

## **Handvest voor ‘Directe dialoog’**

*Amnesty International Vlaanderen vzw (Amnesty) hanteert onder meer de ‘directe dialoog methode’ (DD) voor fondsenwerving – hetzij intern hetzij via onderaanneming door een privébedrijf. Amnesty wenst proactief een houding aan te nemen in verband met de problemen die zich soms voordoen tijdens het werven via DD en de waarden waarvoor Amnesty en haar straatwervers voor opkomen. Wij aanvaarden een handvest om onze relatie met het publiek in het algemeen en met de donateurs in het bijzonder gegarandeerd kwalitatief hoogstaand te houden. Wij wensen het vertrouwen zowel bij onze potentiële donateurs als bij de overheden te behouden. Daarom vinden we het belangrijk om misbruiken of afwijkingen te voorkomen die ons imago en onze activiteiten zouden kunnen hypothekeren.*

Antwerpen, 15 september 2015

### **Wij komen op voor waarden**

- Amnesty voert sensibiliseringscampagnes en nodigt elke geïnteresseerde uit om tot onze organisatie toe te treden als donateur. Daartoe worden geregeld wervers voor opgeleid. Ze doorkruisen het hele land en spreken mensen aan bij hen thuis aan de deur, op festivals, massabijeenkomsten, markten, winkelstraten, supermarkten, stations, enz. Hun werk is zeer belangrijk want het is vooral door de bijdrage en de giften van sympathisanten dat Amnesty zijn doelstellingen kan waar maken.
- Deze wervers hebben een impact, positief of negatief, op het beeld dat het publiek krijgt van de hele ngo-sector. Wij dragen hierin een collectieve verantwoordelijkheid. Amnesty en de dienstenleveranciers moeten op een rechtvaardige en loyale manier werken in een competitieve omgeving. Negatieve commentaar t.o.v. anderen wordt niet aanvaard,

laat staan het verstoren van activiteiten van anderen. Om die reden verbindt Amnesty zich ertoe op voorhand te overleggen om tot een goede verdeling van belangrijke, populaire locaties te komen.

- Onze acties worden meestal positief onthaald door het grote publiek en vaak gezien als de makkelijkste manier om in contact te komen met de ngo. Dit positieve imago koesteren we door een aantal fundamentele deontologische regels te respecteren. Die regels hebben we gebundeld in dit handvest.

### **Onze wervers zijn onze ambassadeurs.**

- Onze teams van wervers zijn de ambassadeurs van de zaak die we verdedigen. Ze zorgen mede voor onze naambekendheid en vertegenwoordigen onze waarden en ons imago bij het grote publiek.
- Elke potentiële donateur is eerst en vooral een **burger** en geen klant. Daarom besteden we de grootste zorg aan opleiding en opvolging van onze wervers. Zowel qua inhoud van de verschaftte uitleg over Amnesty als qua verantwoord gedrag in hun optreden. Zodat een optimale kwaliteit bereikt wordt in het sensibiliserings- en recruiteringswerk.
- Een betaalde werver stelt zichzelf nooit voor als vrijwilliger; indien gevraagd bevestigt hij/zij dat hij/zij betaald werk uitvoert voor voor Amnesty.

### **Wij respecteren de mensen.**

Concreet betekent dit dat de werver

- de doorgang niet belemmert van mensen, die aangeven dat ze niet willen stoppen; die keuze wordt beleefd gerespecteerd;

- nooit een agressieve houding zal aannemen waardoor de voorbijgangers zich gedwongen zouden voelen te luisteren naar de werver;
- geen leugenachtige argumenten gebruikt om mensen te overtuigen van het werk van Amnesty;
- zonder meer de beslissing respecteert van mensen die de uitleg gehoord hebben maar de organisatie niet willen steunen;
- zich correct kleedt en zich duidelijk identificeert met een goed zichtbaar logo op de kledij en op een badge, zodat bij klachten en vragen controle bij Amnesty altijd mogelijk is;
- conform de huidige wetgeving elke nieuwe donateur informeert over zijn recht om zonder enige verantwoording de overeenkomst op te zeggen binnen de zeven dagen en zijn recht om het mandaat op gelijk welk moment te beëindigen;
- enkel engagementen aangaat met meerderjarigen die blijk geven van voldoende onderscheidingsbekwaamheid.

Indien op een locatie die aan een team wervers was toegewezen, onvoorzien ook acties worden gevoerd in het kader van een campagne – met officiële toelating - van een andere erkende organisatie (al dan niet VEF-leden), zal zonder verwijl overleg georganiseerd worden om de respectieve belangen van beide organisaties zo goed mogelijk te vrijwaren.

