

IF Richtlijn Werving Nalatenschappen

Inhoudsopgave

1.0 Voorwoord	pag. 2
2.0 Inleiding	pag. 3
3.0 Grondprincipes	pag. 4
4.0 Onderzoek	pag. 4
5.0 Communicatie	pag. 5
6.0 Ethische kwesties	pag. 7
7.0 Overige relaties	pag. 8
8.0 Fondsenwervende instellingen en juridische informatie	pag. 10
9.0 Nawoord	pag. 11

1.0 Voorwoord

De Stichting Instituut Fondsenwerving (IF) is de brancheorganisatie voor fondsenwervende instellingen en professionals in Nederland. Vanuit haar dagelijkse praktijk, maar ook vanuit haar taak om haar leden optimaal te faciliteren bij hun dagelijkse activiteiten, signaleert het IF een behoefte aan duidelijke richtlijnen, in het bijzonder voor (fondsenwervende) onderwerpen waarbij ethiek en afwegingen daaromtrent een belangrijke rol spelen.

De IF richtlijnen zijn aanvullend op de IF gedragscode of kunnen als leidraad voor of als aanvulling op de gedragscode van de eigen Fondsenwervende Instelling (FWI) gebruikt worden. De richtlijn verwoordt hoe wij vinden dat wij ons, als fondsenwerfer en als FWI, op bepaalde terreinen van ons werkveld moeten gedragen. De richtlijn kent geen ander sanctiebeleid dan roeyement als lid van het IF.

In navolging van de IF richtlijn voor het werven van Grote Giften ligt voor u de richtlijn voor het werven van Nalatenschappen.

Deze richtlijn:

- Beoogt de communicatie in het werven van nalatenschappen voor fondsenwervende instellingen te verbeteren;
- Een duidelijk beeld te schetsen over de relatie FWI en (het werven van) nalatenschappen;
- Helpt incidenten en publiek debat over afwijkende werving te voorkomen en draagt daarmee bij aan het behoud van donateursvertrouwen.

Deze richtlijn geeft de fondsenwerfer en de FWI duidelijkheid over:

- De (wettelijke) verplichtingen (**MOETEN**)
- Verplichtingen die voortvloeien uit de IF gedragscode (**BEHOREN**) welke is opgesteld voor en onderschreven wordt door haar aangesloten leden
- Handelwijzen die als correcte procedure worden aanbevolen (**DIENEN**)

Het strekt aanbeveling dat een instelling en al haar vertegenwoordigers die zich bezighouden met fondsenwerving en het werven van nalatenschappen zich aansluiten bij een brancheorganisatie zoals het IF.

2.0 Inleiding

2.1 Kaders

Eerst een korte uitleg zodat de richtlijn goed leesbaar is:

In de tekst komt u veelvuldig de afkorting **FWI** tegen. Deze afkorting staat voor Fondsenwervende Instelling. Hiermee worden alle organisaties bedoeld die minimaal over een ANBI-status beschikken en zich in Nederland met fondsenwerving bezig houden.

Daarnaast zal de richtlijn praten in termen van **moeten, behoren en dienen**. U kunt eenvoudig teruglezen wat volgens deze richtlijn *moet, behoort of dient* door de bijbehorende kleuren door de tekst te volgen. *Mag niet/nooit/mogen niet* of *mag geen/mogen geen* zijn rood gekleurd en moet u dus ook als (wettelijke) verplichting lezen.

Een **vertegenwoordiger van een FWI** of de **vertegenwoordiger** is in deze richtlijn een werknemer (fondsenwerfer), beheerder of vrijwilliger, maar ook een instelling of persoon die werft namens de FWI.

Een **toezegger** is een persoon die de FWI gemeld heeft dat deze in zijn/haar testament is opgenomen.

2.2 Kernstrategie

Deze richtlijn biedt een leidraad voor het volgen van de correcte procedures door de **FWI** bij de werving van nalatenschappen. Vaak is een nalatenschap de grootste en belangrijkste donatie die een persoon ooit doet aan een non-profitorganisatie.

