



## **Gedragcode Vereniging DDDN**

### **Woord vooraf**

In 2004 is de Vereniging van Direct Dialogue Donateurwerbers Nederland (Vereniging DDDN) opgericht. De vereniging heeft ten doel kennis, informatie en contacten uit te wisselen op het gebied van leden- en donateurwerving voor goede doelen en het ontwikkelen en handhaven van een gedragscode. Iedere natuurlijke of rechtspersoon die bereid is de vigerende gedragscode te onderschrijven en daarnaar te handelen en die zich op professionele wijze bezig houdt met leden- en donateurwerving voor goede doelen kan lid worden. De missie van de dienstverleners die lid zijn van DDDN is om samen met al haar medewerkers vanuit een gezonde en plezierige werkomgeving meerwaarde te genereren voor het werk dat onze opdrachtgevers doen. Als commerciële dienstverleners willen wij trots zijn op de toegevoegde waarde die wij onze opdrachtgevers bieden.

Wij doen ons werk zo professioneel en efficiënt mogelijk. Hiervoor ontwikkelen wij samen systemen en werkwijzen die toonaangevend zijn. Zowel ons wereldwijd ongeëvenaarde plansysteem om de druk op de voordeur te reguleren als de training en certificering van onze werbers (2014) zijn in Nederland uniek voor de branche. Wij zijn betrouwbare partners die integer handelen naar mogelijke donateurs, opdrachtgevers, werknemers, overheid, concurrenten en andere relaties. Door regelmatig onze eigen belangen en die van onze partners te evalueren en door waar mogelijk met elkaar of met stakeholders te investeren in nieuwe ontwikkelingen worden deze goede relaties gewaarborgd.

### **Waarom een gedragscode?**

In ons werk hebben we dagelijks veel contacten met mensen die we vertellen over het werk van goede doelen. Om dit naar beste vermogen te kunnen doen weten we voldoende over wat onze opdrachtgevers beweegt. En zijn we op de hoogte van relevante wetgeving, externe en interne voorschriften en geboden. In de omgang met mensen zijn we professioneel, integer, respectvol en transparant. Om dit te borgen hebben we deze gedragscode ontwikkeld. Deze gedragscode is gebaseerd op onze gedeelde waarden en geeft houvast in de dagelijkse praktijk. Van iedereen die bij ons

DDDN - Weteringschans 223 - 1017 XH Amsterdam

ING 67.68.37.875 – KvK Amsterdar

T 085-0030031 E [info@dddn.nl](mailto:info@dddn.nl)



DIRECT DIALOGUE DONATEURWERBERS NEDERLAND



werkt wordt niet alleen verwacht dat de gedragscode bekend is, maar ook dat de waarden en waarop deze zijn gebaseerd worden onderschreven. Onze medewerkers hebben de plicht om de gedragscode na te leven en anderen aan te moedigen dit ook te doen.

## **Stakeholders**

### Verplichtingen jegens opdrachtgevers

Wij willen het leven van mensen verbeteren. Hetzelfde geldt voor al onze opdrachtgevers. Of het nu gaat om onderzoek naar bestrijding van ziekten, werk in ontwikkelingslanden, het duurzaam maken van consumptie, de leefsituatie van dieren of het blij maken van kinderen in ziekenhuizen; allemaal dienen zij een maatschappelijk belangrijk doel. Samen met onze opdrachtgevers zoeken we naar de beste methoden om hiervoor draagvlak te creëren in de samenleving en om hiervoor zo efficiënt mogelijk donateurs te werven. Opdrachtgevers worden altijd eerlijk en open tegemoet getreden, met inachtneming van het hoogste niveau van integriteit.

### Verplichtingen jegens het publiek

In de omgang met mensen die we vertellen over het werk van onze opdrachtgevers zijn we integer, respectvol, transparant en professioneel. We realiseren ons dat we mensen kunnen aanspreken die dat plezierig vinden, maar ook dat mensen soms liever met iets anders bezig willen zijn. Op vragen van het publiek geven we altijd eerlijk antwoord. In deze gedragscode wordt de omgang met het publiek verder uitgewerkt zodat onze medewerkers precies weten wat wel en wat geen wenselijk gedrag is.

