

Communicatie/gedragsprotocol

Doel protocol

Inzicht geven in de manier waarop Bible League communiceert met haar relaties en belanghebbenden.

Relaties & belanghebbenden

Onder relaties en belanghebbenden verstaat Bible League: donateurs, vrijwilligers, collega-organisaties, begunstigen, internationale contacten, commerciële relaties en een ieder die zich met onze doelstelling en identiteit kan verenigen.

Communicatie

Alle contacten die Bible League onderhoudt met personen en instanties buiten haar eigen organisatie. Een groot deel hiervan heeft een voorlichtend of fondsenwervend karakter.

Gedragscode

De gedragscode is gebaseerd op die van de Vereniging Fondsenwervende Instellingen (VFI). De code bevat vier basiswaarden, namelijk respect, openheid, betrouwbaarheid en kwaliteit. Bible League past haar gedragslijn toe op vijf groepen; donateurs, begunstigen en internationale contacten, vrijwilligers, collega-instellingen en de samenleving, toegespitst op mensen die zich kunnen verenigen met de doelstelling en onze identiteit.

Boven alles

Bible League streeft boven alles naar een op de Bijbel gebaseerde werkwijze en omgang met haar relaties.

De donateur mag erop vertrouwen dat,

- volledige, juiste, en toegankelijke informatie wordt verstrekt over het doel van werving;
- bij werving respect wordt betoond voor de donateur en de begunstigde;
- gestreefd wordt naar maximale kwaliteit bij alle uitvoerende werkzaamheden;
- zoveel mogelijk van de ontvangen middelen aan de doelstellingen worden besteed;
- volledige, eerlijke en begrijpelijke verantwoording wordt afgelegd over de bestedingen van de middelen en de realisatie van de doelstellingen.

De begunstigde mag erop vertrouwen dat,

- zij met respect behandeld wordt;
- gestreefd wordt naar maximale kwaliteit bij de realisatie van de doelstellingen.

De vrijwilliger kan erop vertrouwen dat,

- goede voorwaarden worden gecreëerd voor hun werkzaamheden;
- zij op passende wijze worden gewaardeerd voor hun inzet.

De collega-instelling kan erop vertrouwen dat,

- onderling respect wordt getoond;
- bereidheid wordt getoond tot overleg over gezamenlijke belangen;
- publiekelijk geen negatieve uitspraken over elkaar worden gedaan.

De samenleving kan erop vertrouwen dat,

- te allen tijde de bereidheid bestaat en wordt getoond tot overleg en dialoog met relevante maatschappelijke en politieke groeperingen over het eigen functioneren.

Voor het personeel betekent dit praktisch:

- Geef geen misleidende informatie. Dit betreft informatie die niet waar is of de halve waarheid weergeeft;
- Gebruik geen vergelijkingen ten opzichte van collega instellingen die een negatieve uitwerking kunnen hebben voor de andere instelling. Objectieve vergelijkingen die publiekelijk beschikbaar zijn, zoals het kostenpercentage fondsenwerving, vallen hierbuiten;
- Onthoud je van intimiderend gedrag. Dit geldt bijvoorbeeld voor (geestelijke) manipulatie om donateurs aan te zetten tot geven;
- Klantvriendelijkheid is vanzelfsprekend;
- Onthoud je van beloften die niet realiseerbaar zijn. Kom altijd je afspraak na;
- Vlotte en accurate verwerking van gegevens.

Bible League verwacht dat haar bestuursleden, directie, personeel en vrijwilligers dit protocol kennen en ziet hierop toe tijdens de functioneringsgesprekken.

Klachtenreglement

Bible League hanteert een klachtenreglement, deze is ook in te zien op de website, www.bibleleague.nl. Samengevat houdt het in dat wanneer relatie of belanghebbende een klacht indient, deze binnen 14 dagen wordt afgehandeld en beantwoord. Bible League houdt een klachtenregistratie bij.

Toepassing

In de bijlage 'Algemene huisregels' staat concreet beschreven wat dit gedragsprotocol betekent voor de dagelijkse praktijk.

BIJLAGE - ALGEMENE HUISREGELS

Doel

De navolgende huisregels zijn bedoeld om de omgangsvormen binnen de organisatie en naar buiten toe te beschrijven. Het doel is om (samen) prettig te werken en een professionele uitstraling te bevorderen.