Het werven van nalatenschappen **dient** op een professionele, verantwoorde en fijngevoelige manier te verlopen met aandacht voor de belangen en vertrouwelijkheid van donateurs en (potentiële) erflaters. De goodwill en reputatie van de **FWI** zou, bij een verkeerde aanpak, geschaad kunnen worden.

Het succes in de werving van nalatenschappen heeft als basis vertrouwen en waardering van de (potentiële) erflater en leunt op een goede onderlinge relatie tussen de FWI en de (potentiële) erflater. Inkomsten uit een nalatenschap **dienen** zoveel mogelijk in de geest van de erflater te worden beheerd en besteed. Uiteraard **behoort** er altijd een evenwichtige keuze te zijn tussen het streven naar het verkrijgen van maximale fondsen en het in acht nemen van de reputatie en grondprincipes van de eigen organisatie en de non-profitsector algemeen. Dit alles binnen de wettelijke kaders en eigen professionele uitgangspunten.

3.0 Grondprincipes

De FWI **dient** ervoor te zorgen dat elke activiteit op het gebied van werving van nalatenschappen en beheer een goed evenwicht bewaart tussen:

- de wens van de FWI om de wervingsinkomsten te maximaliseren;
- het vrijelijk recht van de (potentiële) erflater om zelf te bepalen hoe de nalatenschap geregeld wordt;
- de mogelijke gevoeligheden van de individuele erflater en diens familie en vrienden.

De FWI (of vertegenwoordiger) **behoort** bij de werving van nalatenschappen:

- eerlijk en open te zijn;
- altijd het feit te respecteren dat de (potentiële) erflater zelfstandig de beslissing neemt;
- met alle persoonlijke informatie vertrouwelijk om te gaan, tenzij expliciet anders is overeengekomen;
- mogelijke gevoeligheden van de familie en vrienden van de (potentiële) erflater te respecteren;
- bijzondere aandacht te besteden aan de communicatie met kwetsbare personen, zoals mensen die diensten afnemen van de organisatie of een patiëntrelatie hebben, terminaal zieken, rouwende familieleden of vrienden en mensen met leerproblemen en/of handicaps;
- zich op geen enkele wijze negatief uit te laten over een andere FWI;
- zich ervan te verzekeren dat de inhoud van materiaal voor fondsenwerving de in onze sector van toepassing zijnde gedragsregels respecteert.

Fondsenwerfers **dienen** zich bewust te zijn van reglementen en gedragslijnen van verordenende instanties zoals de DDMA codes over Privacy, telemarketing en e-mailwerving, Reclame Code Commissie, CBF en het Keurmerk Goede doelen.

4.0 Onderzoek

De FWI die marktonderzoek doet ten bate van het werven van nalatenschappen, zal rekening houden worden met de volgende zaken:

- Elk onderzoek, intern of extern, **moet** verricht te worden in overeenstemming met de geldende wetgeving over gegevensbescherming.
- Het bewaren en gebruiken van informatie bij elk onderzoek **moet** in overeenstemming zijn met de wetgeving over gegevensbescherming.
- Alle verzamelde informatie **behoort** met vertrouwelijkheid te worden gebruikt indien de informatie kan leiden tot identificatie van een of meer personen of aan specifieke personen toegeschreven kan worden.
- Vertrouwelijke informatie **behoort** niet bekend te worden gemaakt.

5.0 Communicatie

Bij werving van nalatenschappen wordt contact gelegd met (potentiële) erflaters via veel verschillende communicatiekanalen. Deze richtlijn onderscheidt drie kanalen, te weten: massacommunicatie, communicatie met groepen en individuele fondsenwerving.

5.1 Massacommunicatie

FWI maken gebruik van massamedia om nalatenschappen onder de aandacht te brengen bij potentiële erflaters. Voorbeelden zijn radio, de pers, direct mail, losse bijlagen, televisie, internet en e-mail.

