

Streetwise Bedrijfsreglement

Het Bedrijfsreglement heeft als doel helderheid te verschaffen in de manier waarop we binnen Streetwise met elkaar omgaan. Iedereen (zonder uitzondering) die voor Streetwise werkt zal het Bedrijfsreglement dienen te respecteren en bovenal na te leven. De regels bevatten ook extra aandachtspunten.

Planning

Werkgever zal in beginsel uiterlijk op iedere dinsdag van de week het rooster met alle beschikbare werkzaamheden ('shifts') en de daarbij behorende locatie(s) en uren bekend maken voor de daaropvolgende week. Werknemer kan zich tot en met uiterlijk de volgende dag (dus op de eerstvolgende woensdag tot 24:00 uur) voor beschikbare werkzaamheden aanmelden, door zich in te schrijven in het rooster. Inschrijving kan alleen per volledige shift. Op het moment dat Werknemer zich voor een shift inschrijft, komt een oproep door Werkgever tot stand voor de werkzaamheden waarvoor Werknemer zich heeft ingeschreven. Werkgever is bevoegd de oproep ten dele of geheel in te trekken of te wijzigen met inachtneming van het bepaalde in artikel 7: 628a lid 3 BW.

Consumenteninschrijvingen

Werknemer is gehouden de gegevens op de consumenteninschrijving (aangeleverd via iPad en/of op een formulier) naar waarheid in te vullen. Indien de Werknemer opzettelijk of bewust roekeloos onjuiste gegevens invult, verbeurt hij - in afwijking van het bepaalde in artikel 7:650 lid 3, 4 en 5 BW - een dadelijk en ineens zonder aanmaning of nadere in gebreke stelling of rechterlijke tussenkomst opeisbare boete van EUR 100,- per opzettelijk of bewust roekeloos foutief ingevulde consumenteninschrijving, onverminderd de bevoegdheid van Werkgever vergoeding te vorderen van de volledige schade in plaats van de voormelde boete(s), alsmede het recht van Werkgever nakoming te vorderen van de Overeenkomst. Partijen komen overeen dat de boete ten gunste van het personeelsfonds van Opdrachtgever komt. Betaling van de boete(s) ontslaat Werknemer niet uit de in de Overeenkomst opgenomen verplichtingen. Indien binnen een team van Werknemers sprake is van opzettelijk of bewust roekeloos onjuist ingevulde gegevens, maar onduidelijk is welke Werknemer binnen het team zich hieraan heeft schuldig gemaakt, is Werkgever gedurende het onderzoek gerechtigd het salaris voor alle Werknemers in het betreffende team op te schorten. Om ervoor te zorgen dat alle medewerkers van Streetwise op een prettige manier samen kunnen werken en wij onze opdrachtgevers op de juiste manier vertegenwoordigen, hanteren wij de volgende gedragsregels:

Trots!

- Ga netjes om met de spullen van Streetwise en je collega's;
- Zorg dat de vestiging en de bussen/auto's schoon en netjes zijn;
- Iedereen is verantwoordelijk voor de uitstraling van het kantoor en het wagenpark;
- Houd rekening met de burens. Voorkom overlast door geluid, afval en

rotzooi;

- Geniet met mate(n). Bier en wijn is toegestaan voor medewerkers vanaf 18 jaar en niet tijdens werktijd. Sterke drank is nooit toegestaan, net als alle vormen van soft en hard drugs (inclusief lachgas). Binnen Streetwise mag je dit niet gebruiken en niet bij je hebben;
- Merk je dat de regels niet worden nageleefd, bespreek dit dan met elkaar of meld het bij je leidinggevende.

Respect

- Kom op tijd;
- Afspraak is afspraak;
- Wees gemotiveerd wanneer je komt werken;
- Groet elkaar en toon interesse in jouw collega's;
- Tijdens de shift wordt er alleen in de pauzes gegeten, gerookt, gebeld etc. Dit gebeurt nooit in kleding van onze opdrachtgever;
- Elke werver dient zich uiterlijk woensdag in te roosteren voor de werkdagen de week erna;
- Bij verhindering wordt dit ruim op tijd aangegeven aan de leidinggevende en wordt de gemiste werkdag **binnen dezelfde kalendermaand** ingehaald.

Tijdens de shift

- Als werver ben je het visitekaartje van de opdrachtgever;
- Gedraag je altijd respectvol en professioneel;
- Stel je altijd netjes voor aan de consument door je naam en opdrachtgever te benoemen en je persoonlijke ID-badge te laten zien;
- Wees altijd duidelijk, transparant en eerlijk. Zorg dat de consument weet waarvoor hij zich inschrijft, wat de voorwaarden en afspraken zijn en hoe hij/zij contact op kan nemen met de opdrachtgever;
- Tijdens onze werkzaamheden bevinden we ons in openbare ruimtes;
- Houd je aan de wet en de algemeen geaccepteerde regels die gelden op die locatie;
- Neem geen contant geld aan van consumenten;
- Schrijf geen kwetsbare consumenten in; Je mag de consument niet misleiden of agressief benaderen; Je mag de consument met maximaal 2 werwers tegelijk aanspreken;
- Je mag niet aanbellen bij anti-colportage of niet-aanbel-stickers. Je moet het gesprek stoppen zodra de consument ondubbelzinnig aangeeft hieraan geen behoefte te hebben;

Fraude

Alle gegevens die tijdens de inschrijving ingevuld worden, moeten correct en van de donateur zelf zijn. Alle vormen van misbruik van persoonsgegevens vallen onder fraude.

- Wanneer de consument niet op de hoogte is van de inschrijving, is dit fraude;
- Een inschrijving waarbij één van de velden bewust onjuist ingevuld is

- en/of niet van de donateur zelf is, geldt als fraude;
- Telefonische inschrijvingen zijn nooit toegestaan: elke inschrijving waar een consument niet zelf zijn eigen gegevens met een handtekening heeft bevestigd, geldt als fraude;
 - Als werknemer van Streetwise mag je jezelf of collega's niet inschrijven. Ook mag je niet in één of meerdere velden gegevens van jezelf of collega's invullen. Dit wordt beschouwd als fraude. Wil jij je toch inschrijven, doe dit dan via de website van de opdrachtgever;
 - Je bent verantwoordelijk voor alle inschrijvingen die onder jouw account plaatsvinden. Raak je ingelogde iPad dus nooit uit het oog en geef hem dus niet aan een collega. Op fraude staat een boete van €100,- per inschrijving, ontslag op staande voet en mogelijk aangifte*;
 - Voor alle wervers geldt een geheimhoudingsplicht, non-concurrentiebeding en anti-ronselbeding. Bij overtreding geldt een boete van €500,- met een vermeerdering van €50,- per dag;
 - Het inschrijven van een consument onder 21 jaar is niet toegestaan. Het vervalsen van de geboortedatum is fraude;
 - We zijn verplicht om de consument een kopie van inschrijving te mailen. Het emailadres is daarom een verplicht veld. Het verzinnen of het noteren van een emailadres wat niet van de consument zelf is, geldt als fraude. Het ter plaatste aanmaken van een emailadres mag ook niet.

Streetwise Academy

Streetwise vindt de ontwikkeling van haar medewerkers belangrijk en biedt daarom binnen iedere functie doorgroeimogelijkheden. Interesse, vraag hiernaar bij je manager.

De trainingen binnen de Streetwise zijn een belangrijk onderdeel van je carrierepad bij Streetwise. Binnen iedere functie bieden we specifieke trainingen aan. De eerste training die iedereen volgt is de DDDN-training. Je krijgt hiervoor een uitnodiging en inlog via de mail. Je bent verplicht om de training en het examen binnen de gestelde tijd te behalen. Van je manager hoor je vervolgens aan welke trainingen jij verder kan deelnemen.

Overige arbeidsvoorwaarden

- Werknemer is verplicht zich als goed Werknemer te gedragen. Werknemer verbindt zich de overeengekomen werkzaamheden naar zijn beste vermogen te verrichten en zich daarbij te gedragen naar de aanwijzingen en instructies die hem door of namens Werkgever worden verstrekt
- De werkzaamheden worden in Nederland verricht op de locatie waar consumenten door Werknemer dienen te worden geworven. Deze locatie is wisselend en wordt via het rooster bekend gemaakt.
- Werknemer reist zelfstandig vanaf zijn woonplaats naar de plaats waar de werkzaamheden dienen te worden verricht. De tijd en kosten gemoeid met woon-werkverkeer van Werknemer worden niet door Werkgever vergoed. Dit geldt ook wanneer werknemer ervoor kiest in groepsverband (met collega's) vanaf een andere locatie dan zijn woonplaats naar de werklocatie te reizen: er vindt geen vergoeding plaats van deze reistijd en/of -kosten.

