



Feldanfragen



Yunus Stubner

Was ist eine Feldanfrage?

- Der Pate erfragt spezielle und individuelle Infos vom Patenkind oder zur Familie, die nur über das National Office beantwortet werden können. Allgemeine Anfragen, zu denen wir Informationen im Büro/im System haben, werden nicht als Feldanfrage weiter geleitet.
- Feldanfragen werden als Aufgabe an CS - *Feldanfragen* gestellt, von dort aus werden sie von WV in das Zielland weitergeleitet.

Was sind die Bedingungen für das Stellen einer Feldanfrage?

- **Feldanfragen müssen präzise sein.**
 - Am Telefon so viele Informationen wie möglich erfragen.
 - Wer hat was wann wohin geschickt?
 - Hat der Pate selbst schon geschrieben und konkrete Fragen gestellt?
 - Wann war das?
 - Was genau fehlt dem Paten nun, was möchte er vom Patenkind haben?
 - Hat er spezielle Fragen, auf die er noch keine Antwort hat?
 - Sollten die Informationen des Patens aus einer schriftlichen Anfrage nicht ausreichen, muss nachgefragt werden.
- **Nur Feldanfragen stellen, die wir nicht durch eigene Recherche beantworten können.**
 - Ist im Patenportal (MWV) des Paten der angeblich fehlende Fortschrittsbericht (Annual Progress Report, APR)/aktuelles Foto/Antwortbrief bereits hinterlegt?
(Manche Paten nutzen das Patenportal nicht und warten auf eine postalische Antwort)
Hinweis: Neue Fotos nur von CS anfordern lassen, wenn dem letzten APR kein Foto beilag und auch seit diesem keine neuen Fotos hochgeladen wurden.
 - Sollte dort nichts zu finden sein oder sollte die Frage generell nicht durch Inhalte des Patenportals beantwortet werden können:
 - Das WV-2nd-Level (Ellen Muth, Christian Reichard, Daniela Herweg oder Christina Mezler) kann auf der Plattform **HORIZON** oder in **StepWise** gezielt nachschauen, z.B.:
 - Ist Geschenksendung im Projektgebiet angekommen?
 - Wurde bereits eine Antwort darauf fertiggestellt?
 - Relevante das Kind/Familie betreffende Informationen)

- Ellen Muth und Christina Metzler haben Zugriff auf Schuldaten und die über das Patenportal gesendeten Nachrichten, z.B.:
 - Geht mein PK noch in die Schule?
 - Kam meine Nachricht beim Patenkind an?

Wie stellt man eine Feldanfrage?

- Aufgabe an CS-Feldanfragen stellen.
- Aufgabentitel immer mit dem Ländercode des betroffenen PKs beginnen (das CS-Team hat die Aufgaben nach Ländern unter sich aufgeteilt), z.B. "ZIM bitte wg. Gesundheitszustand nachfragen".
- Sollte die Anfrage schriftlich erfolgt sein und sie als Feldanfrage qualifizieren, dem Paten bestätigen, dass sich darum gekümmert wird, und ihn auf eine mehrwöchige Wartezeit hinweisen (*P010ANFZ-E* für Mail, *P010ANFRAG* für Brief).

Was tun bei Unklarheiten?

- Bei Fragen zu Feldanfragen Christina Metzler oder Ellen Muth kontaktieren.
- Dies gilt auch für Fälle, bei denen nicht klar ist, ob die Antworten aus dem Feld direkt an den Paten gesendet werden dürfen
- Auch bei Auskünften aus dem Feld zu Kosten (bspw. wenn der Pate gefragt hatte, wie viel er für ein Fahrrad spenden müsste), da mitunter zusätzliche Steuern etc. berücksichtigt werden müssen. Der aus dem Feld gemeldete Betrag darf dem Paten nicht direkt mitgeteilt werden.

Hinweis: Grundsätzlich findet man alle Briefe im Zusammenhang mit Feldanfragen unter dem Aktivitätengruppenfilter *PKIND*.

Pate-Feld-Kontakt

Hier erfolgt eine erste Prüfung, ob eine Feldanfrage erfolgen soll oder nicht. Das Fach wird aus PSS Sortieren gespeist. Wenn eine Patenanfrage als Feldanfrage qualifiziert, wird eine Aufgabe an CS - *Feldanfragen* gestellt.

Antworten - Feld

Die aus dem Feld erhaltenen Antworten auf unsere Anfragen verschiebt das CS-Team in das Intraday-Fach *Antworten-Feld* oder *PSS BTR-AW* (Aufgaben).