ORGANISATIE, PROCEDURES EN GEDRAG

1. Procedure tijdens en na werktijd voor kantoor

Bij het verlaten van de kantoorruimte na werktijd dienen alle belangrijke stukken te zijn opgeborgen in de daarvoor bestemde kasten. Zorg dat er geen vertrouwelijke stukken achterblijven.

2. Het aanvragen van vakantie- en snipperdagen

Het aanvragen van snipperdagen dient minimaal 3 werkdagen voor de gewenste vrije dag plaats te vinden. De aanvraag wordt bij de management assistente ingediend, en bij diens afwezigheid bij de plaatsvervanger of de directeur.

Zorg dat je voorafgaand aan je verlofverzoek je eigen werkzaamheden hebt gecheckt en (zo nodig) overleg hebt gevoerd met collega's met wie je samenwerkt. Doel: jouw afwezigheid mag niet tot vermijdbare vertraging leiden in het werk.

Het opgeven van de gewenste vakantiedagen (4 dagen of meer) dient plaats te vinden vóór 1 maart van het kalenderjaar. De management assistente zal hiertoe in de maand februari een e-mail rondsturen. De directie zal kijken of dit inpasbaar is en uiterlijk 1 april laten weten of het akkoord is.

3. Algemeen gedrag

De werknemers vormen samen de organisatie. Ieder van hen levert een aandeel in het geheel van de dienst en vormt zo een onmisbare schakel. Dit toont zich in de omgang met elkaar, die als respectvol, eerlijk en collegiaal kan worden omschreven.

4. Respectvol

Respectvol betekent dat verschillen in achtergrond niet meespelen in de manier van benaderen en omgaan met elkaar. Verschillen zoals, opleiding, functie, levensovertuiging, ras of geslacht mogen niet leiden tot intimidatie, of kleinering van collega's onderling. Wanneer een collega zich op een dergelijke manier onheus bejegend voelt, dan wordt dit gemeld aan de persoon die zich op zodanige manier gedraagt. Wanneer dit geen gewenst effect heeft of de persoon in kwestie wil of durft het niet dan wordt een directe leidinggevende benaderd of de vertrouwenspersoon.

5. Collegiaal

Collegiaal wil zeggen dat werknemers zich voor elkaar verantwoordelijk weten. Er wordt geen verantwoordelijkheid afgeschoven, maar er wordt juist bijgesprongen wanneer een collega dat nodig heeft. Verder wordt onder collegiaal verstaan dat er niet alleen zakelijke belangstelling is voor elkaar, maar dat er ook op persoonlijke vlak belangstelling is voor elkaars wel en wee. Naar buiten toe presenteren collega's zich zakelijk en tegelijkertijd open en direct. Binnen de organisatie staan collega's open voor stimulerende en positieve feedback.

6. Teamvorming

Het elkaar stimuleren in het bereiken van de stichtingsdoelstellingen wordt het best bereikt door teamwork. Teamwork wil zeggen dat het 'wij' gevoel duidelijk aanwezig is, en dat er ook werkelijk wordt samengewerkt. Binnen de organisatie stimuleert de directie een open sfeer, met belangstelling voor elkaanders werk en de voortgang daarvan. Overdreven individuele scoringsdrift wordt niet gestimuleerd, maar wel het gezamenlijk werken en verantwoordelijk zijn voor concrete diensten en producten.

7. Integer

Integer zijn heeft alles te maken met eerlijk zijn, oftewel waarmaken waar je voor staat en wat je hebt beloofd aan elkaar. 'Doe wat je zegt, en zeg wat je doet'. Integere werknemers zijn ook aan te spreken op hun handelen, omdat zij dit helder en eerlijk doen. Zij houden niets achter ten opzichte van de collega's en zakelijke contacten, maar geven steeds opening van zaken wanneer hierom wordt gevraagd.

