

# Direct Dialogue Fondsenwerving



## ‘Wat kan wel’

**Raamwerk voor tijdelijke aanpassingen in werkwijze Direct Dialogue Fondsenwerving in verband met de COVID-19 pandemie.**

Door: Van Luyken  
In opdracht van: Vereniging DDDN en Vereniging Fieldmarketing Nederland  
Datum: 05 mei 2020

van **luijken**  
altijd open

Partner in  PROI Worldwide

## **‘Met gezond verstand veilig de straat weer op’**

Het nieuwe coronavirus dat de ziekte COVID-19 veroorzaakt, heeft ons leven volledig op zijn kop gezet. De impact op gezin, familie, werk, vriendenkring en vrije tijd is enorm. Dat zal voorlopig zo blijven. Ook nu de overheid het lockdown-regime versoepelt, zullen we met elkaar de nodige richtlijnen in acht moeten nemen om ons aan te passen aan de anderhalve meter economie.

*Vereniging Direct Dialogue Donateurwervers Nederland (DDD)* en *Vereniging Fieldmarketing Nederland (VFN)* (vanaf hier: de brancheorganisaties) willen voor u als leden duidelijkheid in deze coronatijd scheppen. De meeste maatschappelijke organisaties en goede doelen hebben hun leden- en donateurswervers sinds medio maart on hold gezet. Sindsdien staat de werving stil, drogen de inkomsten voor de leden van de brancheorganisaties op en lopen opdrachtgevers verwachte inkomsten mis.

Daarom hebben de brancheorganisaties een raamwerk ontwikkeld waarmee de leden die dat willen, hun wervingsactiviteiten buitenshuis kunnen hervatten. Vereniging DDD is opgericht om de kwaliteit van direct dialogue donateurwerving in Nederland op een hoog niveau te houden. Dat is uiteraard ook in deze coronatijd de ambitie. Het is zowel een gezamenlijke als een individuele verantwoordelijkheid om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan en tegelijkertijd te kunnen doorwerken.

Het raamwerk dat voor u ligt, is bedoeld als handvat voor direct dialogue werving (huis-aan-huis- en straatwerving) in de ‘1,5 meter maatschappij’. Aan de hand van dit beknopte raamwerk kunt u uw eigen (gespecificeerde) coronaprotocol opstellen. De richtlijnen zijn gebaseerd op de stand van zaken van dit moment. We zullen het raamwerk aanpassen indien de actualiteit daartoe aanleiding geeft.

Leden- en donateurswerving in de publieke ruimte is mogelijk mits uw medewerkers de leidende principes van dit raamwerk en úw eigen protocol goed naleven. Ofwel: ‘met gezond verstand veilig de straat weer op’.

### **Verantwoording**

De brancheorganisaties hebben dit raamwerk in samenwerking met Van Luyken opgesteld. Dit communicatiebureau is nauw betrokken bij het corona-crisisteam van de Veiligheidsregio Kennemerland. We volgen de adviezen en maatregelen die het RIVM op zijn website <https://www.rivm.nl/coronavirus-covid-19> publiceert. Daarnaast hebben we de goedgekeurde protocollen van zowel het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, als van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat bestudeerd. Het RIVM heeft de brancheorganisaties ook telefonisch geadviseerd, maar zet deze mondelinge adviezen niet op papier. Er kan geen aansprakelijkheid of andere rechtsgrond aan een telefonisch advies van het RIVM worden ontleend.

## **Inhoudsopgave**

- Maatregelen om verspreiding te voorkomen
- Gezondheid in Covid-19 tijd
- Checklist voor leden- en donateurwervers
- Richtlijnen voor kantoorgebruik en vervoer
- Zorg voor naleving.

## **Maatregelen om verspreiding te voorkomen**

Op basis van de publieksinformatie van het RIVM en de Rijksoverheid hebben we de onderstaande richtlijnen en adviezen voor direct dialogue werving opgesteld.

Wat kan je doen om in je werkomgeving de verspreiding van het coronavirus te voorkomen?

### **Bronaanpak**

- Thuiswerken als de functie het toelaat.
- Altijd en overal 1,5 meter afstand tot elkaar houden.
  - Dat geldt voor iedereen, bijvoorbeeld op straat, in winkels, met collega's.
- Niet naar het werk (kantoor of op straat) bij een Covid-19 infectie van jezelf of een huisgenoot, als je verkoudheidsklachten hebt of als een huisgenoot koorts heeft.
  - Pas weer naar het werk gaan als jij of je huisgenoot minimaal 24 uur klachtenvrij is.
- Beperk de tijd die je met een collega doorbrengt.

