


| | |
|---|---|
| Verfahrensanweisung | Deutsches Rotes Kreuz  Kreisverband Odenwaldkreis |
| Bearbeitung Schlüsseltausch und -Rückgabe | Hausnotruf |

1. Ziel und Zweck

Diese Verfahrensweisung regelt den hochsensiblen Umgang mit Kunden-Schlüsseln.

2. Geltungs- und Verantwortungsbereich

Diese Verfahrensweisung gilt für alle Mitarbeiter des Hausnotrufs.

3. Beschreibung

- Der Schlüsseltausch hat sehr zeitnah zu geschehen!
- Terminabsprache mit dem Kunden, in Outlook hinterlegen
- Datenblatt (UMO) ausdrucken, handschriftlich als Schlüsseltausch kennzeichnen und den Termin hinzufügen. Falls notwendig, den Hintergrunddienst (Schlüsseltresor im Fahrzeug) zur Schlüsselabgabe ins Büro rufen
- HNR-Mitarbeiter*in den Schlüssel des Hintergrunddienstes aushändigen. Auf der Fahrt zum Kunden muss der Schlüssel in der entsprechenden RW abgeholt werden.
- Beim Kunden den Schlüsseltausch
 - mit Ipad im hinterlegten Formular „ED HNR Vertragsformular Schlüsseltausch und Rückgabe 04-02-02-03“
 - ohne Ipad im vorausgefüllten Formular FO HNR Schlüsselerückgabe (Austausch) 04-02-02-02
- dokumentieren und Schlüssel im Schloss auf Funktion überprüfen
- Im Büro wird das Formular in Noasys dem Kunden als Dokument hinzugefügt und als „Ereignis“ eingetragen.

Sollte ein Kunde einen Schlüssel zurückfordern, gleicht das Vorgehen dem Schlüsseltausch. Auch das Formular ist das gleiche, es wird jedoch als Rückgabe gekennzeichnet.

Wird ein Schlüsseltausch mit Vorankündigung im HNR-Geschäft durchgeführt, werden die Schlüssel vor dem Termin ins Büro geholt.

4. Mitgeltende Unterlagen

- FO HNR Schlüsselaustausch/-rückgabe 04-02-02-02
- ED HNR Vertragsformular Schlüsseltausch und Rückgabe 04-02-02-03

5. Qualitätsaufzeichnung

- Kundenzufriedenheitsbefragung

| | | | | |
|--|--------------------------------|--|-------------------------------|--------------------------|
| VA HNR Schlüsseltausch und -Rückgabe 04-02-02-05-V01 | | | | |
| Stand: 01.12.25 | Ersteller: Boer, HNR | Geprüft: Leuthäusser, TL HNR | Freigabe: Sauer, VS | Seite: 1 von 1 |