- **Omvang arbeidsduur en werktijden.** Bij aanwezigheid van werk zal Werknemer worden opgeroepen conform de bepalingen opgenomen in de wettelijke regelgeving of indien van toepassing de CAO. Vanuit de overeenkomst geldt geen garantie van uren.
- **Omvang arbeidsduur en werktijden.** Indien Werknemer zich conform Bedrijfsreglement heeft ingeschreven en daarmee door Opdrachtgever is opgeroepen voor het verrichten van werkzaamheden, is Werknemer verplicht aan de oproep gehoor te geven behoudens zwaarwegende omstandigheden aan de zijde van Werknemer, of in verband met een vooraf opgegeven vakantie van Werknemer. Als Werknemer geen gevolg geeft aan de oproep, bestaat geen aanspraak op salaris over de betreffende oproep, tenzij na de periode genoemd in artikel 5.5 van de Oproepovereenkomst de verhindering om te werken conform artikel 7: 628 lid 1 BW in redelijkheid voor rekening van Werkgever behoort te komen, of op grond van artikel 7: 629 lid 1 BW aanspraak bestaat op loonbetaling.
- **Omvang arbeidsduur en werktijden.** Gezien de aard van de werkzaamheden (donateur- en personeelswerving) en de locaties waar de werkzaamheden worden verricht, onder meer actiematige inzet op beurzen, evenementen en koopzondagen, kunnen werkzaamheden met regelmaat ook op zondagen plaatsvinden
- **Leer- en certificeringstraject, proeftijd, tussentijdse opzegging.** Werknemer verplicht zich binnen vier (4) weken na aanvang van de overeenkomst het door Werkgever aangeboden, gestandaardiseerde leer- en certificeringstraject van de Vereniging DDDN te doorlopen én naar het oordeel van Werkgever succesvol af te ronden. Voldoet Werknemer niet aan deze voorwaarde, dan kan Werkgever daar gevolgen aan verbinden voor de overeenkomst
- **Leer- en certificeringstraject, proeftijd, tussentijdse opzegging.** Werkgever en Werknemer zijn op ieder moment gerechtigd deze overeenkomst tussentijds op te zeggen met inachtneming van de voor hen geldende wettelijke opzegtermijn
- **Beloning.** Het bruto uurloon wordt vermeerderd met 8% vakantietoeslag en 9,62% vakantierechtenbijslag. Het percentage aan vakantierechtenbijslag is berekend volgens de formule: 25 werkdagen van 8 uur per dag gedeeld door 52 weken van 40 uur per week (= $200 / 2.080 =$ naar boven afgerond 0,062)
- **Beloning.** Het in een kalendermaand verschuldigde salaris (inclusief vakantiebijslag en inclusief vakantierechtenbijslag) zal uiterlijk na 7 werkdagen van de volgende kalendermaand aan Werknemer worden uitbetaald op het bij de Werkgever bekende bankrekeningnummer van Werknemer. Op de door Werkgever aan Werknemer te verstrekken (digitale) salarisspecificaties zal inzichtelijk worden gemaakt welk deel van de het salaris betrekking heeft op de vakantiebijslag en welk deel op de vakantierechtenbijslag
- **Vakantie.** De wettelijke vakantierechten vervallen op grond van de wet indien ze niet zijn genoten voor 1 juli in het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarin ze zijn opgebouwd (laatste zin Artikel 8 vakantie)
- **Ziekte werknemer.** Bij ziekte informeert de Werknemer onverwijld de Werkgever, in ieder geval 4 uur vóór de shift waarvoor Werknemer is opgeroepen. Tijdens ziekte geldt het bepaalde in de wettelijke regeling. De

eerste twee dagen gelden als wachtdagen voor de Werknemer, tenzij de geldende CAO hiervan afwijkt. Zodra Werknemer hersteld is, zal hij Werkgever hiervan onverwijld in kennis stellen

- **Pensioenvoorziening.** N.v.t..
- **Bedrijfseigendommen.** Werkkleding, materialen, documenten en bescheiden en eventuele overige zaken die door Werkgever aan Werknemer ter beschikking zijn gesteld zijn en blijven eigendom van Werkgever. Deze zaken en alle kopieën daarvan, dienen op het eerste daartoe strekkende verzoek van Werkgever en in ieder geval voor de datum waarop de Overeenkomst eindigt onmiddellijk en in goede staat terug te worden teruggegeven aan Werkgever. Het is Werknemer niet toegestaan deze zaken buiten werktijden en/of voor privédoeleinden te gebruiken. Werknemer dient zorgvuldig om te gaan met de aan hem ter beschikking gestelde zaken en met verstrekte inlogcode die toegang verschaft tot het Intranet 'swis. Alle rechten op uitvindingen, gedachten, ideeën, technieken en andere producten van intellectueel karakter, die bij Werknemer zijn opgenomen tijdens de looptijd van deze overeenkomst en samenhangend met de gang van zaken in het bedrijf van Werkgever, behoren aan Werkgever en worden geacht aan Werkgever te zijn overgedragen zonder dat hiervoor een nadere overdracht zal zijn vereist en zonder dat de Werknemer recht heeft op een vergoeding hiervoor.
- **Geschenken/giften.** Het is Werknemer verboden in verband met de vervulling van zijn functie gedurende de Overeenkomst zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Werkgever, direct of indirect, enigerlei provisie, geschenk, gift, tegemoetkoming of vergoeding, in welke vorm dan ook, van derden aan te nemen of te bedingen. Dit verbod geldt niet voor zover het gebruikelijke relatiegeschenken van geringe waarde betreft of voor zover het geschenken betreft die Werkgever namens haar verstrekt aan Werknemer.
- **Geheimhouding/non-concurrentiebeding en anti-ronselbeding.** Werknemer verplicht zich ertoe om zowel gedurende als na afloop van de Overeenkomst - ongeacht de wijze waarop en de redenen waarom het dienstverband tot een einde is gekomen - volledige geheimhouding te betrachten en op geen enkele wijze aan derden, direct of indirect, in welke vorm dan ook enige mededeling te doen van of aangaande al hetgeen hem bekend is en bekend wordt betreffende zaken, belangen en relaties (waaronder klanten en opdrachtnemers/leveranciers) van Werkgever en/of aan Werkgever gelieerde ondernemingen waarvan de Werknemer het vertrouwelijk karakter kent of behoort te kennen, een en ander in de ruimste zin des woords, waaronder uitdrukkelijk de werkwijze van fondsen-, consumenten- en donateurswerving alsmede het bedrijfsconcept van Werkgever. De geheimhoudingsplicht benoemd in artikel 11.1 heeft geen betrekking op informatie die algemeen bekend of toegankelijk is, of die de Werknemer op grond van wetgeving, dan wel op grond van een uitspraak van een rechterlijke instantie dient te verstrekken.
Werkgever houdt zich bezig met de werving van consumenten en fondsen in opdracht van derden. Werkgever heeft daarvoor een specifieke werkwijze ontwikkeld. Deze werkwijze en het bedrijfsconcept wordt de

Werknemer eigen gemaakt en/of de Werknemer wordt (mondeling/schriftelijk/digitaal) geïnformeerd over de specifieke werkwijze en het bedrijfsconcept van Werkgever. Werkgever heeft een zwaarwegend bedrijfsbelang bij bescherming van deze werkwijze en het bedrijfsconcept en deze geheim te houden voor derden en in het bijzonder voor concurrenten. Werkgever beschouwt in elk geval (maar niet uitsluitend) de volgende ondernemingen (en aan deze ondernemingen gelieerde bedrijven) als haar concurrenten: Pepperminds, Direct Result, Hotnetworkz, The Sales Company, Trust Marketing, Credo, The Sales Unit, Emolife, Fieldstars, Direct Force, Brand Solutions. Werknemer is ermee bekend dat de specifieke werkwijze en het bedrijfsconcept van Werkgever voor Werkgever van grote waarde zijn. Het is Werknemer mitsdien zowel tijdens de Overeenkomst als gedurende een periode van één (1) jaar na beëindiging van de Overeenkomst - ongeacht de wijze waarop en de redenen waarom de Overeenkomst tot een einde is gekomen - zonder schriftelijke toestemming van Werkgever verboden op enigerlei wijze, direct of indirect, voor eigen rekening of voor rekening van derden, werkzaam te zijn of betrokken te zijn bij een (rechts)persoon, instelling, organisatie, vennootschap en/of onderneming die activiteiten verricht die gelijk of soortgelijk zijn aan de activiteiten van Werkgever en/of aan de activiteiten van een aan Werkgever gelieerde onderneming en/of die op enigerlei wijze concurreren met de activiteiten van Werkgever en/of van een aan Werkgever gelieerde onderneming

- **Verklaring werknemer**

Mededeling over gezondheid

De Werknemer verklaart niet te lijden aan een ziekte en/of gebrek, rechtstreeks van belang voor het uitoefenen van de in deze arbeidsovereenkomst genoemde functie.

Identiteitscontrole

Werknemer verklaart dat het identiteitsbewijs zoals aangeleverd bij Werkgever aan de Werknemer toebehoort.

De Werknemer is gehouden een geldig identiteitsbewijs als bedoeld in de wet op de identificatieplicht aan de Werkgever te tonen.

Veiligheid en gezondheid

De Werknemer is verplicht zich te gedragen conform de Arbo-normen en is verplicht bedrijfsinstructies van de Werkgever, met betrekking tot veiligheid, gezondheid en milieu op te volgen. De Werknemer is verplicht de aan hem ter beschikking gestelde beschermingsmiddelen te gebruiken. Het is de Werknemer niet toegestaan om gedurende werktijd alcohol of drugs te gebruiken dan wel onder invloed werkzaamheden te verrichten.

Wijzigingen

Werknemer verleent toestemming aan de Werkgever om persoonsgegevens te verwerken voor de uitvoering van een correcte salaris- en personeelsadministratie. Werkgever doet er alles aan om uw persoonsgegevens optimaal te beveiligen tegen onrechtmatig gebruik. Indien en voor zover gegevens worden verstrekt aan een derde, dan is dit enkel en alleen in verband met een correcte uitvoering van de dienstverlening en partijen zijn overeengekomen dat deze derde de

persoonsgegevens eveneens optimaal beveiligd. Werkgever heeft dit nader uitgewerkt in haar privacy statement en Werknemer verklaart hiermee akkoord te gaan. De Werknemer is verplicht om wijzigingen in de persoonlijke situatie z.s.m. door te geven aan Werkgever.

- **Schadevergoeding.**

Indien Werknemer een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van Bedrijfseigendommen, artikel 11 (Geheimhouding), Geschenken/giften en/of Non-concurrentiebeding/anti-ronselbeding schendt, verbeurt Werknemer - in afwijking van het bepaalde in artikel 7:650 lid 3, 4 en 5 BW - een dadelijk en ineens zonder aanmaning of nadere in gebreke stelling of rechterlijke tussenkomst opeisbare boete van EUR 500,- per schending, te vermeerderen met EUR 50,- voor iedere dag, of gedeelte daarvan, dat de schending voortduurt, een en ander onverminderd de bevoegdheid van Werkgever vergoeding te vorderen van de volledige schade in plaats van de voormelde boete(s), alsmede het recht van Werkgever nakoming te vorderen van de Overeenkomst. Partijen komen overeen dat de boete ten gunste van het personeelsfonds van Werkgever komt. Betaling van de boete(s) ontslaat Werknemer niet uit de in de Overeenkomst opgenomen verplichtingen.

- **Overige afspraken.** Werknemer verklaart middels ondertekening van deze overeenkomst akkoord te gaan met het verzuimreglement en (indien van toepassing) het bedrijfsreglement van Werkgever.

