



## Verfahrensanleitung zur „NWK-Hilfe“ des Vereins der Züchter, Halter und Freunde von Neuweltkameliden e. V.

### §1 Ausgangssituation

Es gibt eine große Zahl an Haltern von Lamas und Alpakas. Bei genauer Beobachtung dieser Szene erkennt man schnell, dass viele Tierhalter

- keinen erfahrenen Tierarzt für die Betreuung ihres Bestandes haben
- sich oft ihre Meinung und Entscheidungen aus den sozialen Netzwerken holen

Die NWK-Hilfe wird eingerichtet, um Anfragen zu Neuweltkameliden für Mitglieder und andere Tierhalter professionell beantworten zu können.

Der Verein richtet auf seiner Internetseite [www.nwk-verein.de](http://www.nwk-verein.de) ein Meldeformular für Routineanfragen ein.

### §2 Einführung einer „NWK-Hilfe“

Der Verein führt zur Unterstützung aller Lama- und Alpakahalter ein Onlinesystem ein, mit Hilfe dessen die Tierhalter bei Bedarf Hilfe durch einen erfahrenen Tierarzt oder erfahrene Tierhalter erhalten können.

Die NWK-Hilfe ist unterteilt in:

- Hilfe zu medizinischen Fragen
- Hilfe zu allgemeinen Fragen von tierhaltern

Durch die Einführung der „NWK-Hilfe“ stellen wir sicher, dass der Fragesteller von zentraler Stelle eine fundierte Meinung zu allen Fragen rund um die Neuweltkameliden erhält.

Es kommt uns dabei besonders darauf an, dass unsere Mitglieder – im Rahmen der Mitgliedsbetreuung unseres Vereins - schnell und unbürokratisch Hilfe und Unterstützung bekommen. Es werden durch die „NWK-Hilfe“ aber auch Tierhalter bedient, die nicht Mitglieder im Verein sind.

Dazu richtet der Verein auf seiner Internetseite [www.nwk-verein.de](http://www.nwk-verein.de) jeweils ein Meldeformular für **medizinische** Routineanfragen und für allgemeine Fragen zur Haltung und Nutzung von Neuweltkameliden ein.

**Die „medizinische NWK-Hilfe“ ersetzt nicht den bestandsbetreuenden Tierarzt vor Ort!**

### §3 Durchführung

Der Verein baut auf seiner Internetseite die Möglichkeit ein, dass sich Tierhalter per Mail mit ihren Fragen an einen erfahrenen Tierarzt bzw. an erfahrene Halter von NWK wenden können.

Der Erstkontakt passiert grundsätzlich per Onlineformular von der Internetseite [www.nwk-verein.de](http://www.nwk-verein.de).

#### §4 Abläufe

Die NWK-Hilfe hat folgenden Workflow zu bearbeiten:

- a. Der Fragesteller füllt von der Internetseite aus ein Formular aus, in dem er sich identifiziert (Name und Mitgliedsnummer) und eine Kategorie auswählt und die Frage kurz formuliert. Dieses Formular schickt er dann an die NWK-Hilfe.
- b. Die NWK-Hilfe reagiert auf Fragestellungen per Email oder ruft zurück. Es besteht kein Anspruch des Fragestellers auf unverzügliche Reaktion seitens der NWK-Hilfe. Wartezeiten müssen in Kauf genommen werden.
- c. Ist der Fragesteller Mitglied im Verein (die Verifikation wird über den Bereichsleiter „Mitgliederverwaltung und –betreuung“ abgestimmt) ist die Klärung kostenfrei. Ist er nicht Mitglied weist ihn die NWK-Hilfe darauf hin, dass er Mitglied werden kann und schickt ihm eine Beitrittserklärung.
- d. Wird der Fragesteller kein Mitglied, erfolgt die Abrechnung mit der NWK-Hilfe unmittelbar.

#### §5 Formulare

Der Verein richtet auf seiner Internetseite [www.nwk-verein.de](http://www.nwk-verein.de) jeweils ein Meldeformular für medizinische Anfragen und allgemeine Fragen von Tierhaltern ein.

Es beinhaltet jeweils folgende Felder

- Name
- Mitglied im Verein ja/nein
- Mitgliedsnummer
- Telefonnummer für Rückruf
- Fragenkategorie (Zucht und Geburt, Parasiten, Haltung und Herdenmanagement, Bewegungsapparat, Verdauungsapparat)
- Beschreibung des Problems

Die Erstkontaktaufnahme mit der NWK-Hilfe erfolgt ausschließlich über das Formular auf [www.nwk-verein.de](http://www.nwk-verein.de)

Die Daten der Anfrage werden nur zur Bearbeitung der Anfrage verwendet und danach sofort gelöscht!