

Gedragcode Wervingsrooster

Oktober 2020

Deze Gedragcode is opgesteld als normenkader voor Gebruikers van het wervingsrooster. Dit is het onafhankelijk platform waar goededoelenorganisaties en hun huis-aan-huis-wervingsbureaus ook wel 'wervingsbureaus' genoemd de wijken waarin zij donateurs of leden werven aan de deur in een rooster registreren en verdelen naar tijd en geografische locatie, met als doel regulering van de aanbeldruk. Dat wil zeggen, voorkomen dat er teveel werfers binnen een bepaalde tijd aan één deur komen. Ook maakt het Wervingsrooster voor de consument inzichtelijk welke goededoelenorganisaties op een bepaald moment bezig zijn met het werven van donateurs aan de deur.

Deze gedragcode wordt periodiek geüpdatete. Alle gebruikers dienen zich ervan te vergewissen dat zij volgens de nieuwste gedragcode werken. De stichting draagt er zorg voor dat dit wordt gecommuniceerd.

1. Definities

Annulering: Onder annulering wordt verstaan een donateur die afziet van de overeenkomst nadat hij door een Gebruiker geworven is.

Beheerder: de Beheerder van het Plansysteem wervingsrooster

Bureau: Een bureau dat huis-aan-huis wervingsactiviteiten uitvoert ten bate van een CBF-Erkend Goed Doel.

Code: De onderhavige Gedragcode Wervingsrooster

Consument: Een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Hieronder worden tevens verstaan leden en donateurs.

Direct Dialogue: Werving van Donateurs huis-aan-huis (Door2Door) die erop gericht is een overeenkomst met een consument tot stand te brengen. Het betreft hier een standaard, niet op de individuele ontvanger toegespitste, inhoud. Hieronder worden niet verstaan collectes.

Gebruiker: De organisatie die gebruik maakt van het Plansysteem, zoals: een CBF-Erkend Goed Doel (indien zij eigen Werfers in dienst heeft), Bureaus of andere derden die gebruik maken van het Plansysteem. Onder Gebruiker wordt tevens verstaan een Onder- opdrachtnemer.

Gebruikersdocumentatie: De onderhavige Gedragcode Wervingsrooster, Licentieovereenkomst Toegang en Gebruik Plansysteem Wervingsrooster, document 'Definities, planregels & controleprocedure Plansysteem Wervingsrooster', Gebruikersovereenkomst DDDN Buurtkaart 2017 en Verplichtingen Gebruikers.

Geldende wet- en regelgeving: De op de Huis-aan-huis-wervingsactiviteiten toepasselijke wetgeving, waaronder wetgeving inzake consumentenrechten, oneerlijke handelspraktijken en privacy, het arbeidsrecht, belasting- en premiewetgeving en Algemene Plaatselijke Verordeningen.

Huis-aan-huis-werving: Werving van Donateurs huis-aan-huis (Door2Door) die erop gericht is een overeenkomst met een consument tot stand te brengen. Het betreft hier een standaard, niet op de individuele ontvanger toegespitste, inhoud. Hieronder worden niet verstaan collectes.

Klacht: Een signaal van een Consument over iets dat Gebruiker heeft aangegeven of nagelaten in het gesprek dat in tegenspraak is met wat van tevoren expliciet was afgesproken of dat in strijd is met toepasselijke wet- en regelgeving.

Melding: Een signaal van een Consument over iets dat Gebruiker heeft gedaan of nagelaten en waarvan de Consument meent dat dit aandacht behoeft of om een oplossing vraagt.

Onder-opdrachtnemer: Het individu of organisatie die in opdracht van een Gebruiker, zonder bij deze in dienst te zijn, huis-aan-huis-wervingsactiviteiten geheel of gedeeltelijk uitvoert tegen een vastgestelde prijs.

Opdrachtgever: het CBF-Erkend Goed Doel dat huis-aan-huis-wervingsactiviteiten verricht of dat deze werkzaamheden uitbesteedt aan een Bureau.

Plansysteem wervingsrooster: Het platform waarop Gebruikers de wijken waarin zij huis-aan-huis-werving voor Opdrachtgevers uitvoeren in een rooster registreren en verdelen naar tijd en geografische locatie, met als doel regulering van de aanbeldruk ten behoeve van het optimaliseren en verduurzamen van de huis-aan-huis fondsenwerving voor CBF-Erkende Goede Doelen.

Stichting regulering huis-aan-huis-werving: Stichting van belanghebbenden bij huis-aan-huis-werving voor CBF-Erkende Goede Doelen. De volgende organisaties zijn bestuurlijk vertegenwoordigd in de Stichting:

- DDDN
- VFN
- Goede Doelen Nederland

Het CBF is adviseur van de Stichting.

Werver: Persoon belast met de feitelijke uitvoering van de wervingsactiviteiten huis-aan-huis in opdracht van een Gebruiker.