Werknemer dient voor ondertekening van de overeenkomst juiste en volledige inlichtingen aan Werkgever te hebben verstrekt over zijn of haar arbeidsverleden in verband met opvolgend Werkgeverschap. Er is geen sprake van opvolgend Werkgeverschap wanneer de toepasselijkheid daarvan niet is voorzien als gevolg van het door Werknemer bewust of anderszins verwijtbaar verstrekken van onjuiste of onvolledige inlichtingen. Door deze overeenkomst verklaart Werknemer niet te hebben gewerkt bij inlener in de zes maanden voorafgaand aan de ingangsdatum van deze overeenkomst.

Met het ondertekenen van de Overeenkomst verklaart de Werknemer dat hij niet is gebonden aan een concurrentiebeding (waaronder ook een relatiebeding wordt verstaan) op grond waarvan het hem niet is toegestaan voor Werkgever werkzaam te zijn in de functie zoals vastgelegd in de Overeenkomst. Indien de verklaring van de Werknemer onjuist is of blijkt, kan Werkgever daaraan gevolgen verbinden voor de Overeenkomst.

Met Werknemer worden wel/geen afspraken gemaakt over extra of bonus.

looncomponenten. Werknemer heeft geen recht op extra vrije dagen (op basis van fulltime dienstverband).

Werknemer verklaart de volgende documenten, die volledig en integraal deel uitmaken van de Overeenkomst, van Werkgever te hebben ontvangen en met de inhoud en eventuele toekomstige wijzigingen daarvan akkoord te gaan:

- Streetwise Bedrijfsreglement;
- Gedragscode DDDN;
- DDMA gedragscode fieldmarketing;
- DDMA Reclamecode fieldmarkering;
- Streetwise Social Media protocol;
- Verzuimprotocol;
- Gebruik omgang kantoorauto;
- Gebruik omgang NS Business Card.

Wet- en regelgeving

Tijdens alle aspecten van ons werken houden we ons aan de geldende wet- en regelgeving. Dit betreft onder andere:

- Dit Streetwise Bedrijfsreglement;
- Streetwise Social Media protocol;
- DDDN gedragscode;
- DDMA gedragscode fieldmarketing;
- DDMA Reclamecode fieldmarkering;
- APV (Algemene plaatselijke verordening) van de gemeente waar je werkt;
- De Nederlandse wet; Europese wetgeving zoals de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

*Voor werknemers van Streetwise die actief zijn voor de Goede Doelen Loterijen (VriendenLoterij, Nationale Postcode Loterij en de BankGiro Loterij) geldt een aanvullende gedragsverklaring van de Goede Doelen Loterij.



Gedragscode Vereniging DDDN

Woord vooraf

In 2004 is de Vereniging van Direct Dialogue Donateurwervers Nederland (Vereniging DDDN) opgericht. De vereniging heeft ten doel kennis, informatie en contacten uit te wisselen op het gebied van leden- en donateurwerving voor goede doelen en het ontwikkelen en handhaven van een gedragscode. Iedere natuurlijke of rechtspersoon die bereid is de vigerende gedragscode te onderschrijven en daarnaar te handelen en die zich op professionele wijze bezig houdt met leden- en donateurwerving voor goede doelen kan lid worden. De missie van de dienstverleners die lid zijn van DDDN is om samen met al haar medewerkers vanuit een gezonde en plezierige werkomgeving meerwaarde te genereren voor het werk dat onze opdrachtgevers doen. Als commerciële dienstverleners willen wij trots zijn op de toegevoegde waarde die wij onze opdrachtgevers bieden.

Wij doen ons werk zo professioneel en efficiënt mogelijk. Hiervoor ontwikkelen wij samen systemen en werkwijzen die toonaangevend zijn. Zowel ons wereldwijd ongeëvenaarde plansysteem om de druk op de voordeur te reguleren als de training en certificering van onze wervers (2014) zijn in Nederland uniek voor de branche. Wij zijn betrouwbare partners die integer handelen naar mogelijke donateurs, opdrachtgevers, werknemers, overheid, concurrenten en andere relaties. Door regelmatig onze eigen belangen en die van onze partners te evalueren en door waar mogelijk met elkaar of met stakeholders te investeren in nieuwe ontwikkelingen worden deze goede relaties gewaarborgd.

Waarom een gedragscode?

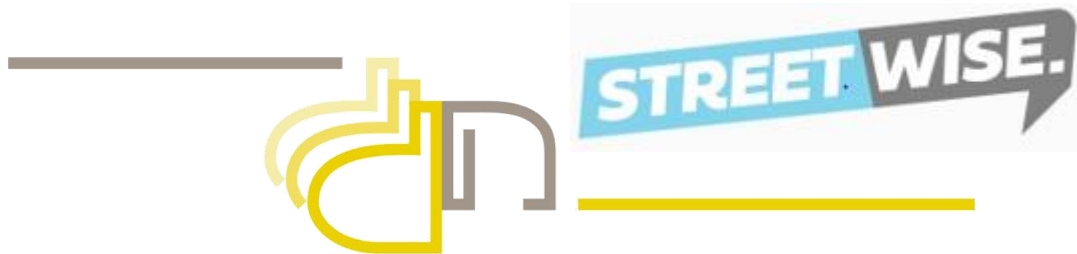
In ons werk hebben we dagelijks veel contacten met mensen die we vertellen over het werk van goede doelen. Om dit naar beste vermogen te kunnen doen weten we voldoende over wat onze opdrachtgevers beweegt. En zijn we op de hoogte van relevante wetgeving, externe en interne voorschriften en geboden. In de omgang met mensen zijn we

professioneel, integer, respectvol en transparant. Om dit te borgen hebben we deze gedragscode ontwikkeld. Deze gedragscode is gebaseerd op onze gedeelde waarden en geeft houvast in de dagelijkse praktijk. Van iedereen die bij ons

DDDN --- Weteringschans
223 --- 1017 XH Amsterdam
ING 67.68.37.875 – KvK
Amsterdam 27273103 T 085-
--0030031 E info@dddn.nl



DIRECT DIALOGUE DONATEURWERVERS NEDERLAND



werkt wordt niet alleen verwacht dat de gedragscode bekend is, maar ook dat de waarden en waarop deze zijn gebaseerd worden onderschreven. Onze medewerkers hebben de plicht om de gedragscode na te leven en anderen aan te moedigen dit ook te doen.

Stakeholders

Verplichtingen jegens opdrachtgevers

Wij willen het leven van mensen verbeteren. Hetzelfde geldt voor al onze opdrachtgevers. Of het nu gaat om onderzoek naar bestrijding van ziekten, werk in ontwikkelingslanden, het duurzaam maken van consumptie, de leefsituatie van dieren of het blij maken van kinderen in ziekenhuizen; allemaal dienen zij een maatschappelijk belangrijk doel. Samen met onze opdrachtgevers zoeken we naar de beste methoden om hiervoor draagvlak te creëren in de samenleving en om hiervoor zo efficiënt mogelijk donateurs te werven. Opdrachtgevers worden altijd eerlijk en open tegemoet getreden, met inachtneming van het hoogste niveau van integriteit.

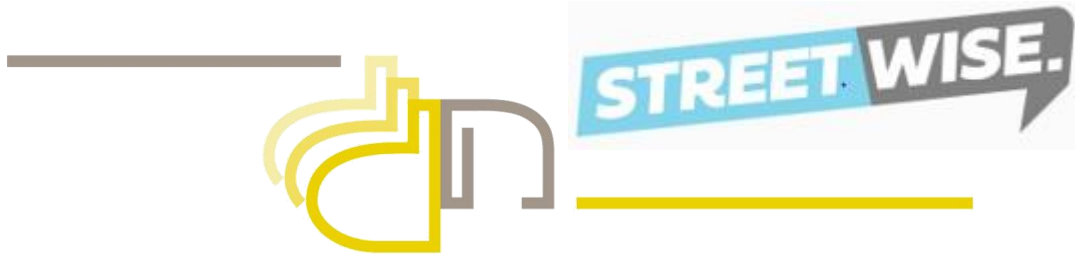
Verplichtingen jegens het publiek

In de omgang met mensen die we vertellen over het werk van onze opdrachtgevers zijn we integer, respectvol, transparant en professioneel. We realiseren ons dat we mensen kunnen aanspreken die dat plezierig vinden, maar ook dat mensen soms liever met iets anders bezig willen zijn. Op vragen van het publiek geven we altijd eerlijk antwoord. In deze gedragscode wordt de omgang met het publiek verder uitgewerkt zodat onze medewerkers precies weten wat wel en wat geen wenselijk gedrag is.

Verplichtingen jegens onze medewerkers

Onze medewerkers zijn ons gezicht naar buiten en zij zijn essentieel voor het succes van ons werk en zij zijn bepalend voor de beeldvorming over ons werk. Onze wervers doorlopen allemaal een basistraining en een certificeringstraject (vanaf 2014) zodat zowel basisvaardigheden als basiskennis aangeleerd worden. Ook ontvangen alle





medewerkers minstens het minimumuurloon, soms aangevuld met een prestatiebeloning, Op alle vestigingen van de dienstverleners wordt een open sfeer gecreëerd die werknemers stimuleert betrokken te zijn bij hun werk en bij de directe collega's.