Unsere Aufgabe ist dem Paten die Ergebnisse der Anfrage mitzuteilen.

1. **Mit Doppelklick auf die Zahl in der Spalte *not started* in der Zeile *Einmalspenden* die Incident-Liste öffnen.**

2. Einen Fall aus der Liste auswählen und mit Klick auf Schaltfläche **Open Incident** öffnen.
3. Kommentare/Bemerkungen auf zusätzliche Anweisungen prüfen.
4. Mail öffnen und inkl. Betreff und ggf. Anhang gründlich lesen.
5. Je nach der aus der Mail hervorgehender Anweisung bearbeiten.
6. Fall mit Klick auf **Finish Incident** abschließen.

Hinweise:

- Immer abwägen, was an Informationen an den Paten weitergegeben werden soll. Bei Zweifeln mit WV (Christina oder Ellen) abklären.
- Keine WV-Interna weitergeben.
- Keine der üblichen Abkürzungen verwenden (IL, APR, CR). Eine Liste dieser findet sich [hier](#).
- Antwort aus dem Feld übersetzen?
 - Sofern der Pate öfter unseren Übersetzungsservice in Anspruch genommen hat (kann man in den Aktivitäten sehen), die aus dem Feld erhaltene Antwort bitte ins Deutsche übersetzen.
 - Bei Paten, die öfter geschrieben haben und den Übersetzungsservice nicht in Anspruch genommen haben, kann die Antwort gegebenenfalls – als authentische Verstärkung unserer Antwort - im Original weitergeleitet werden. Dies gilt aber nur, wenn der Inhalt eindeutig ist, keine unverständlichen Abkürzungen enthält und keine internen sensiblen Informationen. Das englische Original wird ggf. zusätzlich zur deutschen Übersetzung beigefügt. Sie ergänzt unsere deutsche Übersetzung, wo es sinnvoll erscheint.

^ Beispiel Weiterleitung Brief (Antworten - Feld) ⇌

Die einfachsten Fälle sind die, bei denen lediglich ein *Introductory Letter* (IL, Vorstellungsbrief), ein Foto oder ein persönlicher Brief des Kindes weitergeleitet werden muss.

- **Anhang herunterladen.**
 - Klick auf den kleinen Pfeil des Anhangs.
 - Klick auf *Speichern unter*.

Antwort PID 001823856

Sponsorship-Operations-Mail
An Daniela Fortune-Mensah

1

2

Angehängter Brief

Antwort/
Anweisung

ursprüngliche Anfrage
an das Feld

Kind

Vorschau

Öffnen

Schnelldruck

Speichern unter

Alle Anlagen speichern...

Hochladen

Anlage entfernen

Kopieren

Alle auswählen

856

Operations-Mail-Germany

Patentpost vom letzten Jahr erinnern, daher neuer Brief

May 2022 and re-sent by e-mail

Kindly have the child write a

d in Horizon/RMT.Thank you!

spons

ter of response from the spon

- Geeigneten Ordner auswählen (am besten einen spezifischen Ordner für Anhänge anlegen).

- **Mail/Brief aufsetzen.**

- In der Partnerkarte Klick auf *Aktivität erstellen*.
- Vorlage auswählen (in diesem Fall eignet sich die Vorlage *P012ANFZ-E* (Mail) gut, in dieser wird auf den Brief des PK im Anhang hingewiesen, P020BRIKIN für Brief).
- Ggf. umformulieren (der Inhalt der Anfrage des Paten sollte noch einmal aufgegriffen werden).

- **Anhang hinzufügen.**

- Im *Aktivität erstellen*-Fenster auf *Mailanhänge* klicken.

Aktivität erstellen - 001650330 Holger Mustermann 001650330 Holger Mustermann

START AKTIONEN NAVIGATE ger iVision - iVision - eunavst...

Bemerkungen Ansicht Bearbeiten Dokument bearbeiten **Mailanhänge** Aktualisieren Filter löschen Gehe zu Vorheriger Nächster

Neu Verwalten Vorgang Seite

001650330 Holger Mustermann 001650330 Holger Mustermann **Mailanhänge**

Allgemein

Partner Name: Holger Mustermann ... Aufgabe nach Einfügen erstellen: ☐

Aktivitätenart: P012ANFZ-E Beteiligte Zusagen ID:

Korrespondenzart: SMTP Textbaustein E-Mail: SEG3826684

- Klick auf *Importieren*.