FWI's (of personen die namens hen handelen):

- **Moeten** zich ervan verzekeren dat activiteiten in overeenstemming zijn met reglementen over directmarketing en vereisten voor gegevensbescherming;
- **Dienen** zich er nauwgezet van te verzekeren dat alle reclamemateriaal gepast is en van goede smaak getuigt;
- **Dienen** met dezelfde nauwgezetheid de keuze en het gebruik te bepalen van wervingstechnieken die worden aangewend;
- **Dienen** zich ervan te verzekeren dat de plaatsing en uitstalling van alle reclamemateriaal (vooral advertenties) gepast zijn met betrekking tot het karakter van de gelegenheid, de inhoud van de wervingsboodschap en de vermoedelijke omstandigheden, aard en gemoedsgesteldheid van de doelgroep (publiek of lezers);
- **Dienen** zich ervan te verzekeren dat alle communicatie duidelijk en toegankelijk is en dat de opmaak geschikt is voor de doelgroep;
- **Dienen** zich ervan te verzekeren dat - bij gebruik van een extern callcenter - de gesprekken servicegericht en voorlichtend van aard zijn.

Voor de wijze waarop de FWI informatie publiceert over de manier waarop men een begunstiging aan de organisatie kan vastleggen geldt dat de FWI:

- zich **behoort** te verzekeren dat de inhoud correct is (waarvoor juridisch advies nodig kan zijn);
- duidelijk **dient** te maken dat de inhoud niet als juridisch advies bedoeld is;
- de potentiële erflaters **dient** aan te raden om zelf professioneel advies in te winnen;
- zich ervan **behoort** te verzekeren dat de voorgestelde woordkeuze voor makingen in testamenten nauwkeurig en effectief is (waarvoor juridisch advies nodig kan zijn) en dat de identiteit van de FWI duidelijk wordt vastgesteld.

5.2 Communicatie met groepen

Een groepsactiviteit behelst vaak een uitnodiging voor bijvoorbeeld een bijeenkomst, diner, receptie of uitstapje. Ongeacht of de bijeenkomst alleen over nalatenschappen gaat of ook andere onderwerpen of doelgroepen omvat, **behoort** de FWI duidelijk te zijn over de reden voor de uitnodiging en expliciet er op te wijzen dat men over nalatenschappen wordt geïnformeerd of zal discussiëren.

Een FWI of het externe organisatiebureau dat in opdracht van de FWI groepsactiviteiten rondom het werven van nalatenschappen organiseert en uitvoert, **behoort** de waardigheid en privacy van de doelgroep en andere betrokkenen te respecteren, ook bij het gebruik van testimonials. De FWI **dient** aandacht te hebben voor het kostenniveau van het evenement, ook vanuit het perspectief van het publiek.

5.3 Individuele fondsenwerving

Veel organisaties bieden (potentiële) erflaters de gelegenheid voor een individueel gesprek (huisbezoek) met een vertegenwoordiger van de FWI.

Voor individuele fondsenwervende activiteiten met betrekking tot het werven van nalatenschappen **behoort** een FWI interne procedures vast te leggen. De FWI **behoort** haar vertegenwoordigers op de hoogte te stellen van de geldende procedures. De vertegenwoordigers **dienen** zich vervolgens aan deze procedures te houden.

De FWI mag initiatief nemen voor een persoonlijk gesprek en **dient** duidelijkheid te verschaffen over de aard van het gesprek. De FWI **dient** niet opdringerig te zijn. Een persoonlijk gesprek behoort alleen plaats te vinden als de (potentiële) erflater weet wat de intentie is van het gesprek of zelf het initiatief nam om te spreken over zijn nalatenschap. In dat geval **behoort** de vertegenwoordiger hierop tijdig te reageren.

In het geval van individuele fondsenwerving **behoort** de vertegenwoordiger van de FWI:

- te aanvaarden dat de (potentiële) erflater het recht heeft om een derde partij naar keuze (zoals een vriend, advocaat of familielid) uit te nodigen bij elk stadium van een huisbezoek;
- de (potentiële) erflater te herinneren aan het doel van het huisbezoek en zich ervan te verzekeren dat het gesprek plaatsvindt op een manier die tactvol is en toegesneden op de belangen en vragen van de (potentiële) erflater.