### **Persoonlijke hygiëne**

- Was je handen:
  - 20 seconden lang met water en zeep, daarna handen goed drogen.
  - Voordat je naar buiten gaat, als je op kantoor komt, als je je neus hebt gesnoten, natuurlijk voor het eten en nadat je naar de wc bent geweest.
- Hoest en nies ook als je niet ziek bent altijd in je elleboog.
- Gebruik papieren zakdoekjes om je neus te snuiten en gooi die daarna weg.
- Schud geen handen.

Door 1,5 meter afstand te houden is de kans kleiner dat mensen elkaar besmetten.

## Gezondheid in coronatijd

Wat moet je doen als je klachten hebt die passen bij COVID-19?

### In algemeenheid geldt:

- Bij verkoudheidsklachten, zoals neusverkoudheid, loopneus, keelpijn, lichte hoest of verhoging tot 38 graden Celsius: blijf thuis. Ziek uit. Doe geen boodschappen en ontvang geen bezoek. Als je 24 uur geen klachten hebt, mag je weer naar buiten.
- Heb je verkoudheidsklachten en koorts boven 38 graden Celsius: blijf thuis. Neem telefonisch contact op met de huisarts als je medische hulp nodig hebt, bijvoorbeeld als je hoge koorts krijgt of moeilijk ademt.
  - Heb je huisgenoten, dan mogen ook zij niet naar buiten. Een huisgenoot die geen klachten heeft, mag hooguit even een boodschap doen.
  - Als je 24 uur geen klachten hebt, mag je weer naar buiten.
- Voor mensen in cruciale beroepen en zorgmedewerkers gelden iets andere richtlijnen; zie hiervoor de website van het [RIVM](#).

### In het geval van een (verdenking van) coronabesmetting:

- Medewerkers informeren meteen hun leidinggevende.
- Je stopt met werken, wast en desinfecteert je handen en pakt je werkattributen veilig in of desinfecteert deze.
- Je gaat naar huis
  - Raadpleeg de website van het [RIVM](#) hoe je moet handelen.
  - Pas als je aantoonbaar negatief op Covid-19 bent getest of de door RIVM gehanteerde incubatietijd thuis hebt uitgezeten, mag je weer aan de slag.

## Checklist voor leden- en donateurswervers

Wat heb je nodig als je in deze tijd op pad gaat om te werven?

### Voor vertrek

- Eigen werkkits met: eventueel door het bedrijf beschikbaar gestelde, veilige kleding; voldoende handsanitizer 70% alcohol en/of isopropylalcohol schoonmaakdoekjes; voor D2D een instructie hoe je omgaat met het op de voordeurbel drukken.
- Badgehouder voor organisatiepas/identiteitsbewijs. Badgehouder tijdens shift regelmatig desinfecteren.
- Toepasselijke en goed zichtbare 'afstandhouder' (zoals een mat, meetlint of iets dergelijks).
- Kies bij voorkeur wervingslocaties die je lopend of op de fiets kunt bereiken.
- Gebieden die volgens de richtlijnen van het RIVM of op basis van plaatselijke maatregelen niet bezocht kunnen worden zullen worden uitgesloten in het D2D Plansysteem.

- Werf alleen D2D in buurten die (voor je) zijn gereserveerd in het Plansysteem. Hierdoor is op <https://www.geefgerust.nl/geef-gerust-aan-de-deur> voor iedereen zichtbaar dat je in die buurt mag werven en voorkomen we irritatie bij het publiek.

### **Tijdens wervingsgesprek**

- Blijf minimaal op 1,5 meter afstand van de consument.
- Houd rekening met ouderen en kwetsbare groepen en breek het gesprek af als dat wordt gevraagd.
- Vereniging DDDN: Overhandig niets aan de consument, dus ook geen tablet, folder of giveaway.
- Vereniging VFN: Overhandig bij voorkeur niets aan de consument, dus ook geen tablet, folder of giveaway. Alternatief kan een tablet of ondertekeningsmateriaal worden uitgewisseld met een consument wanneer volledige desinfectie is gewaarborgd.
- Volg de methode van jouw organisatie voor contactloos autoriseren van een ingevulde lidmaatschaps- of donatieovereenkomst.
- Pauzeer maximaal met zijn tweeën op 1,5 meter afstand, niet met meer mensen.
- Houd gedurende je shift ook van je collega 1,5 meter afstand.
- Bij vragen of bijzonderheden contact opnemen met je manager.

## **Richtlijnen voor kantoorgebruik en vervoer**

### **Bronaanpak**

- Als je met meerdere mensen op kantoor of bedrijfslocatie werkt, beperk dan de tijd die je gezamenlijk doorbrengt tot 20 minuten. Focus op de kernactiviteiten.
- Bij aankomst op kantoor handen wassen. Richtlijnen voor persoonlijke hygiëne naleven.
- Zorg voor dagelijkse reiniging van je werkplek, projectmaterialen, tablets volgens de checklist.
- Zorg voor separate werklocaties middels schermen of tussenwanden of richt het kantoor in op basis van 1.5 meter afstand van elkaar.

