

**Deze Uitgave:**

1. Persoonlijk Bericht
2. Practische werkprocessen

**Nieuwsbrief:**

[Aanmelden](#)  
[Afmelden](#)

**Participant:**

[Nieuw](#)  
[Wijzigen](#)  
[Verwijderen](#)  
[Verzoek Contact](#)

**Volgende uitgave:**  
21-Mei-2006

**Contact**

Peter Maas, oprichter

## 1 Persoonlijk Bericht

Hallo,

hierbij presenteren wij je de derde nieuwsbrief, waarin vooral wordt ingegaan op de gestelde vragen en opmerkingen.

De meeste vragen gaan over hoe de "zaken" praktisch georganiseerd gaan worden, het "wie-doet-wat-en-wanneer" en "met-wie-nemen-we-contact-op". Daar het dus om vragen over de basis werkprocessen van het Helping People Network gaat, hebben we besloten deze Nieuwsbrief te wijden aan de uitleg hiervan.

In de volgende Nieuwsbrief zullen we ingaan op vragen en opmerkingen met betrekking tot de preventie van en wat we denken te doen aan misbruik van "diensten" van het Netwerk en het "anders gebruiken" van onze middelen.

Bedankt & tot ziens! Laat het je goed gaan!

Met vriendelijke groeten,

Peter Maas

**PS:** het staat je vrij onze nieuwsbrieven naar vrienden en familie door te sturen. Als je het Emailbericht doorstuurt, neem dan even [subscribe-newsletter@helping-people.net](mailto:subscribe-newsletter@helping-people.net) op in het **CC-veld**, zodat we deze nieuwe Emailadressen automatisch binnenkrijgen en kunnen toevoegen aan onze distributielijsten.

Post: Postbus 825, NL-4600 AV Bergen op Zoom, Nederland  
[info@helping-people.net](mailto:info@helping-people.net) <http://www.helping-people.net>

**Deze Uitgave:**

1. Persoonlijk Bericht
2. Practisch werkprocessen

**Nieuwsbrief:**

[Aanmelden](#)  
[Afmelden](#)

**Participant:**

[Nieuw](#)  
[Wijzigen](#)  
[Verwijderen](#)  
[Verzoek Contact](#)

**Volgende uitgave:**  
21-Mei-2006

## 2 Practische werkprocessen

Het Helping People Network is een organisatie zonder winstoorgmerk, een wereldwijde groep mensen, met als intentie hulpbehoevende mensen te helpen de noodzakelijke hulp te vinden en vervolgens te bemiddelen tussen de hulpbehoevenden en helpenden bij de uitvoering/verlening van de hulp.

Natuurlijk is het net zoals in elke andere organisatie noodzakelijk de werkprocessen goed te organiseren, vooral als er deelnemers op meerdere locaties werken. In ons geval zelfs verschillende talen spreken!

Daarom onderkennen we de volgende stappen in ons hoofd-werkproces:

1. Iemand wendt zich met een hulpaanvraag tot het Netwerk,
2. De hulpaanvraag wordt in het Netwerk opgenomen,
3. Aanvraag & mogelijke passende oplossingen met aanvrager bespreken,
4. Acceptatie, studie & consultatie met vakspecialisten,
5. Het vinden/ontwikkelen van de passendste oplossing en planning,
6. Aanvraag aan geïnteresseerde hulpverleners/-organisaties voorstellen,
7. De implementatie van de gekozen oplossing & noodzakelijke scholing,
8. Evaluatie van de resultaten met alle betrokken partijen.

Elke stap in het proces en elke gebeurtenis/bespreking wordt in de Netwerk Gegevensbank gedocumenteerd. Deze kan door alle deelnemers in het Netwerk worden geraadpleegd.

### 2.1 Iemand wendt zich met hulpaanvraag tot Netwerk

De meerderheid van de hulpbehoevenden zal door een lokale deelnemer met het Netwerk in contact komen: iemand die ze kennen, zou hun misschien wel eens kunnen helpen, toch? In derde wereld landen, is het vertrouwen van hulpbehoevenden niet vanzelfsprekend, vanwege "slechte" ervaringen of misschien zelfs omdat het tegen hun principes is om hulp te vragen. Het is dus noodzakelijk lokaal vertrouwen en respect te winnen.

Daarom moet het Netwerk lokaal deelnemers hebben, voordat de activiteiten in het gebied feitelijk kunnen worden gestart. Optimaal gezien moeten deelnemers mensen zijn die reeds in de gemeenschap bekend zijn en geïnteresseerd zijn om de "ogen" en "oren" van het Netwerk te zijn, aanspreekpersoon voor lokale hulpbehoevenden en mogelijk zelfs de rol van bemiddelaar in (politieke) conflicten op zich willen nemen.

Als een hulpaanvraag niet direct lokaal kan worden afgehandeld, zal de lokale deelnemer met andere contactpersonen binnen de regio en/of de regionale Netwerk coordinator contact opnemen. Bovendien zal de aanvraag met alle relevante gegevens voor communicatieve doeleinden in de Netwerk Website/Database moeten worden ingediend.