Bearbeiten - Dateianhänge

START AKTIONEN

Neu Liste anzeigen Liste bearbeiten Löschen Öffnen **Importieren** Exportieren Löschen Als Übersicht anzeigen

Neu Verwalten Funktion

Dateianhänge **Importieren**

Nr.	Dokumentenname	Dateierweiterung
0		

- Datei auswählen (die Datei erscheint dann als Eintrag im Fenster *Dateianhänge*).
- Fenster *Dateianhänge* schließen.

- **Mail mit Klick auf OK abschicken.**

Wichtiger Hinweis: Anhänge können auf diesem Weg **nur per Mail** verschickt werden. Sollte der Pate keine Mail-Adresse haben, den Incident mit Notiz in das Fach *ERH Eilt Experten* verschieben und ggf. WV-Mitarbeiter darüber informieren (damit der Anhang bei WV vor Ort gedruckt und dem Brief eindeutig zugeordnet werden kann).

Zwischenbescheide

Gemäß den World Vision Standards soll die Beantwortung einer Anfrage eigentlich maximal 4 Wochen dauern (gemessen ab dem Zeitpunkt, an dem sie von CS ins Land geschickt wurde – bis uns die Antwort aus dem Land zugeschickt wurde). Oft dauert es allerdings länger als vier Wochen, bis Antworten auf

unsere Anfragen bei uns eintreffen. Daher wird vom CS-Team bei der Anlage der Feldanfrage eine Aufgabe an PSS-TA gestellt:

000713662 Christina Metzler 000713662 Christina Metzler

Allgemein	
Beschreibung:	1. Zwischenbescheid
To-Do Category:	
To-Do Sub Category:	
Startdatum:	22.11.2022
Enddatum:	23.11.2022
Teamaufgabe:	<input checked="" type="checkbox"/>
Team:	PSS-TA
Kontakt:	Christina Metzler
Sachbearbeitercode:	
Priorität:	Normal

Der 1. Zwischenbescheid (*P011ANFZ-E* für Mail, *P011ANFBES* für Brief) wird nach 4 Wochen versandt, der 2. Zwischenbescheid (*P011AZB_2E* für Mail, *P011AZB_2* für Brief) nach 8 Wochen. Sollte es Anfragen geben, die sich länger als 12 Wochen hinziehen, muss der Brief „Anfrage 2. Zwischenbescheid“ manuell etwas abgeändert werden.

Nachdem Verschicken des Zwischenbescheids die Aufgabe 4 Wochen in die Zukunft stellen (und ggf. Beschreibung der Aufgabe ändern).

^ FAQ

- **Wir haben schon sooo lange nichts mehr vom Patenkind gehört.**

Ist das Datum des letzten Kontaktes feststellbar? Wurden beim letzten Brief seitens des Patens konkrete Fragen gestellt, auf die es keine Antworten gab?

Wenn über Stepwise/Horizon oder über „Mein World Vision“ nichts herausgefunden werden konnte – einen persönlichen Brief anfordern (Aufgabe an CS) und den Paten entsprechend informieren, falls das nicht am Telefon schon geschah.

- **Ist meine Geschenksendung vom XX.XX.XXXX angekommen?**

Wenn über Stepwise/Horizon oder über „Mein World Vision“ nichts herausgefunden werden konnte – 2nd Level kontaktieren, damit von dort bei DMS nachgefragt wird, ob und wann eine Sendung des Paten per Kurier verschickt wurde.

Je nachdem was uns DMS mitteilt, eine Aufgabe an CS wg. Verbleib der Sendung stellen. Wenn der Pate uns schriftlich deswegen kontaktiert hat, ihm bestätigen, dass wir im Projekt nachfragen werden (wie unter Punkt **Wie stellt man eine Feldanfrage?** beschrieben). Falls sich herausstellen sollte, dass nichts ankam, werden wir einen persönlichen Brief für ihn anfordern.

- **Das erhaltene Foto zeigt nicht mein Patenkind.**

Erst mal selbst dieses Foto mit den früheren Fotos vergleichen und dabei auf verschiedene Merkmale wie Augenpartie, Ohren, Muttermale etc. achten. Bei Unsicherheit ggf. auch Kollegin oder Kollegen die Bilder zeigen. Wenn man sich nicht sicher ist, dass es wirklich dasselbe Kind ist – Aufgabe an CS stellen.

- **Ich warte auf den Verwendungsnachweis auf meine Sonderspende.**

Erstmal unter Zahlungen nachprüfen, ob der Betrag nicht doch als Bounceback-Spende verbucht wurde. Falls ja, bitte an 2. Level geben damit wir eine Umbuchung des Betrages veranlassen können. Wenn der Betrag korrekt als GNK verbucht war – bitte Aufgabe an CS stellen.