### **Technische en organisatorische maatregelen**

- Hang in centrale en gemeenschappelijke ruimtes de regels voor persoonlijke hygiëne op.
- Zorg voor zeep of ontsmettingsmiddelen en/of wegwerphandschoenen bij elke entree van het pand aanwezig zijn.
- Bepaal waar nodig het maximale aantal aanwezigen in een (vergader)ruimte, zodanig dat 1,5 meter afstand kan worden gehouden.

- Geef bij voorkeur bij iedere ruimte aan door hoeveel personen deze maximaal kan worden gebruikt.
- Markeer zo nodig en waar mogelijk met vloertape de looplijnen en de eventuele knelpunten in het afstand houden.
- Instrueer de deelnemers aan de vergadering vooraf.
- Ruimtes vaker (laten) schoonmaken. Zorg dat contactpunten zoals deurklinken meermaals per dag gereinigd worden.

### **Richtlijnen voor vervoer**

- Ga zoveel mogelijk alleen naar het werk. Bij voorkeur lopend of met de fiets.
- Reis alleen samen als apart vervoer niet geregeld kan worden.
- Bij alle vervoer 1,5 meter afstand van elkaar houden.
- Voor samen reizen in de auto of met het openbaar vervoer volgen we de snel veranderende richtlijnen van het RIVM en de politie:
  - <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/verkeer-vervoer-en-reizen/verkeer-en-vervoer>
  - <https://www.politie.nl/themas/coronavirus-en-politiewerk.html#alinea-title-met-wie-mag-je-in-de-auto>

### **Zorg voor naleving**

#### **Toolkit**

De brancheorganisaties adviseren de leden een vestigingstoolkit samen te stellen bestaand uit:

- Posters met hygiënemaatregelen voor elke toegangsdeur.
- Posters met handenwassen in de toiletten.
- Checklist voor de eerste werkdag om het kantoorpand 'corona proof' te maken.
- Checklists met coronaregels en gadgets uitreiken aan (wervings-)medewerkers.
- Dagelijkse hygiënechecks voor en na shifts.
- Overzicht van de communicatielijn voor vragen of zorgen over coronamaatregelen (kan ook in het bureau-protocol zijn beschreven).

#### **Communicatie**

De brancheorganisaties raden aan dat het management een informatiecyclus initieert waarbij voor aanvang van de werkzaamheden in een vestiging alle medewerkers worden gebriefd over het protocol dat u heeft ingesteld. Aan de hand van checklists wordt er dagelijks gerapporteerd door de 'coronaverantwoordelijke' per vestiging. Bij aanpassing van de geldende regels van het RIVM laat u

uw bedrijfsprotocol aanpassen. Aansluitend via dezelfde informatiecyclus iedereen opnieuw brieven over de aanpassingen.

### **Algemene maatregelen en voorschriften**

De huidige maatregelen van de overheid betekenen onder meer dat alle vergunning plichtige bijeenkomsten, evenementen en samenkomsten tot 1 juni zijn verboden. Daaronder vallen de direct dialogue wervingsactiviteiten niet. Wel worden alle groepsactiviteiten in onze branches zoals een captaindag, grote groepstraining, personeelsfeest, teamuitje tot in ieder geval 1 juni 2020 uitgesteld.

Er kan dus doorgewerkt worden. Werklocaties in de publieke ruimte zijn in de openlucht en daar is de kans op besmetting, als iedereen social distancing in acht neemt, minimaal. En voor andere locaties zoals kantoren biedt dit raamwerk houvast om een goed protocol voor uw bedrijf op te stellen en in acht te nemen.

Uiteraard moeten u en uw medewerkers zich aan de RIVM-richtlijnen houden, zowel bij het vervoer naar de werkplek als op de werkplek zelf. Van iedereen wordt verwacht dat hij of zij verantwoordelijkheid neemt voor de eigen veiligheid en gezondheid en voor die van anderen.

### **Colofon**

Dit raamwerk is onder redactie van Van Luyken opgesteld. Dit bureau is nauw betrokken bij het crisiscommunicatieteam van de Veiligheidsregio Kennemerland. Van Luyken richt zich op communicatieadvies, crisiscommunicatie en public affairs. Naast advisering is het bureau gespecialiseerd in communicatietrainingen onder het label [De Trainingsstudio](#) en detachering van communicatieprofessionals. Het bureau is uitgeroepen tot het beste communicatieadviesbureau van Nederland in de categorieën klantgerichtheid en productleiderschap (bron: [Management Team](#)). Altijd open: dat is het handelsmerk. We treden elk communicatievraagstuk onbevooroordeeld tegemoet. We kijken ook over de landsgrenzen heen. Van Luyken maakt deel uit van [PROI Worldwide](#).

