

Verfahrensanweisung	Deutsches Rotes Kreuz  Kreisverband Odenwaldkreis
Bearbeitung Kündigung	Hausnotruf

1. Ziel und Zweck

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

2. Geltungs- und Verantwortungsbereich

Diese Verfahrensanweisung 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				
Stand: 01.12.25	Ersteller: Boer, HNR	Geprüft: Leuthäusser, TL HNR	Freigabe: Sauer, VS	Seite: 1 von 2

Verfahrensanweisung	Deutsches Rotes Kreuz  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				
Stand: 01.12.25	Ersteller: Boer, HNR	Geprüft: Leuthäusser, TL HNR	Freigabe: Sauer, VS	Seite: 2 von 2