### Verplichtingen jegens onze medewerkers

Onze medewerkers zijn ons gezicht naar buiten en zij zijn essentieel voor het succes van ons werk en zij zijn bepalend voor de beeldvorming over ons werk. Onze wervers doorlopen allemaal een basistraining en een certificeringstraject (vanaf 2014) zodat zowel basisvaardigheden als basiskennis aangeleerd worden. Ook ontvangen alle





medewerkers minstens het minimumuurloon, soms aangevuld met een prestatiebeloning. Op alle vestigingen van de dienstverleners wordt een open sfeer gecreëerd die werknemers stimuleert betrokken te zijn bij hun werk en bij de directe collega's.

### **Gedragsaanwijzingen (verkort)**

Voor dienstverleners en hun werknemers

1. De dienstverleners en haar medewerkers verplichten zich om immer conform de geldende landelijke en lokale wet- en regelgeving en goede zeden te handelen. Dit omvat onder meer: Wetgeving op het gebied van arbeidsrecht, belasting- en premiewetten en de Algemene Plaatselijke Verordeningen. Direct dialogue wervers van DDDN leden zorgen ervoor dat de aanbelfrequentie wordt gereguleerd middels een onderling afgestemd planningssysteem.
2. Eventuele prestatiebeloning van wervers is een aanvulling op reguliere primaire arbeidsvoorwaarden conform arbeidsrecht. Uitsluitend stukloon is niet toegestaan.
3. De dienstverleners zullen zich op een wijze gedragen die de bekendheid van de maatschappelijke organisaties doet toenemen en hun aanzien in de openbaarheid doet verhogen. Zij zijn zich er van bewust dat zij door het publiek gezien worden als vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties. De dienstverleners zijn zich er van bewust dat zij hun werkzaamheden verrichten in de openbare ruimte. Zij zullen deze verrichten met respect voor alle andere partijen die hierbinnen aanwezig zijn. De door de dienstverleners ingezette wervers zullen geen intimiderende of agressieve werkwijze hanteren.
4. De door de dienstverleners ingezette wervers zullen zorgen voor transparantie. Uit het gesprek zal voor de aangesproken personen desgevraagd duidelijk worden voor welk bureau de werver werkt. Wervers zijn goed getraind en geïnformeerd. Wervers dragen altijd identificatie bij zich en geven desgevraagd informatie af met het





informatienummer van DDDN, hun naam, de naam van de opdrachtgever en het direct dialogue bureau waar zij voor werken.

5. Vanaf 2014. Iedere werver doorloopt een door Vereniging DDDN gestandaardiseerd leer- en certificeringstraject. Iedere werver moet binnen vier weken na aanvang van de werkzaamheden gecertificeerd zijn om de werkzaamheden te mogen voortzetten.

6. Ieder lid van Vereniging DDDN betaalt tijdig de jaarlijks vast te stellen contributie. Nieuwe leden betalen naast de jaarlijkse contributie een eenmalige toetredingfee. Doordat de contributie door middel van een staffel naar omvang van de dienstverlener wordt vastgesteld en de toetredingfee gespreid mag worden voldaan is de toegankelijkheid van de vereniging ook voor kleinere dienstverleners gegarandeerd.

#### Voor opdrachtgevers

7. Geworven leden en donateurs ontvangen direct bij aanmelding een schriftelijke bevestiging met het afgesproken bedrag en de termijn van afschrijving en contactinformatie voor vragen, wijzigingsverzoeken en opzegging. Geworven leden en donateurs kunnen te allen tijde hun toezegging intrekken of beëindigen.

8. Incassering van schriftelijke toezeggingen geschiedt uitsluitend direct ten gunste van de opdracht gevende maatschappelijke organisaties.

#### Voor dienstverleners en opdrachtgevers gezamenlijk

9. Maatschappelijke organisaties en dienstverleners gedragen zich in onderlinge concurrentie fair ten opzichte van elkaar. In het bijzonder worden negatieve uitingen over anderen en het verstoren van elkaars wervingsactiviteiten achterwege gelaten.

10. Dienstverleners en opdrachtgevers dragen zorg voor een adequate klachtenprocedure.





## **Nalevingsrichtlijnen**

Alle medewerkers van dienstverleners moeten de volledige gedragscode naleven. Medewerkers zijn individueel verantwoordelijk en aansprakelijk in geval van niet-naleving van de gedragscode. Niet-naleving kan leiden tot disciplinaire maatregelen zoals intrekking van het DDDN werver certificaat of ontslag. Een dienstverlener kan verder civielrechtelijke of strafrechtelijke actie ondernemen tegen een medewerker.

De dienstverleners zijn er voor verantwoordelijk dat alle medewerkers deze gedragscode kennen, het belang ervan inzien en zich eraan houden. Als een dienstverlener door naleving van deze gedragscode nadeel ondervindt zal zij dit het management of een medewerker niet aanrekenen.