8. Afspraken en voorkoppelen

Van medewerker wordt verwacht dat ze om hun werk (samen) goed uit te oefenen (onderling) afspraken maken. We hanteren als uitgangspunt: afspraak = afspraak. En deadlines worden gehaald, tenzij in onderling overleg anders wordt besloten. Degene die de afspraak heeft, is verantwoordelijk voor het realiseren van en communiceren over de gemaakte afspraak. In geval een afspraak niet kan worden nagekomen, neemt de medewerker vroegtijdig contact op met de collega's met wie hij of zij de afspraak heeft gemaakt (dat noemen we voorkoppelen). Doel is om te voorkomen dat deadlines onnodig niet worden gehaald en er ongewenste vertraging ontstaat.

9. Ongewenste intimiteiten

Ongewenste intimiteiten worden niet getolereerd. Wanneer een collega zich op een dergelijke manier bejegend voelt, dan wordt dit door hem of haar gemeld aan de persoon die zich op zodanige manier gedraagt. Wanneer dit geen gewenst effect heeft of hij/zij dat niet durft dan wordt een directe leidinggevende of de vertrouwenspersoon benaderd.

10. Agressie

Het elkaar aanspreken op een agressieve manier, of ook daadwerkelijk bedreigen, wordt niet getolereerd. Hieronder valt bijvoorbeeld het gebruiken van krachttermen en scheldwoorden of op een non-verbale wijze bedreigend overkomen. Wanneer een collega zich op een dergelijke manier bejegend voelt, dan wordt dit door hem of haar gemeld aan de persoon die zich op zodanige manier gedraagt. Wanneer de geïntimeerde persoon dit niet durft, of wanneer aanspreken geen gewenst effect heeft dan wordt een directe leidinggevende of vertrouwenspersoon benaderd.

11. Gebruik van drugs en alcohol

Wanneer bij werknemers alcohol- of drugsgebruik wordt geconstateerd tijdens werktijd zal de organisatie, afhankelijk van de situatie, passende maatregelen nemen. Ook het in diskrediet brengen van de stichting door (eenmalig) dronkenschap of drugsgebruik valt onder deze sanctie.

12. Zondagsarbeid

De zondag is een dag van rust voor iedereen. Voor een deel van de werknemers is daarnaast de zondag vanuit religieuze overwegingen een bijzondere dag waarop niet gewerkt wordt. De stichting heeft als uitgangspunt dat op zondag niet wordt gewerkt, en dat ook klanten of andere relaties van de onderneming de werknemers niet kunnen verplichten tot zondagsarbeid. Er bestaat wel een uitzondering op dit uitgangspunt in geval het geven van voorlichting over het werk van de organisatie. Hierbij kan worden gedacht aan presentaties in kerken en gemeenten of de aanwezigheid op beurzen en evenementen. Een werknemer wordt niet verplicht om tegen zijn of haar overtuiging in op zondag te werken. Wel wordt van deze werknemers verwacht dat zij zich inzetten voor het succesvol organiseren en uitvoeren van dergelijke activiteiten.

13. Mobiel telefoneren

Een mobiele telefoon is met name bedoeld om de bereikbaarheid van de werknemers te vergroten. De werkgever gaat er van uit dat medewerkers die vanuit de auto bellen zich houden aan de wettelijke regelgeving van hands free bellen.

14. Richtlijnen bij (mobiel) telefoongebruik

Voor het gebruik van de bedrijfstelefoons heeft de stichting de volgende gedragscode geformuleerd:

- Tijdens bijeenkomsten en vergaderingen worden telefoons uitgeschakeld;
- Bij klanten is het verplicht de telefoon op stil te zetten;
- Gebruik op kantoor zoveel mogelijk de “vaste” telefoonlijnen, tenzij de gebruiker een abonnement heeft met onbeperkt bellen;
- Tijdens vergaderingen op kantoor blijft de organisatie altijd telefonisch bereikbaar. Er wordt doorgeschakeld naar een handset of mobiele telefoon;
- Telefoongesprekken via mobiele telefoon worden op een dusdanige manier gevoerd, dat anderen hier geen hinder aan ondervinden.

15. Ter beschikkingstelling materialen

De eventueel benodigde materialen die ter beschikking worden gesteld, kunnen worden onderscheiden in verbruiksartikelen en andere duurzame middelen. Voor de laatste soort geldt voor de werknemer een verantwoordingsplicht. Hij dient voor de ontvangst hiervan te ondertekenen, en deze duurzame materialen op verzoek van de werkgever of anders bij het verlaten van de onderneming in redelijke staat te retourneren. Kosten veroorzaakt door verlies of beschadiging van bedoelde duurzame middelen die voortvloeien uit bewust roekeloos handelen van de werknemer, zullen op de werknemer worden verhaald.