### **Wij respecteren de omgeving.**

Amnesty verbindt zich ertoe om op voorhand overleg te plegen rond de planning qua recruiteringslocaties. Concreet betekent dit een deelname aan het periodiek locatieoverleg. Dit overleg richt zich tot de ngo's die DD gebruiken zelf, zowel als hun eventuele onderaannemers, en slaat op alle locaties, ongeacht de gebruikte methode. Ook bij wijziging van locatie moet de gezamenlijke planning gerespecteerd worden, indien relevant moeten wijzigingen

ook doorgegeven worden aan de andere verenigingen. Dit om te vermijden dat teams van wervers van verschillende verenigingen zich op hetzelfde moment op dezelfde plaats zouden bevinden.

Alvorens teams van wervers uitgestuurd worden, informeren wij ons steeds over de nodige toelatingen bij de bevoegde instanties. Indien nodig wordt een kopie van de toestemming meegegeven aan de teamverantwoordelijke zodat deze bij navraag ter plaatse kan getoond worden.

Onze teams van wervers waken er ook over dat :

- de toegang tot handelszaken niet wordt geblokkeerd;
- de doorgang voor de etalages vrij blijft;
- achteraf geen papier noch andere rommel blijft rondslingeren.

### **Wij respecteren de privacy.**

Onze teams van wervers verbinden er zich toe de gegevens van de donateurs die samen werden ingevuld, niet meer te wijzigen nadat hen een kopie werd meegegeven of onmiddellijk werd opgestuurd. Onze wervers waken erover dat formulieren of tablets met persoonsgegevens steeds veilig weggeborgen worden.

Wij verzekeren dat Amnesty nauwgezet de wet op de bescherming van de private levenssfeer van 8 december 1992 respecteert en wij verbinden er ons toe om :

- de toegang tot de gegevensbank van donateurs strikt te beperken tot de daartoe bevoegde personen die borg staan voor de absolute vertrouwelijkheid ervan;
- de adressen die zich in deze databank bevinden niet door te geven, uit te wisselen of te verhuren aan derden tenzij na het verwittigen van de betrokken personen met in achtname van hun recht om zich daartegen te verzetten;

- de databank waarvan Amnesty eigenaar en beheerder is nooit te gebruiken voor commerciële doelen die buiten het kader vallen van zijn sociale doelstellingen;
- dat iedereen op elk moment zijn eigen gegevens mag opvragen en deze laten wijzigen of verwijderen uit de databank.

### **Wij werken volgens de principes in de Ethische Code voor fondsenwerving en met respect voor de wet.**

De inning van het schriftelijk overeengekomen mandaat gebeurt enkel en alleen rechtstreeks ten voordele van Amnesty en nooit via een dienstenleverancier of een andere tussenpersoon.

Wij verbinden ons ertoe ons steeds te houden aan de wettelijke voorschriften en reglementen.

Dit behelst onder andere :

- de arbeidswetgeving;
- de regelgeving in verband met belastingen en premies.

De (basis)verloning van wervers wordt op voorhand overeengekomen en wordt transparant gecommuniceerd door de onderaannemers aan Amnesty.

### **In de relatie met de leveranciers van diensten verbinden wij er ons toe om :**

- Elk verband te verbieden dat als borg kan gebruikt worden voor commerciële activiteiten van de leverancier en dat het belangeloze en zelfstandig beheer van Amnesty in het gedrang zou kunnen brengen;
  - Op voorhand offertes te eisen;
- Voor elke bestelling van diensten een rechtsgeldig contract af te sluiten, waaraan dit Handvest is gehecht;
- De dienstverleners enkel te vergoeden in de vorm van vooraf bepaalde honoraria; met andere woorden:

- dat de termen, voorwaarden en bedragen van de honoraria op voorhand schriftelijk worden vastgelegd;
- dat eventuele kortingen kunnen voorzien worden indien de voorziene resultaten niet gehaald worden
  - De verantwoordelijkheid te dragen en de controle op te nemen van de inhoud van alle gebruikte documenten;
  - Erover te waken dat elke dienstverlener/leverancier zonder enige dubbelzinnigheid communiceert over zijn statuut, zodat er geen enkele verwarring kan ontstaan rond hun eigen doelstellingen en de doelstellingen van Amnesty;
  - Te eisen van elke dienstverlener/leverancier dat ons imago nooit gebruikt kan worden zonder voorafgaande toestemming.

**Amnesty verbindt zich ertoe dit Handvest Directe Dialoog op te leggen aan de leveranciers van diensten aan wie de sensibilisering en de fondsenwerving wordt toevertrouwd.**

Amnesty International Vlaanderen vzw

Kerkstraat 156 – 2060 Antwerpen

Verantwoordelijke Uitgever – Karen Moeskops - Directeur