De dienstverleners moeten deze volledige gedragscode naleven. Individuele leden van DDDN zijn individueel verantwoordelijk en aansprakelijk in geval van niet-naleving van de regels. Niet-naleving kan leiden tot disciplinaire maatregelen, zoals het ontnemen van een bestuurspost binnen Vereniging DDDN of het schorsen of het ontnemen van het DDDN lidmaatschap.

De nalevingsprocessen en nalevingsprocedures worden gecontroleerd door of onder auspiciën van de directie van Vereniging DDDN.

Annex 1, de volledige tekst met gedragsaanwijzingen maakt integraal deel uit van deze Gedragscode.





## Annex 1

### Gedragsaanwijzingen (uitgebreid)

Voor dienstverleners en hun werknemers

**1. De dienstverleners en haar medewerkers verplichten zich om immer conform de geldende landelijke en lokale wet- en regelgeving en goede zeden te handelen. Dit omvat onder meer: Wetgeving op het gebied van arbeidsrecht, belasting- en premiewetten en de Algemene Plaatselijke Verordeningen. Direct dialogue wervers van DDDN leden zorgen ervoor dat de aanbelfrequentie wordt gereguleerd middels een onderling afgestemd planningssysteem.**

1a. Direct dialogue dient in overeenstemming te zijn met de geldende wet- en regelgeving en de Nederlandse Reclamecode. Direct dialogue geschiedt in het bijzonder met inachtneming van de gemeentelijke regelgeving betreffende het gebruik van de openbare ruimte.

1b. Direct dialogue mag niet in strijd zijn met de wet, de waarheid, de goede smaak en het fatsoen.

1c. Het direct dialogue bureau houdt zich aan de arbeidsrechtelijke wet- en regelgeving en met de arbeidsrechtelijke verhoudingen samenhangende fiscale regelgeving.

**2. Eventuele prestatiebeloning van wervers is een aanvulling op reguliere primaire arbeidsvoorwaarden conform arbeidsrecht. Uitsluitend stukloon is niet toegestaan.**

2a. Eventuele prestatiebeloning van een direct dialogue werver kan niet meer zijn dan een aanvulling op primaire arbeidsvoorwaarden. Uitsluitend stukloon is niet toegestaan. Tenminste het minimumuurloon wordt betaald.





**3. De dienstverleners zullen zich op een wijze gedragen die de bekendheid van de maatschappelijke organisaties doet toenemen en hun aanzien in de openbaarheid doet verhogen. Zij zijn zich er van bewust dat zij door het publiek gezien worden als vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties. De dienstverleners zijn zich er van bewust dat zij hun werkzaamheden verrichten in de openbare ruimte. Zij zullen deze verrichten met respect voor alle andere partijen die hierbinnen aanwezig zijn. De door de dienstverleners ingezette wervers zullen geen intimiderende of agressieve werkwijze hanteren.**

3a. Direct dialogue wervers werken op de daartoe aangewezen locatie en blokkeren de passantendoorstroming niet.

3b. Met de belangen van betrokkenen wordt voorafgaand aan, tijdens en na afloop van de direct dialogue rekening gehouden.

3c. Een direct dialogue werver veroorzaakt zo min mogelijk hinder voor winkeliers, marktkooplui en andere gebruikers van de openbare ruimte. Het direct dialogue bureau of de teamleider maakt altijd een omgevingsanalyse waarbij de mogelijke overlast in kaart wordt gebracht.

3d. Een direct dialogue werver zorgt ervoor dat het voor de aangesproken passanten duidelijk is wie de opdrachtgever is.

3e. Iedere passant mag door een direct dialogue werver slechts eenmaal per passage worden aangesproken en mag niet worden gevolgd na een ontwijkende manoeuvre. De overige direct dialogue wervers zullen een passant waarvan zij weten dat die al is aangesproken, niet aanspreken.

3f. Een direct dialogue werver geeft altijd adequate en juiste informatie met betrekking tot het lidmaatschap, donateurschap of de actie. Dit geldt uitdrukkelijk ook voor de donateur te betalen bedragen.





3g. Het aantal direct dialogue werbers in een actiegebied moet harmoniëren met de omgeving en het aantal direct dialogue werbers dient niet tot gevoelens van overlast te leiden.

3h. De locatie van de direct dialogue wordt niet vervuild door de direct dialogue. Het direct dialogue bureau draagt ervoor zorg dat zowel tijdens als na de actie het geval is. Eventuele rondslingerende samples, flyer restanten en andere producten worden opgeruimd.