RELATIE EN PRESENTATIE

Als werknemer ben je een vertegenwoordiger van de stichting richting donateurs en relaties. Voor iedere werknemer zijn de volgende uitgangspunten van belang.

16. Integer

Integer betekent waarmaken wat is beloofd. De vertegenwoordigers van de stichting zullen geen productuitspraken doen die de organisatie niet of onvoldoende kan waarmaken. De stichting zal zich eerlijk presenteren naar de klant. Eventuele knelpunten die tijdens het acquisitietraject naar voren komen worden in een vroegtijdig stadium aangegeven en besproken. Wanneer de stichting zich niet in staat voelt deze knelpunten afdoende op te lossen, zal zij de opdracht niet kunnen accepteren maar de potentiële donateurs doorverwijzen naar een andere organisatie. De stichting wenst niet geassocieerd te worden met bedrijven, organisaties of branches van twijfelachtige naam (deze bedrijven en branches worden door de directie nader bepaald) en zal opdrachten vanuit dergelijke hoek niet accepteren.

17. Professioneel

Alle werknemers van de onderneming zijn voldoende in staat om dat deel van het proces waarvoor zij verantwoordelijk zijn uit te voeren binnen de geldende kwaliteitseisen. Zij zijn hierop aanspreekbaar. De stichting staat garant voor een professioneel product, waarbij ieder zijn of haar verantwoordelijkheid ten opzichte van product en afnemer volledig kent. De werknemers uit alle geledingen van de onderneming worden in staat geacht afnemers correct, vriendelijk en professioneel te woord te staan.

18. Informatieverstrekking

Bij het ingaan van een nieuw traject met een potentiële partner wordt van beide partijen verwacht dat de informatieverstrekking actueel en volledig is. De onderneming streeft naar maximale openheid over de te leveren diensten. Wanneer na levering van de dienst blijkt dat de afnemer niet of onvoldoende informatie heeft geleverd, is de onderneming niet aansprakelijk voor het eindresultaat.

19. Aanbesteding

Aanbestedingen boven de € 250,- gebeuren op basis van een offerte. Iedere offerte wordt intern goedgekeurd door de werknemer die de offerte heeft aangevraagd en de directeur. Offertes worden centraal opgeslagen ten behoeve van de financiële administratie.

20. Bescherming informatie van leveranciers

De informatie die door de leveranciers wordt verstrekt, voor zover die nodig is om te komen tot orderacceptatie en verdere ontwikkeling en oplevering van het project, wordt vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat concurrenten van de afnemer geen inzage in deze informatie krijgen. De informatie is ook alleen toegankelijk voor die mensen in de eigen organisatie die hiervan kennis moeten nemen.

21. VAR-verklaring en schriftelijke bevestiging afspraken

In geval een dienst wordt geleverd waarbij de inzet van menskracht van toepassing is, is vereist dat de dienstverlener vooraf een geldige VAR-verklaring overlegt. Dit is het geval bijvoorbeeld bij inhuur van ZZP-ers. Indien er geen VAR-verklaring is, en niet aannemelijk kan worden gemaakt dat een VAR-verklaring niet nodig is, wordt met de dienstverlener geen zaken gedaan.

Afspraken met leveranciers, anders dan offertes, worden op schrift gesteld en schriftelijk (per e-mail of brief) bevestigd.

22. Afspraken

Afspraken moeten worden nagekomen. Dit aspect van betrouwbaarheid geldt al bij het eerste contact met een potentiële relatie. Wanneer een bepaalde presentatie of gesprek niet door kan gaan, wordt de potentiële relatie hiervan tijdig op de hoogte gesteld. Gedurende de hele loop van een contact is de stichting aan te spreken op 'afpraakbetrouwbaarheid' dat wil zeggen het nakomen wat is toegezegd. Wanneer afspraken onverhoopt niet kunnen doorgaan, wordt dit tijdig gemeld (voorkoppelen). Daarnaast is de stichting aan te spreken op de (op schrift) gemaakte afspraken waarbij de norm is dat nakoming in redelijkheid gevraagd kan worden.