Gedragsaanwijzingen (verkort)

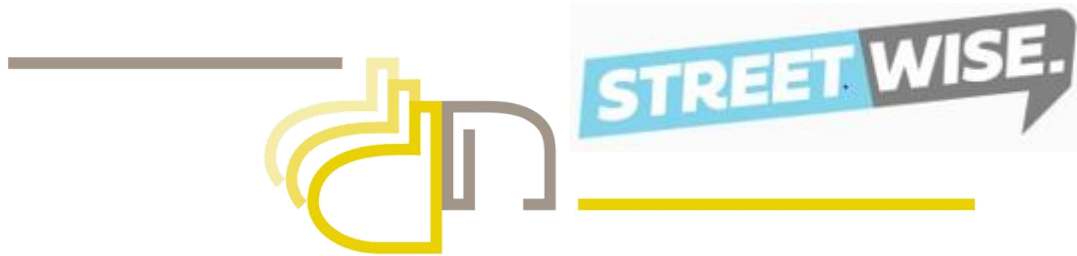
Voor dienstverleners en hun werknemers

1. De dienstverleners en haar 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. Direct dialogue wervers van DDDN leden zorgen ervoor dat de aanbelfrequentie wordt gereguleerd middels een onderling afgestemd planningssysteem.
2. Eventuele prestatiebeloning van wervers is een aanvulling op reguliere primaire arbeidsvoorwaarden conform arbeidsrecht. Uitsluitend stukloon is niet toegestaan.
3. 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 hun 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 hanteren.
4. De door de dienstverleners ingezette wervers zullen zorgen voor transparantie. Uit het gesprek zal voor de aangesproken personen desgevraagd duidelijk worden voor welk bureau de werver werkt. Wervers zijn goed getraind en geïnformeerd. Wervers dragen altijd identificatie bij zich en geven desgevraagd informatie af met het

DDDN --- Weteringschans 223 --- 1017 XH
Amsterdam ING 67.68.37.875 – KvK
Amsterdam 27273103 T 085---0030031 E
info@dddn.nl



DIRECT DIALOGUE DONATEURWERVERS NEDERLAND



informatienummer van DDDN, hun naam, de naam van de opdrachtgever en het direct dialogue bureau waar zij voor werken.

5. Vanaf 2014. Iedere werver doorloopt een door Vereniging DDDN gestandaardiseerd leer- en certificeringstraject. Iedere werver moet binnen vier weken na aanvang van de werkzaamheden gecertificeerd zijn om de werkzaamheden te mogen voortzetten.

6. Ieder lid van Vereniging DDDN betaalt tijdig de jaarlijks vast te stellen contributie. Nieuwe leden betalen naast de jaarlijkse contributie een eenmalige toetredingfee. Doordat de contributie door middel van een staffel naar omvang van de dienstverlener wordt vastgesteld en de toetredingfee gespreid mag worden voldaan is de toegankelijkheid van de vereniging ook voor kleinere dienstverleners gegarandeerd.

Voor opdrachtgevers

7. Geworven leden en donateurs ontvangen direct bij aanmelding een schriftelijke bevestiging met het afgesproken bedrag en de termijn van afschrijving en contactinformatie voor vragen, wijzigingsverzoeken en opzegging. Geworven leden en donateurs kunnen te allen tijde hun toezegging intrekken of beëindigen.

8. Incassering van schriftelijke toezeggingen geschiedt uitsluitend direct ten gunste van de opdracht gevende maatschappelijke organisaties.

Voor dienstverleners en opdrachtgevers gezamenlijk

9. Maatschappelijke organisaties en dienstverleners gedragen zich in onderlinge concurrentie fair ten opzichte van elkaar. In het bijzonder worden negatieve uitingen over anderen en het verstoren van elkaars wervingsactiviteiten achterwege gelaten.

10. Dienstverleners en opdrachtgevers dragen zorg voor een adequate klachtenprocedure.



Nalevingsrichtlijnen



Alle medewerkers van dienstverleners moeten de volledige gedragscode naleven. Medewerkers zijn individueel verantwoordelijk en aansprakelijk in geval van niet-naleving van de gedragscode. Niet-naleving kan leiden tot disciplinaire maatregelen zoals intrekking van het DDDN werver certificaat of ontslag. Een dienstverlener kan verder civielrechtelijke of strafrechtelijke actie ondernemen tegen een medewerker.

De dienstverleners zijn er voor verantwoordelijk dat alle medewerkers deze gedragscode kennen, het belang ervan inzien en zich eraan houden. Als een dienstverlener door naleving van deze gedragscode nadeel ondervindt zal zij dit het management of een medewerker niet aanrekenen.

De dienstverleners moeten deze volledige gedragscode naleven. Individuele leden van DDDN zijn individueel verantwoordelijk en aansprakelijk in geval van niet-naleving van de regels. Niet-naleving kan leiden tot disciplinaire maatregelen, zoals het ontnemen van een bestuurspost binnen Vereniging DDDN of het schorsen of het ontnemen van het DDDN lidmaatschap.

De nalevingsprocessen en nalevingsprocedures worden gecontroleerd door of onder auspiciën van de directie van Vereniging DDDN.

Annex 1, de volledige tekst met gedragsaanwijzingen maakt integraal deel uit van deze Gedragscode.





Annex 1

Gedragsaanwijzingen (uitgebreid)

Voor dienstverleners en hun werknemers

1. De dienstverleners en haar 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. Direct dialogue wervers van DDDN leden zorgen ervoor dat de aanbelfrequentie wordt gereguleerd middels een onderling afgestemd planningsysteem.

1a. Direct dialogue dient in overeenstemming te zijn met de geldende wet-en regelgeving en de Nederlandse Reclamecode. Direct dialogue geschiedt in het bijzonder met inachtneming van de gemeentelijke regelgeving betreffende het gebruik van de openbare ruimte.

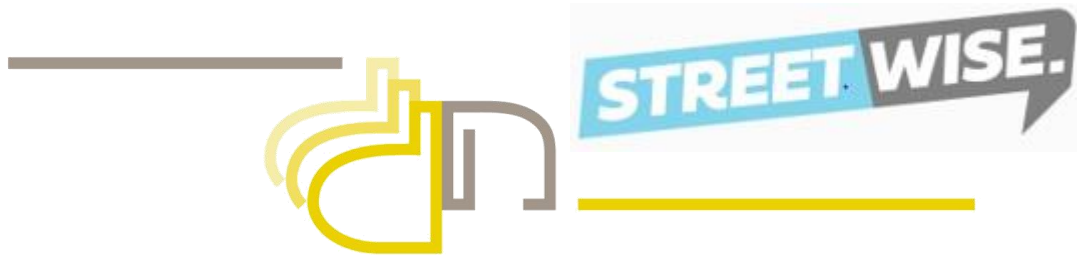
1b. Direct dialogue mag niet in strijd zijn met de wet, de waarheid, de goede smaak en het fatsoen.

1c. Het direct dialogue bureau houdt zich aan de arbeidsrechtelijke wet- en regelgeving en met de arbeidsrechtelijke verhoudingen samenhangende fiscale regelgeving.

2. Eventuele prestatiebeloning van wervers is een aanvulling op reguliere primaire arbeidsvoorwaarden conform arbeidsrecht. Uitsluitend stukloon is niet toegestaan.

2a. Eventuele prestatiebeloning van een direct dialogue werker kan niet meer zijn dan een aanvulling op primaire arbeidsvoorwaarden. Uitsluitend stukloon is niet toegestaan. Tenminste het minimumuurloon wordt betaald.





3. 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 hun 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 hanteren.

3a. Direct dialogue wervers werken op de daartoe aangewezen locatie en blokkeren de passantendoorstroming niet.

3b. Met de belangen van betrokkenen wordt voorafgaand aan, tijdens en na afloop van de direct dialogue rekening gehouden.

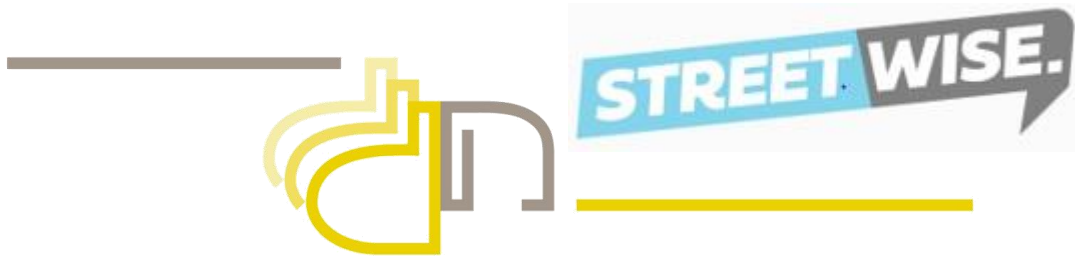
3c. Een direct dialogue werver veroorzaakt zo min mogelijk hinder voor winkeliers, marktkooplui en andere gebruikers van de openbare ruimte. Het direct dialogue bureau of de teamleider maakt altijd een omgevingsanalyse waarbij de mogelijke overlast in kaart wordt gebracht.

3d. Een direct dialogue werver zorgt ervoor dat het voor de aangesproken passanten duidelijk is wie de opdrachtgever is.

3e. Iedere passant mag door een direct dialogue werver slechts eenmaal per passage worden aangesproken en mag niet worden gevolgd na een ontwijkende manoeuvre. De overige direct dialogue wervers zullen een passant waarvan zij weten dat die al is aangesproken, niet aanspreken.

3f. Een direct dialogue werver geeft altijd adequate en juiste informatie met betrekking tot het lidmaatschap, donateurschap of de actie. Dit geldt uitdrukkelijk ook voor de donateur te betalen bedragen.





3g. Het aantal direct dialogue werfers in een actiegebied moet harmoniëren met de omgeving en het aantal direct dialogue werfers dient niet tot gevoelens van overlast te leiden.

3h. De locatie van de direct dialogue wordt niet vervuild door de direct dialogue. Het direct dialogue bureau draagt ervoor zorg dat zowel tijdens als na de actie het geval is. Eventuele rondslingerende samples, flyer restanten en andere producten worden opgeruimd.

3i. Afval afkomstig van de direct dialogue wordt niet in openbare afvalbakken gedeponereerd maar meegenomen.

3j. Een direct dialogue werfer:

- stelt zich eerlijk, integer, oprecht en waardig op opdat het imago van de opdrachtgever en de sector en het vertrouwen van het publiek niet wordt geschaad;
- is verzorgd en representatief;
- voorkomt zoveel mogelijk dat de passanten waarmee contact is negatief ten opzichte van dat contact komen te staan;
- respecteert privacy van de passanten. Met name is hij/zij niet opdringerig, intimiderend of agressief;
- rookt niet en drinkt geen alcoholische dranken tijdens het werken.

3k. Alle direct dialogue werfers dragen een geldige legitimatie bij zich en een badge of pas met de naam van de opdrachtgever, het direct dialogue bureau en met zijn of haar naam daarop. De direct dialogue werfers moeten op verzoek die badge of pas tonen.

