenblatt zum entsprechenden Tag legen
- Hinweise in Noasys und UMO auf die Kündigung und den Abholtermin


### b) Tag der Abholung

- Schlüssel morgens aus dem HNR-Bereitschaftsfahrzeug holen.
- Schlüssel aus dem Tresor der angegebenen RW holen.

### c) Nach der Abholung

- Ausgefülltes Kündigungsformular scannen, Noasys als Dokument hinzufügen und in Kopie an die Buchhaltung schicken.
- In Noasys den Vertrag und den eventuellen Zuschuss zum Monatsende beenden.
- In der Schlüsselliste die Schlüsselnummer/n freigeben
- UMO Kassel: Kunden abmelden.
- UMO Stuttgart: Daten der Kündigung an Servicezentrale Stuttgart
- NEAT-Geräte im Portal auf „ohne Endbenutzer“ setzen, Einträge, Notizen den Altkunden betreffend entfernen.
- Climax-Geräte im Serviceportal auf „nicht aktiv“ setzen, laut Liste in L:\Hausnotruf\Listen Mobil Geräte als „Freies Gerät Nr.“ benennen und auch so in dieser Liste hinterlegen.

VA HNR Bearbeitung Kündigung 04-02-06-01-V03				
<b><u>Stand:</u></b> 01.12.25	<b><u>Ersteller:</u></b> Boer, HNR	<b><u>Geprüft:</u></b> Leuthäusser, TL HNR	<b><u>Freigabe:</u></b> Sauer, VS	<b><u>Seite:</u></b> 1 von 2

<b>Verfahrensanweisung</b>	<b>Deutsches Rotes Kreuz</b>  Kreisverband Odenwaldkreis
Bearbeitung Kündigung	Hausnotruf

#### 4. Mitgeltende Unterlagen

- ED HNR DRK-Servicevertrag für Hausnotruf und Mobilruf 04-02-01-01-01
- Kündigungsschreiben
- ED HNR Vertragsformular Schlüsseltausch und Rückgabe 04-02-02-03

#### 5. Qualitätsaufzeichnung

- Kundenzufriedenheitsbefragung

VA HNR Bearbeitung Kündigung 04-02-06-01-V03				
<b><u>Stand:</u></b> 01.12.25	<b><u>Ersteller:</u></b> Boer, HNR	<b><u>Geprüft:</u></b> Leuthäusser, TL HNR	<b><u>Freigabe:</u></b> Sauer, VS	<b><u>Seite:</u></b> 2 von 2