23. Geschenken en giften

De stichting is van mening dat het accepteren of aanbieden van geschenken aan organisaties of personen, of het buitensporige onthalen van personen niet acceptabel is. Zeker niet wanneer betrokken organisatie of de persoon in kwestie klandizie of informatie heeft aangevraagd.

Afwegingen worden gemaakt op basis van volgende criteria

- Het geschenk of onthaal mag niet van een zodanige waarde zijn dat het een daadwerkelijk persoonlijke verrijking van de ontvanger inhoudt;
- Het mag – rekening houdend met de aard van de omstandigheden – niet als buitensporig overkomen op een objectieve waarnemer of op iemand die geneigd is er het slechtste van te denken.

24. Concurrerend

Bij het bepalen van de kosten zal de stichting zich in positieve zin proberen te onderscheiden van de con-collega's. De stichting streeft naar een marktconforme en eerlijke prijs, en zal in het acquisitietraject uitgaan van eigen mogelijkheden en kwaliteiten en daarbij concurrenten niet in een negatief daglicht zetten.

25. Omkoperij & corruptie

Het aannemen van steekpenningen, of het om oneerlijke wijze omgaan met klanten, leveranciers wordt als ontoelaatbaar gezien. Moreel gezien wordt dit afgewezen, maar ook de goede naam van de stichting wordt hiermee in diskrediet gebracht. Een dergelijk handelen kan ontslag op staande voet van betrokken persoon tot gevolg hebben.

RICHTLIJNEN GEBRUIK BEDRIJFSMIDDELEN

26. Gebruik van e-mail, internet en social media

Werknemers van Bible League Nederland worden in de gelegenheid gesteld gebruik te maken van internet en e-mail. Dit gebruik is verbonden met de taken en werkzaamheden die voortvloeien uit de functie. Daarbij dienen zij zich te houden aan de door Bible League Nederland opgestelde regels en procedures.

De infrastructuur voor elektronische communicatie kent een eigen vorm van kwetsbaarheid en een eigen vorm van beveiliging. Deze vraagt om speciale aandacht op ten minste de volgende vormen:

- Login-naam en password zijn persoonsgebonden en mogen niet aan anderen worden doorgegeven;
- Vertrouwelijke gegevens en bedrijfsgevoelige informatie mogen niet zonder toestemming naar buiten de organisatie worden verstuurd;
- Het downloaden van software, applicaties en bestanden voor zakelijk gebruik is toegestaan mits er vooraf toestemming is verleend, en er is voldaan aan geldende (licentie) rechten;
- Het downloaden en opslaan van software, applicaties en bestanden voor niet-zakelijk gebruik is niet toegestaan;
- Het is niet toegestaan om inkomende privé-berichten te genereren door deel te nemen aan niet zakelijke nieuwsgroepen, abonnementen op e-zines, nieuwsbrieven en dergelijke;
- Onbedoelde inbreuken op beveiliging, van binnenuit of vanuit de buitenwereld, dient u te melden.

Het zakelijke emailadres mag niet gebruikt worden voor privé gebruik.

Het is in het bijzonder niet toegestaan om op internet:

- Sites te bezoeken die pornografisch, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend materiaal bevatten;
- Pornografisch, racistisch, discriminerend, beledigend of aanstootgevend materiaal te downloaden;
- Zich ongeoorloofd toegang te verschaffen tot niet openbare bronnen op het internet;
- Opzettelijk informatie waartoe men via internet toegang heeft verkregen zonder toestemming te veranderen of te vernietigen;
- Indien u ongevraagd informatie van deze aard krijgt aangeboden, dient u dit te melden aan de werkgever.

Het is niet toegestaan om door middel van e-mail:

- Berichten anoniem of onder een fictieve naam te versturen;
- Dreigende, beledigende, seksueel getinte, racistische dan wel discriminerende berichten en kettingmailberichten te verzenden of door te sturen;
- Iemand elektronisch lastig te vallen.

Het is ook anderszins niet toegestaan op internet of door middel van e-mail in strijd met de wet of onethisch te handelen.

