

# Gedragscodes en klachten

Het Prins Bernhard Cultuurfonds voldoet aan de interne en de externe eisen van de [Governance Code Cultuur](#), de keurmerkgeregels van het Centraal Bureau Fondsenwerving (CBF) en de Code Goed Bestuur van Goede Doelen (Code Wijffels) van de VFI, de branchevereniging van landelijk wervende goede doelen. Daarnaast kent het fonds een interne bestuurscode.

## Centraal Bureau Fondsenwerving

Het Cultuurfonds houdt zich aan de richtlijnen van het CBF met betrekking tot fondsenwerving. Een norm van het CBF waaraan goededoelenorganisaties zich moeten houden is de zogenaamde 25 procent norm. Dit houdt in dat maximaal 25 procent van de inkomsten uit fondsenwerving mag worden besteed aan uitgaven voor fondsenwerving. Wij blijven ruimschoots binnen deze norm. Een jaarlijks overzicht van de uitgaven is terug te vinden in het jaarverslag.

## Overige richtlijnen bij fondsenwerving

Bij het werven van fondsen houdt het Cultuurfonds zich aan onderstaande gedragscodes:

1. Gedragscode fondsenwerving: we verstrekken geen gegevens over donateurs, relaties en begunstigden aan derden.
2. Gedragscode straat- en huis-aan-huis-werving: we volgen deze gedragscode van de brancheorganisatie Vereniging Direct Dialogue Donateurwervers Nederland.
3. Bel-me-niet register: bij telemarketing conformeren wij ons aan de richtlijnen uit het Bel-me-niet register.

## Klachtenbehandeling

Klachten nemen we serieus. We proberen ze binnen twee dagen af te handelen. Als het meer tijd kost om de klacht te onderzoeken, dan melden we dit direct aan degene die de klacht heeft ingediend. Jaarlijks wordt de afhandeling van klachten beoordeeld door de vicevoorzitter van de financiële audit- en beleggingscommissie, en waar nodig geagendeerd.

# Klachtenbehandeling

## 1. Algemeen

- a. Alle klachten dienen direct in behandeling te worden genomen.
- b. Indien een klacht niet direct afdoende behandeld kan worden dan ontvangt de klager zo spoedig mogelijk informatie over de verwachte wijze en tijdsduur van afhandeling.
- c. De klager mag verwachten dat het Cultuurfonds de voortgang van de afhandeling bewaakt; het is de taak van het Cultuurfonds om dit de klager ook als zodanig te laten ervaren.
- d. Klachten zijn voor het Cultuurfonds een waardevolle bron van informatie met betrekking tot:
  - de kwaliteit van het functioneren
  - het beeld dat de buitenwereld over het functioneren van het Cultuurfonds heeft
- e. In verband met het onder punt 1.d gestelde, is het hoofd van de afdeling Fondsenwerving & Communicatie binnen de organisatie verantwoordelijk voor de coördinatie en de uitvoering van klachtenbeleid, onverlet de verantwoordelijkheid van alle medewerkers van het Cultuurfonds actief te handelen overeenkomstig het klachtenbeleid, zowel intern als extern.
- f. Tenminste eenmaal per kwartaal zal binnen het managementteam een evaluatie plaatsvinden over de ingediende klachten om:
  - de kwaliteit van de organisatie in deze te toetsen
  - de structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen
  - de communicatie met de doelgroep te verbeteren.

Het hoofd van de afdeling Fondsenwerving & Communicatie draagt ten behoeve van de evaluatie zorg voor rubricering van de klachten en bereidt de evaluatie schriftelijk voor.

- g. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op de fondsenwerving door het Cultuurfonds als de uitoefening van haar feitelijke functie zoals subsidieverstrekking, standpuntbepaling en voorlichting.

## 2. Procedure

- a. Mondelinge klachten:- een medewerker die een mondelinge/telefonische klacht krijgt handelt deze, indien mogelijk, direct mondeling af. De klager kan ook korte tijd later worden teruggebeld nadat, indien wenselijk intern is overlegd.
  - De klachten wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde klachtenformulier met vermelding van naam, adres en telefoonnummer van de klager.
  - Soms kan het nuttig zijn eveneens een schriftelijke bevestiging van een mondeling antwoord naar de klager te sturen. Dit gaat in overleg met de directeur/hoofd van de afdeling.
  - De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd op het klachtenformulier.
- b. Schriftelijke klachten:
  - De klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde formulier onder vermelding van naam, adres en telefoonnummer van de klager. De schriftelijke klacht en het klachtenformulier worden samengevoegd
  - De klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een brief met een officiële reactie, ondertekend door het hoofd van de betrokken afdeling c.q. de directeur
  - Klachten die per e-mail binnenkomen worden behandeld zoals onder b.