3l. De direct dialogue werfer zal zich op een wijze gedragen die de bekendheid en het aanzien van de betreffende opdrachtgever vergroot. Hij/zij dient zich ervan bewust te zijn dat hij/zij gezien wordt als vertegenwoordiger van 'de goede doelen sector'. Dit houdt ten minste in dat de direct dialogue werfer geen negatieve uitlatingen doet over andere goede doelen en dat de direct dialogue werfer adequaat is geïnformeerd over de structuur en regels van de sector (waaronder bijzondere regels en keurmerken en andere relevante elementen) en dat hij/zij de passanten waar relevant daarover zal voorlichten





3m. Een passant die een item (bijvoorbeeld een folder of ander door de direct dialogue werver uitgedeeld goed) aanpakt wordt geattendeerd op het schoonhouden van de stad of plaats.

3n. Audiovisuele ondersteuning mag betrokkenen geen hinder toebrengen.

3o. Indien er een file van geïnteresseerde passanten ontstaat, neemt de teamleider de benodigde actie om de file kleiner te maken. Eventueel door de actie kortstondig te staken.

3p. Indien er gebruik wordt gemaakt van een standplaats wordt hiervoor alleen de toegewezen plaats benut, waarbij rekening wordt gehouden met betrokkenen.

3q. Promotiematerialen en het gebruik daarvan dienen veilig te zijn.

4. De door de dienstverleners ingezette wervers zullen zorgen voor transparantie. Uit het gesprek zal voor de aangesproken personen desgevraagd duidelijk worden voor welk bureau de werver werkt. Wervers zijn goed getraind en geïnformeerd. Wervers dragen altijd identificatie bij zich en geven desgevraagd informatie af met het informatienummer van DDDN, hun naam, de naam van de opdrachtgever en het direct dialogue bureau waar zij voor werken.

4a. Alle direct dialogue wervers dragen een geldige legitimatie bij zich en een badge of pas met de naam van de opdrachtgever, het direct dialogue bureau en met zijn of haar naam daarop. De direct dialogue wervers tonen op verzoek die badge of pas.

4b. Bij de afronding van het gesprek zullen de afspraken die gemaakt zijn nogmaals puntsgewijs met het (potentiële) lid of donateur worden doorgenomen.

4c. Een direct dialogue werver dient altijd voldoende geïnformeerd te zijn over hetgeen door middel van direct dialogue wordt aangeboden.

4d. Een direct dialogue werver is adequaat getraind en geïnformeerd.

DDN --- Weteringschans 223 --- 1017 XH

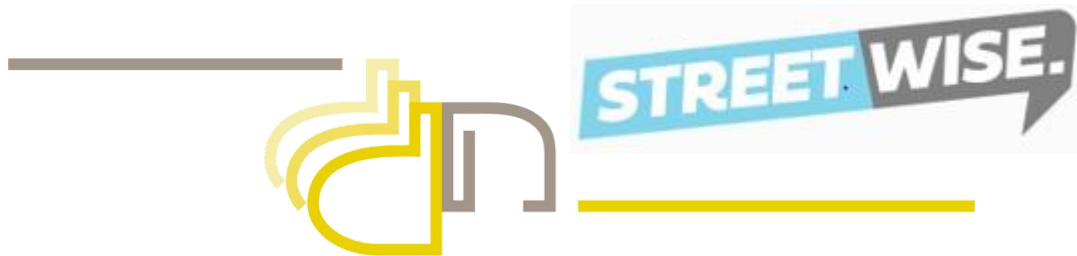
Amsterdam ING 67.68.37.875 – KvK

Amsterdam 27273103 T 085---0030031 E

info@dddn.nl



DIRECT DIALOGUE DONATEURWERVERS NEDERLAND



4e. Een direct dialogue werver doorloopt een opleidings- en trainingsprogramma doorlopen en beschikt hierdoor over kennis van de missie en het werkkterrein van de opdrachtgever.

4f. Elke direct dialogue activiteit wordt gecoördineerd door een teamleider die ter plaatse aanwezig is.

5. Vanaf 2014. Iedere werver doorloopt een door DDDN gestandaardiseerd leer- en certificeringstraject. Iedere werver moet binnen vier weken na aanvang van de werkzaamheden gecertificeerd zijn om de werkzaamheden te mogen voortzetten.

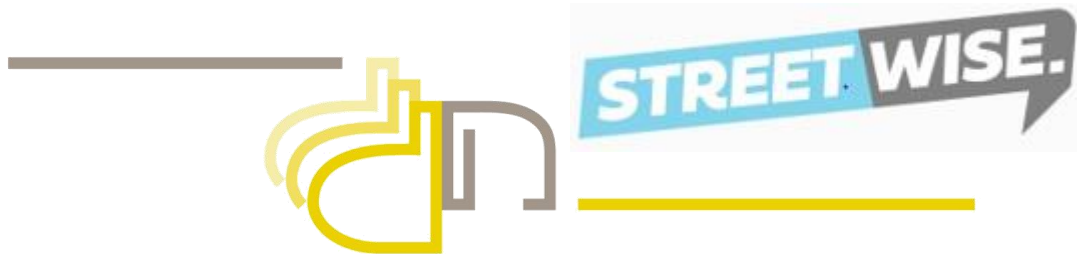
6. Ieder lid van DDDN betaalt tijdig de jaarlijks vast te stellen contributie. Nieuwe leden betalen naast de jaarlijkse contributie een eenmalige toetredingfee. Doordat de contributie door middel van een staffel naar omvang van de dienstverlener wordt vastgesteld en de toetredingfee gespreid mag worden voldaan is de toegankelijkheid van de vereniging ook voor kleinere dienstverleners gegarandeerd.

Voor opdrachtgevers

7. Geworven leden en donateurs ontvangen direct bij aanmelding een schriftelijke bevestiging met het afgesproken bedrag en de termijn van afschrijving en contactinformatie voor vragen, wijzigingsverzoeken en opzegging. Geworven leden en donateurs kunnen te allen tijde hun toezegging intrekken of beëindigen.

7a. Het direct dialogue bureau laat een teamleider of direct dialogue werver geen contant geld accepteren.





7b. Geworven leden en/of donateurs ontvangen een bevestiging met het afgesproken bedrag en de termijn van afschrijving. Ook krijgt het lid en/of de donateur een servicenummer, adres of emailadres, waar navraag kan worden gedaan over de donatie of waaraan wijzigingsverzoeken of opzeggingen van het lidmaatschap kunnen worden gedaan.

7c. Op het inschrijfformulier (fysiek of digitaal) staan duidelijk de naam van de opdrachtgever, een emailadres en een telefoonnummer voor vragen of klachten, het lidmaatschap van DDDN en het emailadres en informatienummer van DDDN voor vragen of klachten.

7d. Geworven leden en/of donateurs kunnen via alle communicatiekanalen terugkomen op hun toezegging.

8. Incassering van schriftelijke toezeggingen geschiedt uitsluitend direct ten gunste van de opdracht gevende maatschappelijke organisaties.

Voor dienstverleners en opdrachtgevers gezamenlijk

9. Maatschappelijke organisaties en dienstverleners gedragen zich in onderlinge concurrentie fair ten opzichte van elkaar. In het bijzonder worden negatieve uitingen over anderen en het verstoren van elkaars wervingsactiviteiten achterwege gelaten.

9a. Een direct dialogue werver gedraagt zich collegiaal naar een direct dialogue werver van andere organisaties: wanneer hij/zij in hetzelfde gebied werkzaam is, zullen de desbetreffende teamleiders op een constructieve manier werkafspraken maken zodat ieder zo goed mogelijk zijn werk kan doen.

9b. Het direct dialogue bureau spant zich in kwalitatief hoogwaardige en effectieve direct dialogue te realiseren. Het direct dialogue bureau selecteert de direct dialogue onderwerpen en activiteiten zorgvuldig.

9c. Het direct dialogue bureau aanvaardt geen opdrachten, waarvan de uitvoering voorzienbare schade aan een betrokkene of de branche met zich meebrengt.

DDDN --- Weteringschans 223 --- 1017 XH
Amsterdam ING 67.68.37.875 – KvK
Amsterdam 27273103 T 085---0030031 E
info@dddn.nl



DIRECT DIALOGUE DONATEURWERVERS NEDERLAND



9d. Opdrachtgever en direct dialogue bureau gedragen zich in onderlinge concurrentie fair ten opzichte van elkaar. In het bijzonder worden negatieve uitingen over anderen en het verstoren van onderlinge wervingsactiviteiten achterwege gelaten.

10. Opdrachtgevers en dienstverleners dragen zorg voor een adequate klachtenprocedure.

10a. Op eventuele klachten van passanten, winkeliers en andere belanghebbende(n) komt binnen 2 werkdagen een zo adequaat mogelijk antwoord van het direct dialogue bureau/de opdrachtgever.

10b. Klachten kunnen met gebruikmaking van alle communicatiemiddelen worden ingediend.

10c. Klachten die tijdens de direct dialogue worden geuit door de passanten en/of betrokkenen dienen door de direct dialogue werver altijd te worden doorgegeven aan het direct dialogue bureau. Het direct dialogue bureau geeft die klachten zo nodig door aan de opdrachtgever. Dit betreft klachten over zowel de wervingsactiviteit zelf als over de organisatie daarvan.

10d. Bij een centraal meldpunt kunnen alle betrokkenen informatie vragen of klachten neerleggen over direct dialogue campagnes.

10e. Voorop staat dat betrokkenen altijd bij de opdrachtgever of het direct dialogue bureau kunnen klagen. Daarnaast kan worden geklaagd bij de branchevereniging DDDN.

10f. Een ieder die meent dat in strijd met de bepalingen over de uitvoering direct dialogue is bedreven, kan hierover schriftelijk en/of via een elektronisch klachtenformulier per e-mail een klacht indienen bij branchevereniging DDDN.

10g. Op de website van DDDN staan links naar andere websites waar anticolportage stickers kunnen worden aangevraagd.

DDDN --- Weteringschans 223 --- 1017 XH
Amsterdam ING 67.68.37.875 – KvK
Amsterdam 27273103 T 085---0030031 E
info@dddn.nl



Reclame Code voor Fieldmarketing

De Code voor Fieldmarketing (CFM) wordt door de Stichting Reclame Code (SRC) algemeen verbindend toegepast. Dit wil zeggen dat de CFM geldt voor alle adverteerders die gebruik maken van fieldmarketing ongeacht of zij lid zijn van DDMA.