Indien sociale media (bv. LinkedIn, Twitter, Facebook, Instrgram) een meerwaarde zijn in de beroepsuitoefening van de gebruiker, is het gebruik hiervan toegestaan voor zover het redelijk blijft en dit geen verboden gebruik in de zin van artikel 26 oplevert. De gebruiker dient zeer zorgvuldig om te gaan met informatie die op sociale mediasites wordt geplaatst. Het is niet toegestaan informatie te plaatsen over nieuwe productontwikkelingen, financiële zaken, overeenkomsten met klanten, opdrachtgevers en overige zaken waarvan gebruiker het vertrouwelijke karakter kent dan wel behoort te kennen. De gebruiker dient te voorkomen dat door zijn opmerkingen Bible League en haar werknemers in diskrediet worden gebracht. Bij overtreding van de hiervoor genoemde gedragsregels behoudt Bible League zich het recht voor het gebruik van sociale media tijdens werktijd te verbieden.

27. Controle op gebruik

Om de veiligheid van het netwerk te waarborgen en toe te zien op een zorgvuldig gebruik overeenkomstig deze regeling, worden van tijd tot tijd controles uitgevoerd op centraal niveau, niet herleidbaar tot individuele werknemers. Hiernaast wordt toegezien op de technische integriteit en beschikbaarheid van de infrastructuur en diensten. Het toezicht op het gebruik zal bestaan uit het steekproefsgewijs controleren van het gebruik van internet en e-mail verkeer (tijdsbesteding, sites die bezocht worden).

Binnenkomend internet- en e-mail verkeer wordt zo goed mogelijk gecontroleerd op virussen en soortgelijk ongerief. Mocht blijken dat een e-mail bericht een virus bevat, dan wordt het automatisch tegenhouden en wordt de ontvanger daarover ingelicht. Indien desondanks een e-mail wordt ontvangen dat mogelijk een virus bevat, dan dient de ontvanger direct contact op te nemen met de werkgever.

De controle in het kader van begeleiding en/of individuele beoordeling vindt steekproefsgewijs plaats en beperkt zicht tot zakelijke mailberichten.

Indien mocht blijken dat in strijd met deze regeling wordt gehandeld of indien daarvoor aanwijzingen zijn (zoals klachten, signalen van binnen of buiten de organisatie en systeemstoringen), dan kunnen gegevens van (de) betrokken gebruiker(s) worden uitgedraaid, bekeken en gebruikt. Controleren alsmede openen van e-mail, ook die voor privé-gebruik, ten behoeve van het opsporen van onrechtmatig gedrag van de werknemer is dus toegestaan indien er sprake is van een redelijke verdenking of een redelijk vermoeden van ongeoorloofd handelen. De opdracht tot deze controle op werknemer niveau dient te worden verstrekt door de werkgever.

De betreffende gegevens worden bewaard zolang dit in het kader van nader onderzoek en eventueel te treffen maatregelen jegens een gebruiker noodzakelijk is. Hierna wordt besloten door de werkgever wat er met de gegevens gebeurt, ofwel vernietigen ofwel opslaan in het personeelsdossier.

Inhoudelijke controle van het internet- en e-mailgebruik zal slechts dan plaatsvinden indien er sprake is van een redelijke vermoeden van strijd met de gedrags- en gebruiksregels door gebruiker en slecht na goedkeuring van de werkgever (zie ook "controle op gebruik"). Persoonsgebonden gebruikersinformatie is vertrouwelijk.

Controle beperkt zich in principe tot verkeersgegevens van het gebruik van e-mail en internet. Alleen bij zwaarwegende redenen vindt er controle op de inhoud plaats.

De controle op e-mail en internetgebruik zal overeenkomstig deze afspraak uitgevoerd worden. Indien er zich situaties voordoen waarin deze regeling niet voorziet, zal conform het arbeidsrechtelijk kader en de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) gehandeld worden.

28. Sancties

Bij handelen in strijd met deze regeling, het belang van de stichting of de algemeen geldende normen en waarden voor het gebruik van internet, kunnen afhankelijk van de aard en de ernst van de overtreding maatregelen worden getroffen door de werkgever. Hierbij gaat het om disciplinaire en arbeidsrechtelijke maatregelen zoals berisping, schorsing tot en met beëindiging van de arbeidsovereenkomst.