## 3. Inhoud van de brief

Het gaat er in de antwoordbrief niet zozeer om een oordeel te geven of de klacht al dan niet gegrond is, maar om aan te geven wat de reden is van het handelen dat aan de klacht ten grondslag ligt. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan consequenties van het algemene beleid. Voorts kan aan de orde komen:

- snelle behandeling en herstel van fouten
- duidelijke informatie over genoemd onderwerp
- respect voor andermans mening
- hulpvaardigheid

Als de klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met daarin:

- datum waarop de brief is ontvangen
- formatie over de verdere afhandeling (tijdsduur, verloop procedure, contactpersoon etc.)

**Adressen**

Prins Bernhard Cultuurfonds  
t.a.v. de directie  
Herengracht 476  
Postbus 19750  
1000 GT Amsterdam

Telefoon: (020) 520 61 30

E-mail: [info@cultuurfonds.nl](mailto:info@cultuurfonds.nl), onder vermelding van 'Klacht'.

# Gedragcode fondsenwerving

- Het gedrag van de medewerkers van het Cultuurfonds kenmerkt zich door respect voor natuurlijke en rechtspersonen die worden benaderd in het kader van fondsenwervende werkzaamheden.
- Daarin staat eerlijkheid, integriteit, oprechtheid en waardigheid voorop, opdat het imago van het Cultuurfonds en het publieke vertrouwen daarin niet wordt geschaad.
- De medewerkers van het Cultuurfonds handelen bij hun werkzaamheden conform de wet, vigerende regelgeving en de goede zeden.
- De medewerkers van het Cultuurfonds doen alles om te voorkomen dat door hun toedoen het imago van andere fondsenwervende instellingen en van fondsenwerving in het algemeen wordt geschaad.
- Medewerkers van het Cultuurfonds verrichten geen fondsenwervende werkzaamheden uit persoonlijk winstbejag.
- Medewerkers van het Cultuurfonds leven deze gedragscode consequent na en stimuleren anderen hen daarin te volgen.
- Medewerkers van het Cultuurfonds misleiden geen natuurlijke of rechtspersonen bij hun fondsenwervende werkzaamheden (geven geen misleidende informatie).
- Medewerkers zijn bereid al die informatie te verstrekken, waarvan men in redelijkheid kan aannemen dat die relevant is in het kader van de fondsenwerving, ongeacht of deze informatie daarop een nadelige invloed kan hebben.
- Medewerkers van het Cultuurfonds maken in hun fondsenwervende informatie geen vergelijking met andere fondsenwervende instellingen in de zin van 'beter dan'.
- Medewerkers van het Cultuurfonds onthouden zich van intimiderend gedrag bij hun fondsenwervende werkzaamheden.

- Medewerkers van het Cultuurfonds brengen de informatie die zij in hun functie in vertrouwen hebben gekregen van bijvoorbeeld hun werkgever en gevers, niet naar buiten zonder expliciete en voorafgaande toestemming van de desbetreffende bron.
- Medewerkers van het Cultuurfonds respecteren de privacy, de vrijheid van keuze en de belangen van een ieder die in aanraking komt met hun organisatie, in het bijzonder in het kader van hun fondsenwervende werkzaamheden.
- Medewerkers van het Cultuurfonds geven zich er rekenschap van dat het geven, ook indien dit gebeurt in het kader van een schriftelijke overeenkomst, in eerste instantie en ten principale dient te gebeuren op basis van vrijwilligheid.
- Medewerkers van het Cultuurfonds brengen derden die in opdracht van het fonds werven op de hoogte van deze gedragscode (collectanten, Streetwise).

# Gedragscode straat- en huis-aan-huis werving

De straatwervers van de Vereniging Direct Dialogue Donateurswervers Nederland, die wij inzetten bij de werving van donateurs, onderschrijven de volgende gedragscodes:

- De dienstverleners en hun 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.
- 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 haar 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 gebruiken.
- De door de dienstverleners ingezette wervers zullen zorgen voor de benodigde transparantie. Uit het materiaal dat gebruikt wordt als ook uit het gevoerde gesprek zal voor de aangesproken personen desgevraagd duidelijk kunnen worden wie de partijen zijn die zij voor zich hebben. Wervers zijn goed getraind en geïnformeerd. Wervers dragen altijd identificatie bij zich.
- Eventuele prestatiebeloning van wervers is een aanvulling op reguliere primaire arbeidsvoorwaarden conform arbeidsrecht. Stukloon is niet toegestaan.
- Geworven leden en donateurs ontvangen direct bij aanmelding een schriftelijke bevestiging met het afgesproken bedrag en termijn van afschrijving en contactinformatie voor vragen, wijzigingsverzoeken en opzegging. Geworven leden en donateurs kunnen te allen tijde hun toezegging intrekken of beëindigen.
- Incassering van schriftelijke toezeggingen geschiedt uitsluitend direct ten gunste van de opdrachtgevende maatschappelijke organisaties.

- Maatschappelijke organisaties en dienstverleners gedragen zich in onderlinge concurrentie fairten opzichte van elkaar. In het bijzonder worden negatieve uitingen over anderen en het verstoren van elkaars wervingsactiviteiten achterwege gelaten.
- Opdrachtgevers en dienstverleners dragen zorg voor een adequate klachtenprocedure.