I. Definities en reikwijdte

De CFM is van toepassing op reclame in verband met verkoop en *promotie* buiten de *verkoopruimte*.

Artikel 1 Definities

In deze code wordt verstaan onder:

“**Adverteerder**”: een bedrijf, instelling of (non-profit-)organisatie dat/die hetzij in eigen beheer hetzij via een *fieldmarketingbureau* door middel van *fieldmarketing* reclame markt.

“**Fieldmarketingbureau**”: de organisatie/het organisatieonderdeel die/dat zich (onder andere) bezighoudt met *fieldmarketing* in opdracht van de *adverteerder*.

“**Intermediair**”: een organisatorische eenheid (natuurlijk persoon of rechtspersoon) die direct of indirect (via een distributieplatform) ten behoeve van een *adverteerder*, op basis van een vergoeding bemiddelt tussen de *adverteerder* en de *consument*. *Intermediairs* vallen zowel onder deze definitie voor zover er sprake is van voorafgaande opdrachtverlening door de *adverteerder* of (indien er geen sprake is van voorafgaande opdrachtverlening) als de intermediair schriftelijk bevestigt en aantoonst dat de werving conform deze code heeft plaatsgevonden.

“**Consument**”: een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

“**Fieldmarketing**”: het ten behoeve van een adverteerder planmatig en systematisch aanprijzen van goederen, diensten of denkbelden buiten de eigen *verkoopruimte*, in de openbare ruimte of *door2door*. *Fieldmarketing* omvat presentatie, *promotie*, activatie en directe verkoop waarbij sprake is van een standaard niet op de individuele ontvanger toegespitste inhoud. Hieronder wordt niet verstaan collectes¹.

“**Fieldmarketeer**”: de persoon die zich in uitvoerende zin met *fieldmarketing* bezighoudt.

“**Fieldmarketinggesprek**”: het gesprek waarin *fieldmarketing* wordt toegepast.

¹ Collecteren: een openbare inzameling van geld of goederen, inclusief een intekenlijst daartoe

“Terugkomafpraak”: de afspraak met een concreet onderwerp, datum en tijdsindicatie die de *fieldmarketeer* maakt met de *consument* omdat de *door2Door werving* niet gelegen kwam.

“Recht van verzet”: het recht van de *consument* om zich rechtstreeks bij de *adverteerder* of *intermediair* te verzetten tegen het verdere gebruik van zijn contactgegevens voor *fieldmarketing* door de *adverteerder* of *intermediair*

“Directe verkoop”: *fieldmarketing* die erop gericht is een overeenkomst met een *consument* tot stand te brengen. Onder *directe verkoop* wordt tevens abonnee- en donateurwerving via *fieldmarketing* verstaan.

“Promotie”: *fieldmarketing* die erop gericht is producten tastbaar of zichtbaar te maken, zonder dat *directe verkoop* plaatsvindt, zoals het uitdelen van gedrukte reclame (flyering), het verzamelen van persoonsgegevens van potentiële klanten (lead generation), het uitdelen van monsters (sampling) en werving op beurzen en evenementen.

“Streetmarketing”: *fieldmarketing* die plaatsvindt in de openbare ruimte.

“Door2door werving”: *fieldmarketing* door middel van bezoek aan huis.

“Verkoopruimte”:

1^e: iedere onverplaatsbare ruimte voor detailhandel waar de handelaar op permanente basis zijn activiteiten uitoefent, of

2^e: iedere verplaatsbare ruimte voor detailhandel waar de handelaar gewoonlijk zijn activiteiten uitoefent.

Toelichting:

De CFM ziet toe op reclame in verband met verkoop en *promotie* buiten de *verkoopruimte* in een dergelijke situatie gelden extra informatieverplichtingen en een eventuele herroepingstermijn omdat een *consument* niet voorbereid is op een dergelijk verkoopgesprek. Dit is het geval met *streetmarketing* en *door2door werving* die op straat plaatsvindt. Maar dit is ook het geval wanneer de handelaar een tijdelijke standplaats heeft op een beurs, een evenement of bij een andere handelaar in huis. Dus afwijkend van de plek waar hij gewoonlijk zijn activiteiten uitoefent.

II. Algemeen

Artikel 2 Herkenbaarheid van reclame en de gelegenheidsvraag

Lid 1 Bij aanvang van een *fieldmarketinggesprek* dient de *fieldmarketeer* het commerciële, ideële of charitatieve oogmerk van het gesprek duidelijk te maken aan de *consument*. Hierna dient de *fieldmarketeer* te vragen of het *fieldmarketinggesprek* gelegen komt.

Lid 2 Indien het niet uit de commerciële, ideële of charitatieve oogmerk blijkt, dient de *fieldmarketeer* aan te geven wie de *adverteerder* is en wat het doel van het *fieldmarketinggesprek* is aan de *consument*.

- Lid 3 Indien wordt geworven door een *intermediar* dient bij aanvang van elk *fieldmarketinggesprek* eerst de handelsnaam van de *intermediar* te worden genoemd. Een *intermediar* mag nooit de indruk wekken dat
- voor meerdere *adverteerders* wordt opgetreden terwijl er in werkelijkheid vanuit één *adverteerder* wordt opgetreden;
 - een totaalbeeld van de markt wordt gegeven wanneer er in werkelijkheid maar een selecte groep *adverteerders* wordt vertegenwoordigd.
 - hij een onafhankelijke organisatie is wanneer hij in werkelijkheid wordt beïnvloed door provisies.

Toelichting:

De naam van de *adverteerder* of *intermediar* moet een handelsnaam zijn die is ingeschreven bij de KvK

Artikel 3 Herkenbaarheid fieldmarketeers

- Lid 1 *Fieldmarketeers* dragen;
- a) een geldig Nederlands legitimatiebewijs bij zich, en;
 - b) een duidelijk zichtbare badge met de handelsnaam van de *adverteerder* of *intermediar* en zijn of haar naam, en;
 - c) herkenbare kleding waaruit duidelijk blijkt in opdracht van welke *adverteerder* of *intermediar* zij werken. Dit kan bijvoorbeeld door het logo van de *adverteerder* of *intermediar* op de kleding op te nemen.

- Lid 2 Indien gevraagd door de *consument* zal de *fieldmarketeer* kenbaar maken voor welk *fieldmarketingbureau* hij werkt.

Artikel 3.1 Zorgplicht/Ketenverantwoordelijkheid

Adverteerders dienen er zorg voor te dragen dat hun *fieldmarketingbureaus*, en overige door hen (al dan niet direct) ingeschakelde derden zoals *intermediars*, ook conform deze code werken en de toepasselijke wetgeving en zelfregulering na te leven. *Adverteerders*, *intermediars* en *fieldmarketingbureaus* dienen schriftelijke bewijsvoering van juiste toepassing van de transparantiemaatregelen aan te houden.

Toelichting

De schriftelijke bewijsvoering van juiste toepassing van de transparantiemaatregelen moet passend worden bijgehouden.

III Uitvoering

Artikel 4 Oneerlijke handelspraktijken

- Lid 1 Oneerlijke en misleidende benadering is niet toegestaan. Hetgeen in de artikelen 7 en 8 Nederlandse Reclame Code staat, is onverkort van toepassing.
- Lid 2 De bijzondere reclamecodes uit de Nederlandse Reclame Code zijn, voor zover relevant vanwege het aan te prijzen product/de aan te prijzen dienst en/of vanwege de doelgroep, onverkort van toepassing op *fieldmarketing*, in het bijzonder de bepalingen met betrekking tot *promoties* in de Reclame Code voor alcoholhoudende dranken (RVA) en de Reclame Code voor Kansspelen (RVK).

- Lid 3 De *fieldmarketeer* zal tijdens het uitoefenen van *fieldmarketing* activiteiten:
- de *consument* niet misleiden
 - de *consument* niet agressief benaderen
 - de *consument* met maximaal twee *fieldmarketeers* benaderen voor een *fieldmarketinggesprek*
 - de *consument* slechts eenmaal per passage aanspreken.
 - zijn benadering staken zodra de *consument* ondubbelzinnig aangeeft hieraan geen behoefte te hebben.
 - De passentendoorstroom of het trottoir niet blokkeren of belemmeren.

Artikel 5 Kwetsbare consumenten

- Lid 1 Bij *fieldmarketinggesprekken* wordt geen misbruik gemaakt van de onervarenheid en/of kwetsbaarheid (bijvoorbeeld als gevolg van leeftijd en/of kennis van de Nederlandse taal) van de *consument*. Indien redelijkerwijs duidelijk behoort te zijn dat de *consument* niet bevoegd of wilsbekwaam is om een gesprek of leveringsovereenkomst aan te gaan of de inhoud of de strekking van het gesprek of de overeenkomst onvoldoende begrijpt, wordt de werving gestaakt.

- Lid 2 Er wordt geen *fieldmarketing* bedreven in bejaardentehuizen, verzorgingsflats, verpleeghuizen of instellingen of locaties waarvan de *adverteerder*, de *intermediar* of het *fieldmarketingbureau* of de *fieldmarketeer* (zouden) moeten weten dat het publiek aldaar niet bevoegd en/of wilsbekwaam is om een overeenkomst aan te gaan.

IV Leeftijdsbeperkingen

Artikel 6 Minderjarige consumenten

- Lid 1 Het is niet toegestaan persoonsgegevens te verzamelen van *consumenten* waarvan de *fieldmarketeer* weet, zou kunnen weten of behoort te weten dat deze jonger dan 16 jaar zijn, zonder aantoonbare toestemming van de wettelijke ouder of voogd.
- Lid 2 Het is niet toegestaan een *directe verkoop* te sluiten met *consumenten* waarvan de *fieldmarketeer* weet, zou kunnen weten of behoort te weten dat deze minderjarig zijn.
- Lid 3
- a) Het is niet toegestaan monsters van producten uit te delen aan *consumenten* van 12 jaar of jonger, zonder toestemming van de ouder of voogd.
 - b) Het is niet toegestaan monsters van producten (samples) met leeftijdsbeperking uit te delen aan *consumenten* waarvan de *fieldmarketeer* weet, zou kunnen weten of behoort te weten dat deze minderjarig zijn.