- **Wie profitiert mein Patenkind speziell von meiner Unterstützung?**

Keine Anfrage. Vielmehr unseren Arbeitsansatz etwas ausführlicher erläutern.

- **Mein Patenkind besucht mit 12. Jahren die 2. Klasse?!**

Anfrage an CS stellen.

- **Mein 16-jähriges Patenkind zeichnet wie eine 5-Jährige.**

Umstände vieler PKs dem Paten erklären (viele PKs haben wegen dem Mangel an Material nur einen Bruchteil der Übung beim Zeichnen wie europäische Kinder - [Warum malt mein Kind so schrecklich?](#)). Solche Fälle ggf. an WV weitergeben.

- **Warum hat sich die Familie meines Patenkindes entschlossen, das Projektgebiet zu verlassen, obwohl eine Patenschaft doch so hilfreich für sie sein soll?**

Etwas ausführlicher die Herausforderungen schildern, mit denen die Projektbewohner konfrontiert sind. Auch auf die Freiwilligkeit der Teilnahme hinweisen. Solche Fälle ggf. an WV weitergeben.

- **Wann endet meine Patenschaft? Mein PK ist schon 18. Braucht es wirklich noch meine Unterstützung?**

Geplantes Projektende über NAV (Zusagenkarte > Projektkarte) herausfinden. WV kann auf Nachfrage schauen, ob das Patenkind noch die Schule besucht - und wie lange voraussichtlich noch.

- **Ich habe beschlossen meinem Patenkind ein Fahrrad zu schenken.**

Pate kann GNK leisten und wir können gerne vermerken, dass sich der Pate über den Kauf eines Fahrrads freuen würde. Die endgültige Entscheidung, was von einer GNK angeschafft wird, liegt aber immer bei der Familie des Patenkindes in Absprache mit den Projektmitarbeitern.

- **Ich will eine größere Summe nur für die Familie meines Patenkindes leisten und bestimmen was damit geschehen soll.**

Pate kann nicht bestimmen was für seine GNK angeschafft wird (s.o.). Generell ist es so, dass die Familie des Patenkindes max. USD 100 erhält und der Rest der Gemeinschaft zugutekommt (es gibt jedoch einzelne Ausnahmen wenn z.B. die Familie sehr bedürftig ist). Diese Vorgänge ggf. an WV weitergeben.

- **Mein Patenkind sieht krank/zu dünn aus.**

Foto nachprüfen. Wenn das Kind wirklich krank oder sehr untergewichtig aussieht – Aufgabe an CS wg. Anfrage ins Feld.

- **Ich möchte die OP meines Patenkindes finanzieren.**

Diese Fälle (medizinische Einzelfallmaßnahmen) an WV weitergeben.

- **Wie geht es meinem ehemaligen Patenkind (Patenschaft wurde schon vor 10 Jahren beendet)?**

Hier können wir keine Informationen mehr herausfinden. Keine Anfrage ins Land.

- **Ist mein Patenkind beschnitten?**

Solche sehr persönlichen Information erfragen wir nicht. Keine Anfrage ins Land.

- **Welcher Religion gehört mein Patenkind an?**

Diese Information erfragen wir ebenfalls nicht. Keine Anfrage ins Land. Tipp am Rande: Pate soll per Brief das Lieblingsfest im Jahresverlauf erfragen, davon kann man meist Rückschlüsse ziehen.

- **Ist mein Patenkind von den Unruhen betroffen (z.B. Tigray in Äthiopien)?**

Solche Nachfragen bitte zu weiterer Prüfung an WV.

- **Ich möchte direkt mit meinem Patenkind kommunizieren und nicht über WV.**

Aus Kinderschutzgründen nicht möglich. Ausnahme: Ist das PK über 18 und ist nicht mehr Teil des PA-Programms, kann eine Anfrage auf Austausch von Kontaktinformationen gestellt werden. Hierfür WV kontaktieren.

- **Ich möchte meinen gebrauchten Computer an mein Patenkind schicken.**

Probleme mit Zoll und elektrischer Versorgung schildern. Keine Anfrage ins Land.

Sehr komplizierte Anfragen wie z.B. die Finanzierung des Studiums, einer einkommensfördernden Maßnahme wie z.B. der Aufbau einer kleinen Nutztierzucht, oder die Finanzierung einer Operation bitte an WV weitergeben.

Seite zuletzt bearbeitet am 02.06.2023