3i. Afval afkomstig van de direct dialogue wordt niet in openbare afvalbakken gedeponerd maar meegenomen.

3j. Een direct dialogue werber:

-stelt zich eerlijk, integer, oprecht en waardig op opdat het imago van de opdrachtgever en de sector en het vertrouwen van het publiek niet wordt geschaad;- is verzorgd en representatief; -voorkomt zoveel mogelijk dat de passanten waarmee contact is negatief ten opzichte van dat contact komen te staan;-respecteert privacy van de passanten. Met name is hij/zij niet opdringerig, intimiderend of agressief;- rookt niet en drinkt geen alcoholische dranken tijdens het werken.

3k. Alle direct dialogue werbers dragen een geldige legitimatie bij zich en een badge of pas met de naam van de opdrachtgever, het direct dialogue bureau en met zijn of haar naam daarop. De direct dialogue werbers moeten op verzoek die badge of pas tonen.

3l. De direct dialogue werber zal zich op een wijze gedragen die de bekendheid en het aanzien van de betreffende opdrachtgever vergroot. Hij/zij dient zich ervan bewust te zijn dat hij/zij gezien wordt als vertegenwoordiger van 'de goede doelen sector'. Dit houdt ten minste in dat de direct dialogue werber geen negatieve uitlatingen doet over andere goede doelen en dat de direct dialogue werber adequaat is geïnformeerd over de structuur en regels van de sector (waaronder bijzondere regels en keurmerken en andere relevante elementen) en dat hij/zij de passanten waar relevant daarover zal voorlichten







3m. Een passant die een item (bijvoorbeeld een folder of ander door de direct dialogue werver uitgedeeld goed) aanpakt wordt geattendeerd op het schoonhouden van de stad of plaats.

3n. Audiovisuele ondersteuning mag betrokkenen geen hinder toebrengen.

3o. Indien er een file van geïnteresseerde passanten ontstaat, neemt de teamleider de benodigde actie om de file kleiner te maken. Eventueel door de actie kortstondig te staken.

3p. Indien er gebruik wordt gemaakt van een standplaats wordt hiervoor alleen de toegewezen plaats benut, waarbij rekening wordt gehouden met betrokkenen.

3q. Promotiematerialen en het gebruik daarvan dienen veilig te zijn.

**4. De door de dienstverleners ingezette werkers zullen zorgen voor transparantie. Uit het gesprek zal voor de aangesproken personen desgevraagd duidelijk worden voor welk bureau de werver werkt. Werkers zijn goed getraind en geïnformeerd. Werkers dragen altijd identificatie bij zich en geven desgevraagd informatie af met het informatienummer van DDDN, hun naam, de naam van de opdrachtgever en het direct dialogue bureau waar zij voor werken.**

4a. Alle direct dialogue werkers dragen een geldige legitimatie bij zich en een badge of pas met de naam van de opdrachtgever, het direct dialogue bureau en met zijn of haar naam daarop. De direct dialogue werkers tonen op verzoek die badge of pas.

4b. Bij de afronding van het gesprek zullen de afspraken die gemaakt zijn nogmaals puntsgewijs met het (potentiële) lid of donateur worden doorgenomen.

4c. Een direct dialogue werver dient altijd voldoende geïnformeerd te zijn over hetgeen door middel van direct dialogue wordt aangeboden.

4d. Een direct dialogue werver is adequaat getraind en geïnformeerd.





4e. Een direct dialogue werver doorloopt een opleidings- en trainingsprogramma doorlopen en beschikt hierdoor over kennis van de missie en het werkkterrein van de opdrachtgever.

4f. Elke direct dialogue activiteit wordt gecoördineerd door een teamleider die ter plaatse aanwezig is.

**5. Vanaf 2014. Iedere werver doorloopt een door DDDN gestandaardiseerd leer- en certificeringstraject. Iedere werver moet binnen vier weken na aanvang van de werkzaamheden gecertificeerd zijn om de werkzaamheden te mogen voortzetten.**

**6. Ieder lid van DDDN betaalt tijdig de jaarlijks vast te stellen contributie. Nieuwe leden betalen naast de jaarlijkse contributie een eenmalige toetredingfee. Doordat de contributie door middel van een staffel naar omvang van de dienstverlener wordt vastgesteld en de toetredingfee gespreid mag worden voldaan is de toegankelijkheid van de vereniging ook voor kleinere dienstverleners gegarandeerd.**

Voor opdrachtgevers

**7. Geworven leden en donateurs ontvangen direct bij aanmelding een schriftelijke bevestiging met het afgesproken bedrag en de termijn van afschrijving en contactinformatie voor vragen, wijzigingsverzoeken en opzegging. Geworven leden en donateurs kunnen te allen tijde hun toezegging intrekken of beëindigen.**

7a. Het direct dialogue bureau laat een teamleider of direct dialogue werver geen contant geld accepteren.