**Deze Uitgave:**

1. Persoonlijk Bericht
2. Practische werkprocessen

**Nieuwsbrief:**

[Aanmelden](#)  
[Afmelden](#)

**Participant:**

[Nieuw](#)  
[Wijzigen](#)  
[Verwijderen](#)  
[Verzoek Contact](#)

**Volgende uitgave:**  
21-Mei-2006

Er kan natuurlijk niet van lokale Network contactpersonen worden verwacht dat (alle) simpele hulpvragen worden gerapporteerd, alhoewel het natuurlijk wel interessant zou zijn, te zien wat er allemaal wordt gedaan in die regio. Bovendien zal er in "the middle of nowhere" niet overal een Internetverbinding ter beschikking zijn.

### 2.2 De hulpaanvraag wordt in het Network opgenomen

De hulpaanvraag kan door elke deelnemer worden ingediend door met de Website contact op te nemen. Normaal gesproken wordt deze activiteit echter door de lokale deelnemer uitgevoerd.

Alle belangrijke aspecten van een aanvraag moeten worden gerapporteerd om een passende oplossing te vinden en te implementeren:

1. **Wie:**
  - a. de vragende hulpbehoevende(n) en betrokken personen,
  - b. betrokken Network deelnemer(s),
  - c. mogelijkheden en gegevens om contact op te nemen.
2. **Waar:**
  - a. de exacte locatie en eventueel andere betroffen gebieden,
  - b. gegevens over het lokale geologische en politieke klimaat.
3. **Wanneer:**
  - a. wanneer is er iets ernstigs gebeurd of gebeurt het op dit moment?
  - b. verslechtert zich de situatie nu?
  - c. de oorzaak en historie van deze verslechterde situatie.
4. **Wat:**
  - a. is er sprake van een ongeluk of incident wat problemen veroorzaakt,
  - b. is een (snelle) oplossing nodig om een escalatie te voorkomen?
  - c. zijn het slechte omstandigheden waarmee de hulpbehoevende(n) moeten leven?
5. **Prioriteit & Urgentie**
  - a. de behandeling van prioriteiten, ingeval er meerdere hulpaanvragen tegelijkertijd binnenkomen, staat beschreven in Thema 3 van Nieuwsbrief 2,
  - b. vanzelfsprekend definieert de urgentie de snelheid waarmee een hulpaanvraag in behandeling wordt genomen. We onderkennen de volgende urgenties: Levensbedreigend, CritischEscalerend, Critisch, BlokkeerNormaliteit, Storend, SchadeBeperken, Ontwikkeling, Optimalisatie.

**Deze Uitgave:**

1. Persoonlijk Bericht
2. Practische werkprocessen

**Nieuwsbrief:**

[Aanmelden](#)

[Afmelden](#)

**Participant:**

[Nieuw](#)

[Wijzigen](#)

[Verwijderen](#)

[Verzoek Contact](#)

**Volgende uitgave:**

21-Mei-2006

**6. Status:**

- a. gedurende de verwerking van een hulpaanvraag, is het voor alle betrokken deelnemers nodig bij te houden wat de toestand daarvan is en wat er als volgende stap te doen is. Het Netwerk onderkent volgende statussen: geregistreerd, in-bewerking, geaccepteerd, in-studie, in-ontwikkeling, zoekt-hulpverlener, hulpverlener-gevonden, door- hulpverlener-aangenomen, in-uitvoering, afgewerkt, in-evaluatie (en gearchiveerd).
- b. In complexe hulpverleningsactiviteiten, waarbij meerdere hulpverleners en-organisaties betrokken zijn, zal zich altijd tenminste één Netwerk deelnemer bezighouden met Taakbeheer, documentatie van het verloop van de hulpverlening en overleg met de hulpaanvrager(s).

**2.3 Aanvraag & oplossing met aanvrager bespreken**

De hulpaanvrager begrijpt de "ongewenste" toestand vaak als beste en heeft wellicht zelfs een idee voor een passende oplossing. Dit helpt Netwerk deelnemer(s) een passende en structurele oplossing te vinden/ontwikkelen. Uiteraard zal deze zelf ook een volledig beeld van de situatie maken. Alle vergaarde informatie wordt in de Netwerk gegevensbank gedocumenteerd.

Alhoewel geld in veel gevallen een snelle oplossing kan bieden, zal het Helping People Network er altijd naar streven structurele oplossingen te implementeren. Maar, uiteraard, realiseren wij ons dat snelle oplossingen wel eens in urgente gevallen noodzakelijk zijn, maar zullen alleen worden aangewend om levensbedreigende situaties af te wenden.

**2.4 Acceptatie, studie & consultatie met vakspecialisten**

Nu dat een volledig beeld van de situatie is gemaakt, kunnen andere Netwerk deelnemers beginnen met de bestudering van het geval, overleg met vakspecialisten en ervaren hulpverleners voeren, vergelijkbare gevallen en mogelijk bestaande algemene beste oplossingen zoeken.