Verder geldt voor de vertegenwoordiger van de FWI dat:

- het gedrag van de vertegenwoordiger **nooit** intimiderend **mag** overkomen;
- alles wat hem ter ore komt als vertrouwelijk **behoort** te beschouwen;
- hij **geen** misbruik **mag** maken van de (eventuele) afhankelijkheid of kwetsbaarheid van de ander;
- hij **geen** giften, loon of cadeaus voor zichzelf in ontvangst **mag** nemen;
- hij zich **niet mag** laten benoemen tot executeur op persoonlijke titel;
- hij **dient** te aanvaarden dat de (potentiële) erflater het recht heeft om het huisbezoek op elk moment te beëindigen;
- hij (potentiële) erflaters **dient** mede te delen dat de erflater elke gedane toezegging kan wijzigen zonder een nadere toelichting te geven.

5.4 Beleid op het gebied van veiligheid en risico's bij individuele communicatie

De FWI is verantwoordelijk voor de veiligheid van vertegenwoordigers wanneer deze op huisbezoek gaan. De FWI **moet** zich houden aan de algemene wetgeving over gezondheid en veiligheid.

De FWI **dient** voorzieningen te treffen voor mobiele telefoons, verslaglegging van tijden en locaties van alle bezoeken en een telefoongesprek met een centraal kantoor in plannen zodra een huisbezoek is beëindigd. Dit om de veiligheid van de vertegenwoordigers te bewaken.

Het kan voor een FWI nuttig zijn om professioneel advies in te winnen over complexe, wettelijke regelingen. FWI's **behoren** rekening te houden met de behoeften en de situatie van kwetsbare individuen voordat zij aan een activiteit op het gebied van individuele fondsenwerving beginnen.

Vertegenwoordigers **behoren** terughoudend te zijn bij de voorbereiding, opstelling en ondertekening van een testament. Zij zullen afwezig zijn bij een bezoek aan de notaris, tenzij de (potentiële) erflater nadrukkelijk kenbaar maakt dat het zijn/haar wens is dat de vertegenwoordiger aanwezig is.

Indien een vertegenwoordiger zich ergens zorgen over maakt, bijvoorbeeld over inhoudelijke zaken of gedrag van de (potentiële) erflater, **dient** deze vertegenwoordiger zich te laten begeleiden door een derde partij.

De FWI **dient** te beschikken over geschikte evaluatiesystemen en -methoden. Dit om te garanderen dat eventuele/mogelijke problemen in de relatie met de (potentiële) erflater vastgesteld en opgelost kunnen worden.

6.0 Ethische kwesties

Tussen een vertegenwoordiger en een (potentiële) erflater kan zich een hechte band ontwikkelen. De vertegenwoordiger treedt in die hoedanigheid op namens de FWI en **mag** zichzelf **niet** als erfgenaam opwerpen.

Vertegenwoordigers **behoren** hun dienstbetrekking bij de FWI niet te gebruiken om naar een persoonlijke nalatenschap te dingen.

Wanneer een nalatenschap aan een vertegenwoordiger in zijn hoedanigheid als vertegenwoordiger wordt aangeboden, behoort deze vertegenwoordiger aan de (potentiële) erflater uit te leggen dat hij dit aan de leidinggevende van de FWI **behoort** te melden.

FWI's **behoren** zich bewust te zijn van risico's en zij **behoren** over toepasselijke gedragslijnen en procedures te beschikken om in zulke gevallen efficiënt in te grijpen.

Indien een FWI meent dat een vertegenwoordiger zijn/haar positie heeft misbruikt en naar een persoonlijke nalatenschap heeft gedongen, **behoort** de FWI over gepaste disciplinaire procedures te beschikken en dienovereenkomstig te handelen.