2. Rol en reikwijdte Code

- a. Deze Code is van toepassing op alle huis-aan-huis-werving door Gebruiker uit naam van Opdrachtgever.
 1. Gebruiker legt de verplichtingen die voortvloeien uit de Code en het gebruik van het Plansysteem Wervingsrooster schriftelijk op aan Onder-opdrachtnemers.
 2. Gebruiker blijft in de verhouding tussen partijen het aanspreekpunt van Opdrachtgever en volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de naleving van de verplichtingen die voortvloeien uit de Code.
 3. Gebruiker is transparant naar de Opdrachtgever aan wie hij uitbesteedt.
- b. Huis-aan-huis-werving die via het Plansysteem wervingsrooster verloopt is kwalitatief en compliant. Dat wil zeggen dat de contacten tussen Gebruiker en Consument:
 1. Voldoen aan de vereisten uit toepasselijke wetgeving en regels voor het gebruik van het Plansysteem Wervingsrooster ("**Compliance**"), en

2. Voldoen aan de uitgesproken en vanzelfsprekende verwachtingen van de Opdrachtgever en Consument (“Kwaliteit”).

Aan deze vereisten wordt in de deze Code nadere invulling gegeven.

3. Naleving wet- en regelgeving

- a. De Gebruiker handelt te allen tijde conform de Geldende wet- en regelgeving en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- b. Gebruiker is gehouden om de huis-aan-huis werving voor CBF-Erkende Goede Doelen altijd via het verplichte Plansysteem Wervingsrooster te laten verlopen. De Gebruiker zal bij deze werving:
 1. Deze Code naleven
 2. Het bepaalde in de procedurele documenten behorende bij gebruik van het Plansysteem wervingsrooster ten behoeve van aanmelding & acceptatie, gebruik en auditen naleven.

4. Dataproductie

Gebruiker legt geen afgeleide bestanden aan met persoonlijke aspecten van Consumenten die volgen uit het contact met Consumenten in het kader van de Huis-aan-huis-werving, waaronder begrepen doch niet beperkt tot de relatie van een Consument met Opdrachtgever en het behaalde financiële resultaat (contractwaarde of betaalhistorie).

5. Minderjarigen

Het is niet toegestaan aanbiedingen te doen aan Consumenten waarvan de Werver weet, zou kunnen weten of behoort te weten dat deze jonger is dan de wettelijk bepaalde handelingsbekwame leeftijd.

6. Kwaliteitsdoelstellingen

De Wervers van de Gebruiker worden gezien als vertegenwoordigers van de Opdrachtgever. De Gebruiker spant zich er maximaal voor in dat zijn Wervers zich daarvan bewust zijn bij de uitvoering van hun werkzaamheden. De Wervers van de Gebruiker:

1. Doorlopen een door de Stichting goedgekeurd basis-leer- en certificeringstraject. Beleid (eventueel incl. audit) wordt in de toekomst vormgegeven.
2. Tonen respect voor andere Wervers en voor de Consument;
3. Hanteren geen intimiderende, opdringerige of agressieve werkwijze;
4. Benaderen de Consument met maximaal 2 Wervers voor een gesprek aan de deur;
5. Ronden het gesprek op respectvolle wijze af zodra de Consument ondubbelzinnig aangeeft geen behoefte te hebben aan een gesprek;
6. Respecteren alle ondubbelzinnige mededelingen van de Consument die aangeven of waaruit blijkt dat hij geen verkoop aan de deur wenst, inclusief de niet-aanbelstickers op de deur;
7. Dienen herkenbare kleding te dragen waaruit duidelijk blijkt in opdracht van welke Opdrachtgever zij werken. Dit kan bijvoorbeeld door het logo van de Opdrachtgever op de kleding op te nemen.
8. Tonen altijd een zichtbare badge ter identificatie (Naam Opdrachtgever, Bureau en Werver). Een geldig Nederlands legitimatiebewijs hebben zij bij zich;
9. Roken niet tijdens de shift, eventueel m.u.v. de pauzes;

10. Nemen in geen geval contant geld aan.

7. Training en opleiding

De Gebruiker traint zijn Wervers (inclusief periodieke toetsing) over:

- a. De wijze van juiste omgang met kwetsbare Consumenten, hetgeen betekent:
 - Er wordt niet geworven onder minderjarigen, handelingsonbekwame/ wilsonbekwame Consumenten, voor zover dit redelijkerwijs kan worden beoordeeld;
 - Er wordt niet geworven in bejaardentehuizen, verzorgingsflats, verpleeghuizen of instellingen/locaties waarvan Werver zou moeten weten dat het publiek niet bevoegd en/of wilsonbekwaam is om een overeenkomst te sluiten;
- b. Transparante communicatie over de identiteit van Partijen, te weten:
 - De Werver maakt het (potentiële) lid of de (potentiële) donateur desgevraagd duidelijk voor welk Bureau de Werver werkt;
 - Wervers zijn goed getraind en geïnformeerd over de Opdrachtgevers waarvoor zij werven;
- c. Het verstrekken van volledige en juiste informatie over het aanbod;
 - De Werver verstrekt geen misleidende, onvolledige en of onjuiste informatie ten aanzien van het aanbod;
 - De Werver neemt de gemaakte afspraken met het (potentiële) lid of de (potentiële) donateur aan het einde van het gesprek nogmaals door.