V Werftijden

Artikel 7 Werftijden

- Lid 1 *Streetmarketing* vindt plaats op de daartoe aangewezen locatie en de gewezen tijden overeenkomstig landelijke of gemeentelijke regels, of binnen gestelde openingstijden van beurzen of evenementen.
- Lid 2 a) *Door2door* werving mag uitsluitend worden gevoerd van 09:00 uur tot 21:00 uur op werkdagen en van 10:00 uur tot 20:00 uur op zaterdagen, tenzij anders bepaald in sectorspecifieke regelgeving of richtsnoeren. Buiten deze tijden, op zondagen en op Nieuwjaarsdag, tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, tweede Pinksterdag en met eerste en tweede Kerstdag is *door2door* werving niet toegestaan.
- b) Op Goede vrijdag, 4 mei, 5 december en 24 december is het niet toegestaan na 19:00 uur *door2door* werving te bedrijven.
- c) Bij *door2door* mag worden afgeweken van het bepaalde in lid 1 en 2 van dit artikel indien het een concrete *terugkomafpraak* met de *consument* betreft.

Artikel 8 Aanvullende bepalingen voor directe verkoop

Indien de *fieldmarketing* activiteit erop gericht is een *directe verkoop* of schenkingsovereenkomst met een *consument* te sluiten, verstrekt de *fieldmarketeer* voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst de *consument* op duidelijke en begrijpelijke wijze de informatie uit artikel 8.4 NRC.

VI Aanvullende bepalingen voor door2door werving

Artikel 9 Recht van verzet

- Lid 1 *Fieldmarketeers* respecteren alle ondubbelzinnige mededelingen van de *consument* die aangeven of waaruit blijkt dat hij geen verkoop aan de deur wenst, hieronder vallen in ieder geval de bestaande bel-niet-aan-stickers², waarmee de *consument* te kennen geeft dat hij geen verkoop aan de deur wenst.



- Lid 2 a. De contactgegevens van de *consument* die aangeeft geen verkoop aan de deur te willen ontvangen van de *adverteerder*, worden (met inachtneming van de AVG), doorgegeven aan de *adverteerder* namens wie de *fieldmarketeer* optreedt.

² Deze code erkent de stickers afgebeeld onder artikel 9 lid 1

b. Indien de *adverteerder* of *intermediair* geen directe recht van verzet faciliteert verschaft de *fieldmarketeer* op verzoek van de *consument* informatie over de wijze waarop de *consument* een bel-niet-aan-sticker kan krijgen.

Toelichting

Wanneer het recht van verzet wordt ingediend jegens een *intermediair*, betekent dat niet dat de *adverteerders* die hij aanbiedt de *consument* niet meer mogen benaderen. Bij het registreren van het verzet legt de *intermediair* uit dat het verzet wordt doorgevoerd binnen de eigen organisatie, maar dat de *consument* nog wel direct door *adverteerders* die hij heeft aangeboden kan worden benaderd en dat als hij dat niet wil hij aldaar verzet aan kan tekenen, bijvoorbeeld via de website.

VII Klachtenbehandeling

Artikel 10- Klachtenbehandeling

- Lid 1 Een ieder die meent in strijd met de CFM door een *fieldmarketeer* benaderd te zijn, kan zich hierover schriftelijk of per e-mail beklagen bij de *adverteerder*, de *intermediair* of bij het *fieldmarketingbureau*. In het laatste geval informeert het *fieldmarketingbureau* de *adverteerder* en wordt ervan uitgegaan dat zowel de *adverteerder* als het *fieldmarketingbureau* partij in de procedure zijn als bedoeld in lid 2 van dit artikel. De *adverteerder* en de *intermediair* zijn gehouden de klacht te onderzoeken en de klager zo snel mogelijk, uiterlijk binnen vier weken, te informeren over de uitkomst van dit onderzoek.
- Lid 2 Indien de klacht primair gaat over agressieve benadering door een *fieldmarketeer*, ongeoorloofde werftijden of andere opdringerige wijze van benadering dient de klager deze allereerst aanhangig te maken bij de *adverteerder*, indien bekend. Indien een dergelijke klacht wordt gericht aan de *fieldmarketingbureau* dient deze op eerste verzoek naam en adres van de *adverteerder* aan de klager bekend te maken.
- Lid 3 De klager die niet tijdig is geïnformeerd overeenkomstig lid 1 van dit artikel, of de afhandeling van zijn klacht onbevredigend acht, kan vervolgens een klacht indienen bij de Stichting Reclame Code, overeenkomstig de statuten en reglementen van deze Stichting. De klacht moet bij gebreke van een tijdige reactie uiterlijk binnen vier weken na het verstrijken van de in lid 1 van dit artikel bedoelde termijn en bij bezwaar tegen een gegeven reactie binnen vier weken na ontvangst van die reactie worden ingediend bij de Stichting Reclame Code, tenzij de klager aannemelijk maakt dat dat redelijkerwijze niet van hem verlangd kan worden.
- Lid 4 De Reclame Code Commissie .c.q. het College van Beroep kan bij een toewijzing van een klacht aangeven of de overtreding van deze Code is toe te schrijven aan de *adverteerder* en/of het *fieldmarketingbureau*.

VIII Overtreding van de CFM

- Iedere overtreding van de CFM door de leden van de brancheverenigingen die de CFM onderschrijven zal worden afgehandeld conform de statuten en procedures van de Stichting Reclame Code.
- De brancheverenigingen kunnen conform de statuten en/of eigen procedurele regels de door de SRC vastgestelde overtredingen van de CFM (mede) sanctioneren.

De CFM treedt in werking op 1 augustus 2023 en zal een jaar na de inwerkingtreding worden geëvalueerd en waar nodig periodiek worden bijgesteld.

Gedragcode voor Fieldmarketing (GFM)

In deze Gedragcode voor Fieldmarketing (GFM) zijn de gedragsregels opgenomen die van toepassing zijn op de fieldmarketingdiensten directe verkoop en promotie (via de kanalen streetmarketing, door2door en evenementenwerving) door of namens leden van de branchevereniging DDMA. De GFM heeft tot doel dat deze marketing door de leden wordt ingezet op een verantwoorde manier zodat het vertrouwen van de consument in Fieldmarketing - en marketing in het algemeen - niet wordt geschaad.

I. Definities

Artikel 1 Definities

In deze code wordt verstaan onder:

“**Adverteerder**”: een bedrijf, instelling of (non-profit-)organisatie dat/die hetzij in eigen beheer hetzij via een *fieldmarketingbureau* door middel van *fieldmarketing* reclame markt.

“**Fieldmarketingbureau**”: de organisatie/het organisatieonderdeel die/dat zich (onder andere) bezighoudt met *fieldmarketing* in opdracht van de *adverteerder*.

“**Consument**”: een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

“**Fieldmarketing**”: het planmatig en systematisch aanprijzen van goederen, diensten of denkbeelden buiten de eigen *verkoopruimte*, in de openbare ruimte of *door2door*. *Fieldmarketing* omvat presentatie, *promotie*, activatie en directe verkoop waarbij sprake is van een standaard niet op de individuele ontvanger toegespitste inhoud. Hieronder wordt niet verstaan collectes¹.

“**Fieldmarketeer**”: de persoon die zich in uitvoerende zin met *fieldmarketing* bezighoudt.

“**Streetmarketing**”: *fieldmarketing* die plaatsvindt in de openbare ruimte.

II. Wet en regelgeving

Artikel 2 Wet en regelgeving

Fieldmarketing dient in overeenstemming te zijn met de GFM waaronder de Reclamecode Fieldmarketing en wet- en regelgeving, in het bijzonder maar niet beperkt tot de Wet Consumentenrechten, de Wet Oneerlijke Handelspraktijken en de Algemene Verordening Gegevensbescherming voor zover deze *fieldmarketing* betreffen.

¹ Collecteren: een openbare inzameling van geld of goederen, inclusief een intekenlijst daartoe

III. (Contractuele) aansprakelijkheid

Artikel 3 Verantwoordelijkheid

Fieldmarketingbureaus en *adverteerders* zijn beiden verantwoordelijk voor het uitvoeren van *fieldmarketing* conform alle toepasselijke wetgeving waaronder de Wet Consumentenrechten en de Gedrags- en Reclamecode Fieldmarketing.

Artikel 4 Contractuele relatie

Bij een klacht kan het bepaalde in de contractuele relatie tussen *adverteerder* en/of *fieldmarketingbureau* met betrekking tot de uitvoering van *fieldmarketing*, indien strijdig met of afwijkend van deze Gedragscode, een *consument* niet worden tegengeworpen.

IV. Training en opleiding Fieldmarketeers

Artikel 5 Training

Adverteerder, *intermediair* en *fieldmarketingbureau* dragen er zorg voor dat *fieldmarketeers*, alvorens deze zelfstandig *fieldmarketing* mogen beoefenen, aantoonbaar worden getraind en/of periodiek een toets behalen over:

- a. De projectinhoudelijke informatie, met in ieder geval de basis-projectinformatie en achtergrondinformatie over de *adverteerder*.
- b. De wijze van juiste omgang met kwetsbare *consumenten*, hetgeen in ieder geval betekent:
 - Er wordt niet geworven onder minderjarigen, handelingsonbekwame/wilsonbekwame *consumenten*;
 - Er wordt niet geworven in bejaardentehuizen, verzorgingsflats, verpleeghuizen of instellingen/locaties waarvan *fieldmarketeer* zou moeten weten dat het publiek niet bevoegd en/of wilsonbekwaam is om een overeenkomst te sluiten;
- c. Gesprekstechnieken en het verminderen van consumentenirritatie
 - De *fieldmarketeer* let de *consument* geen oneigenlijke druk op om op het aanbod in te gaan
 - De *fieldmarketeer* is in staat om gesprekken integer, transparant en vriendelijk te voeren
 - De *fieldmarketeer* is in staat om in het verkoopgesprek te luisteren, vragen te beantwoorden en ongenoegen en of irritatie van de *consument* te herkennen.
- d. Transparante communicatie ten aanzien van de identiteit van *adverteerder*, *intermediair* en/of *fieldmarketingbureau*, te weten:
 - *Fieldmarketeer* zijn goed getraind en geïnformeerd over de *adverteerders* en of *intermediairs* waarvoor zij werven;
 - De *fieldmarketeer* maakt de *consument* desgevraagd duidelijk voor welk *fieldmarketingbureau* de hij of zij werkt;
- e. Het verstrekken van volledige en juiste informatie ten aanzien over het aanbod;
 - De *fieldmarketeer* verstrekt geen misleidende, onvolledige en of onjuiste informatie ten aanzien van het aanbod;

- De *fieldmarketeer* neemt de gemaakte afspraken met het (potentiële) lid of de (potentiële) donateur aan het einde van het gesprek nogmaals door.