Indien een FWI aan vrijwilligers of personeelsleden vraagt om een nalatenschap, **behoort** het duidelijk te zijn dat zij niet verplicht zijn een nalatenschap te vermaken.

7.0 Overige relaties

7.1 Omgang met toezeggers

De FWI en haar vertegenwoordigers **dienen** te onderkennen dat het belangrijk is om de betrokkenheid van de toezeggers bij (het werk van) de organisatie te stimuleren en te ontwikkelen.

Wanneer de FWI activiteiten onderneemt met betrekking tot toezeggers:

- **behoort** de FWI of haar vertegenwoordiger duidelijk aan te geven hoe men de toezegger bij het werk van de organisatie kan betrekken en in hoeverre aan de behoeften of eisen van de toezegger tegemoet kan worden gekomen;
- **dient** de FWI de wensen van de toezegger te respecteren, indien hij/zij geen verdere communicatie met de non-profitorganisatie wil of alleen een nader te bepalen niveau van contact.

7.2 Het gebruik van casestudies/testimonials

Casestudies/testimonials van toezeggers en voormalige erflaters kunnen een onderdeel vormen van de communicatie met potentiële erflaters.

Een FWI behoort:

- ervoor te waken dat het gebruik van casestudies/testimonials niet fictief en wel nauwkeurig is;
- te allen tijde de wensen van personen waarop de casestudie of testimonial betrekking heeft te respecteren;
- zich ervan te verzekeren dat individuen of, in het geval van overledenen, hun familie of persoonlijke vertegenwoordigers hun schriftelijke goedkeuring geven aan de te gebruiken tekst en afbeeldingen;
- indien de werkelijke namen of andere elementen van casestudies/testimonials worden gewijzigd of er een samenvoeging van meerdere casestudies/testimonials wordt gebruikt, dit duidelijk aan te geven.

7.3 Het gebruik van incentives en loyaliteitsprogramma's

FWI's en hun vertegenwoordigers kunnen allerlei incentives (beloningen en dankbetuigingen) gebruiken om nalatenschappen aan de FWI te stimuleren.

De FWI **behoort** zich ervan te verzekeren dat incentives (beloningen en dankbetuigingen) aan toezeggers en (potentiële) erflaters van gepaste waarde zijn, wat meestal betekent dat de kosten ervan minimaal moeten zijn.

7.4 Testamenten bekostigen uit de fondsen van FWI's

Vertegenwoordigers mogen slechts in specifieke en individuele gevallen de mogelijkheid noemen dat testamenten bekostigd kunnen worden uit fondsen van de FWI maar **dienen** daarbij geen ongeoorloofde invloed op (potentiële) erflaters uit te oefenen.

Een FWI **behoort** niet in wervings- of communicatiemiddelen de optie te noemen dat de organisatie de mogelijkheid geeft de kosten voor een testament te vergoeden.

7.5 Voorwaardelijke nalatenschappen

Aan de nalatenschap kan de voorwaarde zijn verbonden dat de nalatenschap voor een specifiek doel moet worden gebruikt. De FWI **moet** zich daar aan houden.

Een andere mogelijkheid is dat het doel van de nalatenschap als een “*niet-bindende wens*” wordt genoemd, waarna de FWI zelf kan kiezen om zich daar al dan niet aan te houden.

Met betrekking tot nalatenschappen waaraan een voorwaarde wordt verbonden:

- **behoort** de FWI de (potentiële) erflater te verzoeken om het doel niet als *voorwaarde* maar als *wens* naar voren te brengen. De FWI **dient** uit te leggen welke moeilijkheden kunnen ontstaan indien de FWI niet (langer) in staat is om zich aan een voorwaarde te houden. Dit ter voorkoming van het feit dat de nalatenschap komt te vervallen;
- **behoort** de FWI de toezegger en (potentiële) erflater in te lichten indien het onmogelijk of onwaarschijnlijk is dat de FWI de voorgestelde voorwaarde(n) kan naleven; **dient** de FWI echter duidelijk te maken dat het de potentiële erflater vrij staat om desgewenst voorwaarden te stellen aan het gebruik van de nalatenschap; maar dat het risico bestaat dat de organisatie de nalatenschap niet zal kunnen aanvaarden vanwege deze voorwaarden;
- Wanneer een FWI een nalatenschap ontvangt met de verplichting deze op een specifieke manier of met een specifiek doel te gebruiken **dient** de FWI bij twijfel te overwegen of het nodig is juridisch advies in te winnen om te bepalen of het specifieke doel een *voorwaarde* of een *niet-bindende wens* is.