8. Governance

De Gebruiker heeft:

- a. een aantoonbaar beleid opgesteld waarin beheersmaatregelen op het gebied van compliance, vergunningen en coaching en training van medewerkers wordt omschreven als onderdeel van een plan-do-check-act cyclus.
- b. een aantoonbare incidenten-, meldingen- en klachtenprocedure waarin het proces voor de behandeling van deze zaken, de kwalificatie van klachten en de eventuele escalatie van klachten wordt omschreven.
- c. een controle procedure (interne audit) aan de hand waarvan de borging van de documentatie genoemd in lid a en b ten minste jaarlijks wordt gecontroleerd.
- d. een risico-inventarisatie gemaakt ten aanzien van de werving op de aspecten fraudebestrijding, veiligheid, en gedrag en heeft aantoonbaar beleid of procedures die erop gericht zijn excessen te voorkomen en bestrijden.

9. Afschrift overeenkomst

Geworven leden en donateurs ontvangen zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 24 uur na hun aanmelding een schriftelijke/digitale bevestiging waarin in ieder geval het volgende wordt vermeld:

- a. Het afgesproken bedrag, afschrijftermijn en contactgegevens voor vragen aan de Gebruiker en/of de Opdrachtgever;
- b. Het feit dat leden en donateurs te allen tijde het recht hebben om hun toezegging in te trekken of te wijzigen;
- c. Hoe (digitaal) een verzoek tot wijziging en opzegging kan worden gedaan.

10. Verloning Wervers

- a. Gebruiker draagt zorg voor een gezonde verhouding tussen vaste en variabele beloning van zijn Wervers, en voorkomt dat er op Wervers druk ontstaat om op een misleidende manier zoveel mogelijk donateurs/inschrijvingen te werven. Dit betekent dat het Gebruiker bij Huis-aan-huis-werving met gebruik van het Plansysteem wervingsrooster niet is toegestaan:
 1. Om uitsluitend stukloon of een stuksprijs (no cure no pay) als beloningssysteem te hanteren voor Wervers en/of Onder-opdrachtnemer;
 2. Wervers/ Onder- opdrachtnemers uitsluitend uit te betalen in natura of anders dan in geld;
- b. De Gebruiker zal Wervers in loondienst:
 1. Ten minste minimumloon betalen;
 2. Duidelijkheid verschaffen over al dan niet doorbetalen van loon tijdens training, coaching en e-learning. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd.
- c. Gebruiker zal bij het inschakelen van Onder-opdrachtnemers:
 1. De legitimiteit van de onderneming als zelfstandige in het zakelijk verkeer verifiëren door het opvragen en controleren van ten minste KvK registratie, btw-nummer, uiteindelijke belanghebbenden, adres, handelsnaam en aantal Wervers.
 2. Een overeenkomst van opdracht sluiten conform een modelovereenkomst (geen werkgeversgezag) die door de Belastingdienst is goedgekeurd;
 3. Voorzien in volledige transparantie over Onder-opdrachtnemer(s) naar de Opdrachtgever, door iedere Onder-opdrachtnemer op te nemen in het Plansysteem wervingsrooster en het aanleveren van relevante WBIB-data.

11. Beleid op schijnzelfstandigheid

De Gebruiker spant zich maximaal in om te voorkomen dat Wervers die als zzp'er worden ingezet hun verplichtingen die voortvloeien uit hun zelfstandigheid niet nakomen zodat zij op een later moment in financiële problemen komen. De Gebruiker heeft hier gericht en effectief beleid voor. Dit richt zich op:

- Uitsluiting loonaansprakelijkheid volgend uit de Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) in de keten van opdrachtverlening.
- Uitsluiting keten- en inlenersaansprakelijkheid volgend uit de Invorderingswet 1990 (Iw 1990) in de keten van opdrachtverlening.
- Uitsluiting aansprakelijkheid uitbesteding werk aan Zelfstandigen zonder Personeel volgend uit de wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA).

12. Incassering donateursgelden

Het Bureau staat ervoor in dat incassering van donateursgelden uitsluitend geschiedt ten gunste van de Opdrachtgever. De donateursgelden worden rechtstreeks, zonder tussenkomst van het Bureau, aan de Opdrachtgever betaald.

13. Auditrecht

Gebruikers zijn gehouden volledige medewerking te verlenen aan (periodieke) audits in opdracht van Opdrachtgevers of (in dat geval op kosten van Gebruiker) de Stichting.

14. Overtreding van de Code:

Iedere vermeende overtreding van de Code door Gebruikers zal in opdracht van de Stichting worden onderzocht en ter beoordeling worden besproken. Overtreders worden gesanctioneerd conform het te ontwikkelen sanctiebeleid wervingsrooster.