7b. Geworven leden en/of donateurs ontvangen een bevestiging met het afgesproken bedrag en de termijn van afschrijving. Ook krijgt het lid en/of de donateur een servicenummer, adres of emailadres, waar navraag kan worden gedaan over de donatie of waaraan wijzigingsverzoeken of opzeggingen van het lidmaatschap kunnen worden gedaan.

7c. Op het inschrijfformulier (fysiek of digitaal) staan duidelijk de naam van de opdrachtgever, een emailadres en een telefoonnummer voor vragen of klachten, het lidmaatschap van DDDN en het emailadres en informatienummer van DDDN voor vragen of klachten.

7d. Geworven leden en/of donateurs kunnen via alle communicatiekanalen terugkomen op hun toezegging.

## **8. Incassering van schriftelijke toezeggingen geschiedt uitsluitend direct ten gunste van de opdracht gevende maatschappelijke organisaties.**

Voor dienstverleners en opdrachtgevers gezamenlijk

## **9. Maatschappelijke organisaties en dienstverleners gedragen zich in onderlinge concurrentie fair ten opzichte van elkaar. In het bijzonder worden negatieve uitingen over anderen en het verstoren van elkaars wervingsactiviteiten achterwege gelaten.**

9a. Een direct dialogue werver gedraagt zich collegiaal naar een direct dialogue werver van andere organisaties: wanneer hij/zij in hetzelfde gebied werkzaam is, zullen de desbetreffende teamleiders op een constructieve manier werkafspraken maken zodat ieder zo goed mogelijk zijn werk kan doen.

9b. Het direct dialogue bureau spant zich in kwalitatief hoogwaardige en effectieve direct dialogue te realiseren. Het direct dialogue bureau selecteert de direct dialogue onderwerpen en activiteiten zorgvuldig.

9c. Het direct dialogue bureau aanvaardt geen opdrachten, waarvan de uitvoering voorzienbare schade aan een betrokkene of de branche met zich meebrengt.

DDDN - Weteringschans 223 - 1017 XH Amsterdam

ING 67.68.37.875 – KvK Amsterdar

T 085-0030031 E [info@dddn.nl](mailto:info@dddn.nl)



DIRECT DIALOGUE DONATEURWERVERS NEDERLAND



9d. Opdrachtgever en direct dialogue bureau gedragen zich in onderlinge concurrentie fair ten opzichte van elkaar. In het bijzonder worden negatieve uitingen over anderen en het verstoren van onderlinge wervingsactiviteiten achterwege gelaten.

## **10. Opdrachtgevers en dienstverleners dragen zorg voor een adequate klachtenprocedure.**

10a. Op eventuele klachten van passanten, winkeliers en andere belanghebbende(n) komt binnen 2 werkdagen een zo adequaat mogelijk antwoord van het direct dialogue bureau/de opdrachtgever.

10b. Klachten kunnen met gebruikmaking van alle communicatiemiddelen worden ingediend.

10c. Klachten die tijdens de direct dialogue worden geuit door de passanten en/of betrokkenen dienen door de direct dialogue werver altijd te worden doorgegeven aan het direct dialogue bureau. Het direct dialogue bureau geeft die klachten zo nodig door aan de opdrachtgever. Dit betreft klachten over zowel de wervingsactiviteit zelf als over de organisatie daarvan.

10d. Bij een centraal meldpunt kunnen alle betrokkenen informatie vragen of klachten neerleggen over direct dialogue campagnes.

10e. Voorop staat dat betrokkenen altijd bij de opdrachtgever of het direct dialogue bureau kunnen klagen. Daarnaast kan worden geklaagd bij de branchevereniging DDDN.

10f. Een ieder die meent dat in strijd met de bepalingen over de uitvoering direct dialogue is bedreven, kan hierover schriftelijk en/of via een elektronisch klachtenformulier per e-mail een klacht indienen bij branchevereniging DDDN.

10g. Op de website van DDDN staan links naar andere websites waar anticolportage stickers kunnen worden aangevraagd.