7.6 Erfstelling versus legaat

Soms vragen (potentiële) erflaters aan FWI of zij een erfstelling zullen vermaken in plaats van een legaat.

De FWI **behoort** slechts in algemene zin juridische voorlichting te geven en de (potentiële) erflater niet meer dan overwegingen mee te geven aangaande zijn testament. Indien een FWI een voorkeur aangeeft, **behoort** de FWI de (potentiële) erflaters duidelijk te maken dat hij/zij professioneel advies met betrekking tot diens persoonlijke omstandigheden **dient** in te winnen voordat hij/zij een beslissing neemt.

De FWI **dient** altijd eerlijk en open te communiceren over de verschillende mogelijkheden en de gevolgen hiervan.

8.0 Fondsenwervende instellingen en juridische informatie

Een vertegenwoordiger **mag geen** ongeoorloofde invloed op een potentiële erflater uitoefenen.

Om op verzoek van een (potentiële) erflater als executeur op te treden, **moet** de FWI en haar functionarissen hiertoe de bevoegdheid hebben (hiertoe zal de FWI middels volmacht één of meer individuen aanwijzen die namens de organisatie optreden als executeur).

De FWI **behoort** vertegenwoordigers mede te delen dat zij geen juridisch advies mogen geven.

Een communicatiemiddel voor de werving van nalatenschappen **behoort** waar nodig te verduidelijken dat de inhoud niet bedoeld is als juridisch advies en dat (potentiële) erfslaters uitdrukkelijk wordt geadviseerd onafhankelijk juridisch advies in te winnen bij hun eigen professionele adviseur.

Een FWI kan bepaalde notarissen aanraden, maar **dient** er minimaal twee te noemen.

FWI's **dienen** zelf geen testament-teksten op te stellen of direct betrokken te zijn bij de opstelling van teksten ten behoeve van testaments ten gunste van de eigen FWI. Wel is advies over specifieke bewoording rondom doelbestemming mogelijk. De FWI **dient** af te wegen of de organisatie de rol van executeur op zich neemt en of deze rol voorwaarde is bij het ontvangen van de nalatenschap. Dit dient alleen aangeboden te worden wanneer een organisatie die rol zelf ook goed kan (laten) uitvoeren.

9.0 Nawoord

Deze richtlijn is tot stand gekomen dankzij de inzet van de IF werkgroep Richtlijn Nalatenschappen en overige betrokkenen en deskundigen.

Werkgroep

Arjen van Ketel, voorzitter werkgroep en consultant werving nalatenschappen
Wim Koedijk, Dierenbescherming Nederland
Trix Kruisinga, Leger des Heils
Mark van Hemert, Unicef
Eric van Leeuwen, Rode Kruis

Adviseurs en overige betrokkenen

Henk de Graaf, Centrum Nalatenschappen
Jasper Heemskerk, notariskantoor Heemskerk & Feijen
Juliëtte Nijenhuis, Nijenhuis Nalatenschaps Planning en Advies
Dick van Dijl, Baldr Fundraising
Pelagia de Wild, NKI-AVL en lid IF ledenraad
Ellen Coster, KWF Kankerbestrijding

Redactie

Joke Kurvers, Stichting Pension Maaszicht en lid IF ledenraad

Noot

Mocht u vragen of opmerkingen hebben over de inhoud van deze richtlijn dan kunt u contact opnemen met het Instituut Fondsenwerving.