Voordat het Helping People Network haar activiteiten in het gekozen gebied kan beginnen, hebben Netwerk deelnemers de "markt" van hulpverleners en -organisaties voor dit gebied reeds onderzocht; wie hier reeds actief was en daarom belangrijke kennis over het gebied bezitten. Het klassieke voorbeeld van gevallen waar de perfecte technologische oplossing in gebruik werd genomen, waarna bleek dat ze niet buikbaar was, omdat het bijna onmogelijk was op de brandstof ervoor lokaal te verkrijgen. Daarmee opgedane ervaring zal zulke missers in de toekomst kunnen voorkomen.

**Deze Uitgave:**

1. Persoonlijk Bericht
2. Practische werkprocessen

**Nieuwsbrief:**

[Aanmelden](#)  
[Afmelden](#)

**Participant:**

[Nieuw](#)  
[Wijzigen](#)  
[Verwijderen](#)  
[Verzoek Contact](#)

**Volgende uitgave:**  
21-Mei-2006

**2.5 Een passende oplossing en plan ontwikkelen**

Nadat specialisten adviezen en voorstellen zijn verzameld, zullen we nog met geïnteresseerde hulpverleners en -organisaties met kennis en ervaring met dit type probleem in het "veld" van gedachten wisselen. Wellicht hebben ze nog belangrijke informatie omtrent lokale autoriteiten en andere "invloedrijke" personen, lokale procedures & gebruiken en andere "omstandigheden", die de implementatie van de gekozen oplossing in de weg zouden kunnen staan. Helping People Network wenst de simpelst mogelijke uit de lijst van mogelijke oplossingen te implementeren. Perfectie neigt ertoe duur, gecompliceerd en moeilijk begrijpbaar voor "leken" te worden.

**2.6 Aanvraag geïnteresseerde hulpverleners voorstellen**

Nu dat een duidelijk beeld over de situatie en de beste oplossing is gevonden, wordt de hulpaanvraag aan hulpverlener/-organisaties die zowel interesse alsmede de middelen hebben om de gestelde oplossing te implementeren. We geven ze alle verzamelde informatie en zorgen voor het contact met de hulpaanvrager(s) en de lokale Netwerk contactpersoon.

**2.7 Implementatie van de gekozen oplossing & scholing**

Nu duidelijk is wat er gedaan moet worden, kan de implementatie van start gaan. Uiteraard moeten we volledig op de hulpverleners/-organisatie vertrouwen. Als er meerdere hulpverleners/-organisaties bij betrokken zijn, zal minstens één lokale Netwerk deelnemer "op locatie" aanwezig zijn om de implementatie te coördineren en "onregelmatigheden" en "verstoringen" op te lossen en te documenteren. Indien noodzakelijk zullen meerdere Netwerk deelnemers hem/haar assisteren. Het Helping People Network neemt de verantwoordelijkheid voor de voltooiing en het succes van de implementatie. Als er iets mis gaat, zullen aanvullende hulpverleners/-organisaties worden gezocht en ingeschakeld om er een succes van te maken. We zullen ook in contact met de aanvragers blijven en indien noodzakelijk (andere) hulpverleners inschakelen om de hulpaanvrager(s) te helpen bij de "ingebruikname" van de geïmplementeerde oplossing en in de nieuwe situatie te begeleiden.

**Deze Uitgave:**

1. Persoonlijk Bericht
2. Practische werkprocessen

**Nieuwsbrief:**  
[Aanmelden](#)  
[Afmelden](#)

**Participant:**  
[Nieuw](#)  
[Wijzigen](#)  
[Verwijderen](#)  
[Verzoek Contact](#)

**Volgende uitgave:**  
21-Mei-2006

**2.8 Evaluatie van de resultaten met alle betrokken partijen**

Nadat de activiteiten zijn beëindigd, wordt de nieuwe situatie met alle betrokken hulpverleners, hulpaanvragers en Netwerk deelnemers geëvalueerd om erachter te komen of er nog iets verbeterd of bijgewerkt moet worden.

Daarna zal het Helping People Network present en in contact met de hulpaanvragers blijven door middel van:

1. de locale Netwerk deelnemer,
2. de regionale Netwerk Coördinator en
3. indien zinvol en werkbaar, zal de hulpaanvrager toegang krijgen tot het communicatiesysteem van het Netwerk om eventuele "problemen" kenbaar te maken.

Zoals je ziet, zal het Helping People Network behoorlijk wat informatie moeten verzamelen, voordat het gekozen gebied actief kan worden bediend. Daarbij zouden we jouw assistentie hierbij zeer op prijs stellen. Het gaat er daarbij in eerste instantie om informatie m.b.t. het aanbod van hulpverleners/-organisaties uit jouw regio/plaats door te geven. Het betreft contact informatie, informatie over wat en waar ze werken en wat ze in het verleden allemaal gedaan hebben, hun hoofdactiviteit, enz., enz. Je kunt de informatie voorlopig per [Email](#) toesturen. Alvast bedankt!

\_\_\_\_\_ Einde Nieuwsbrief \_\_\_\_\_