Adverteerders, intermediairs en fieldmarketingbureaus dienen er zorg voor te dragen dat *fieldmarketeers* tijdens *fieldmarketinggesprekken* de Code Fieldmarketing 2023 en de Gedragscode Fieldmarketing 2023 te allen tijde (digitaal) binnen handbereik hebben.

V. Beloning

Artikel 6 Beloning

De *adverteerder*, het *fieldmarketingbureau* en/ of de *intermediair* dragen zorg voor een gezonde verhouding tussen vaste en variabele beloning van *fieldmarketeers*. De *adverteerder*, het *fieldmarketingbureau* en/ of de *intermediair* zorgen voor goed werkgeverschap, als bedoeld in Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, en wegen hierbij ook in zekere mate de belangen van de *consumenten* mee.

VI. Overtreding van de GFM

- Iedere overtreding van de gedragsregels door leden van de brancheverenigingen die deze GFM onderschrijven, zal ter beoordeling worden voorgelegd aan het bestuur van de betreffende branchevereniging en of een ander daartoe door de vereniging bevoegd orgaan.
- De brancheverenigingen zullen conform de statuten en/of eigen procedurele regels overtredingen sanctioneren.
- De brancheverenigingen kunnen overwegen tegen een lid of niet-lid een actie te starten teneinde de beroepsethiek te waarborgen.

De GFM treedt in werking op 3 april 2023 en zal een jaar na de inwerkingtreding worden geëvalueerd en waar nodig periodiek worden bijgesteld.

Streetwise Social Media protocol

Waar moet je rekening mee houden als je online iets post

Je kan het imago van Streetwise en/of haar klanten, een enorme boost geven maar je kan het ook gemakkelijk schaden wanneer je iets online plaatst. Om dit te voorkomen hebben we onderstaand protocol waaraan je moet houden wanneer je iets over Streetwise online plaatst.

Wanneer je online over Streetwise praat zorg dan altijd dat je kenbaar maakt wie je bent en wat je functie is binnen Streetwise. Laat ook duidelijk weten dat je vanuit jezelf praat (en dat het jouw mening of opvatting is) en niet namens Streetwise. Dit doe je door in de ik-vorm te praten.



Je bent zelf verantwoordelijk voor de inhoud van je bericht. Onthoud; 'What happens on the internet, stays on Google forever'. Gebruik dus je gezonde verstand. Is dit handig om te plaatsen of kan ik hiermee Streetwise schaden? Bij twijfel; overleg altijd met je leidinggevende.

Zaken die Streetwise intern communiceert, bijvoorbeeld via e-mail, nieuwsbrief of intranet, mogen niet altijd bekend worden aan de buitenwereld. We vinden het namelijk leuk om jou als eerste op de hoogte te brengen. Ga respectvol met dit vertrouwen om. Plaats dus geen interne bedrijfsinformatie online.



Komt Streetwise, een klant of het werk wat wij doen in de media? Reageren mag altijd, maar reageer dan echt vanuit jou als persoon en identificeer je niet als werknemer van Streetwise. Dit is alleen toegestaan wanneer je namens Streetwise bent aangesteld als woordvoerder.

Respecteer de mogelijke lezers van jouw bericht. Plaats geen respectloze, racistische, beschuldigende of dreigende berichten.



Respecteer het auteursrecht. Gebruik niet zomaar andermans materiaal zonder hiervoor toestemming te hebben gekregen.

Praten of foto's posten over Streetwise; ja graag! Praten over of foto's van onze opdrachtgevers; nee! Het benoemen van namen of hashtags (#) van klanten, dus ook niet. Het kan altijd voorkomen dat een post toch gelinkt is aan een klant, bijvoorbeeld foto's van je shift. Gebruik dan altijd je gezond verstand. Je bent niet meer alleen met het imago van Streetwise bezig maar ook van onze klant. Ga bijvoorbeeld nooit rokend, met drank etc. op de foto als deze gelinkt kan worden aan een klant. Bij twijfel; check je post bij de leidinggevende.





Zorg dat alle feiten van je bericht kloppen.

Besef je dat iedereen jouw bericht kan lezen. Een bericht kan bijvoorbeeld heel tof overkomen op (potentiële) werwers maar besef je ook dat hun ouders de berichten ook kunnen lezen en zij anders kunnen reageren op het bericht. En wat dacht je van onze klanten? Ook zij zitten op social media.



Plaats nooit iets negatiefs over Streetwise en/of haar klanten.

Als je zelf een foto of bericht over Streetwise post, vermeld dan ook altijd Streetwise erin. Dit kan je in de tekst doen door Streetwise te benoemen maar je kan ook bij locatie Streetwise aangeven of gebruik maken van #Streetwise





VERZUIMPROTOCOL

STREETWISE BV

Inhoud

- 1. Inleiding**
- 2. De arbeidsongeschiktheidsmelding**
- 3. Bereikbaarheid**
- 4. Afspraak bedrijfsarts of casemanager**
- 5. Aangepast werk en passend werk**
- 6. Herstelbevordering**
- 7. Andere arbeid tijdens ziekte**
- 8. Werkhervatting**
- 9. Deskundigenoordeel**
- 10. De opbouw van vakantiedagen tijdens arbeidsongeschiktheid**
- 11. Vakantie tijdens ziekte**
- 12. Ziekte tijdens verblijf/vakantie in binnen- en buitenland**
- 13. Bezoek behandelaar**
- 14. Andere verlofmogelijkheden**
- 15. Frequent verzuimgesprek**
- 16. Sancties**
- 17. Regres**

1. Inleiding

Voor je ligt het verzuimprotocol. In verband met de Wet Verbetering Poortwachter (WVP) is het van belang dat er een duidelijk verzuimprotocol aanwezig is. Zowel de werknemer als de werkgever moeten precies weten wat er van hun wordt verlangd en waar ze aan toe zijn in bepaalde situaties. Zowel werknemer als werkgever dienen zich dan ook altijd te houden aan het verzuimprotocol. Het verzuimprotocol komt wellicht wat streng en zakelijk over, dit komt voort uit de WVP.

De Wet Verbetering Poortwachter is erop gericht om de arbeidsongeschikte werknemer (Voor de leesbaarheid van dit reglement wordt gesproken over 'werknemer' en 'hij') zo snel mogelijk te re-integreren in zijn eigen werk. Als dit niet meteen mogelijk is zullen de werkgever en werknemer samen kijken of er mogelijkheden zijn tot het verrichten van aangepast werk binnen het bedrijf of desnoods bij een andere werkgever. De huidige wet- en regelgeving is zo opgesteld dat dit een grote verantwoordelijkheid voor de werkgever en werknemer is.

2. De arbeidsongeschiktheidsmelding

Bij ziekte moet de werknemer zich op de eerste ziektedag uiterlijk vóór 09.00u uur **telefonisch** melden bij zijn/haar leidinggevende. Indien jouw leidinggevende niet bereikbaar is, zal hij/zij dezelfde dag telefonisch contact opnemen met de werknemer. De werknemer dient zich in principe persoonlijk ziek te melden. Slechts in uitzonderlijke situaties zoals bijvoorbeeld een ziekenhuisopname, kan dit door iemand anders gedaan worden. Wordt een werknemer tijdens werktijd ziek, dan meldt hij zich persoonlijk af bij zijn direct leidinggevende.

Bij de ziekmelding geeft een werknemer aan :

- op welk telefoonnummer en (verpleeg)adres hij bereikbaar is; steekproefsgewijs zal een Arbo medewerker controleren of werknemer daadwerkelijk aanwezig is op het opgegeven adres.
- welke werkzaamheden er moeten worden overgenomen
- de vermoedelijke duur van het verzuim
- de werknemer onder een van de vangnetbepalingen valt (maar niet onder welke!)
- of de ziekte verband houdt met een arbeidsongeval
- of er sprake is van een verkeersongeval waarbij een eventueel aansprakelijke derde betrokken is, in verband met het verhalen van loonkosten op deze derde (regresmogelijkheid)

3. Bereikbaarheid

De arbeidsongeschikte werknemer is bereikbaar voor contact met de werkgever en/ of arbodienst. Binnen 2 werkdagen neemt werkgever of de casemanager van de verzuimregisseur contact op met de werknemer over de ziekmelding. Gedurende arbeidsongeschiktheidsperiode dient de werknemer bereikbaar te zijn voor zowel werkgever als de casemanager van de verzuimregisseur.

4. Afspraak bedrijfsarts of casemanager

Je bent verplicht gehoor te geven aan een oproep voor een bezoek aan de bedrijfsarts. Mocht je verhinderd zijn, dan dien je dit direct na ontvangst van de uitnodiging te bespreken met je leidinggevende. Alleen met goedkeuring van je leidinggevende kan de afspraak verzet worden. Je bent ook verplicht mee te werken aan een relevant medisch onderzoek door of in opdracht van de bedrijfsarts.

Toelichting

Vanuit de wet- en regelgeving is het van groot belang dat de afspraak bij de bedrijfsarts en de casemanager plaatsvindt. Reden van een eventuele verhindering kunnen zijn dat je onvervoerbaar bent of dat je een afspraak bij een behandelaar hebt. Bij het niet verschijnen zonder tegenbericht kan je werkgever besluiten de kosten die hieruit voortvloeien bij je in rekening te brengen. Ten aanzien van je eigen re- integratieverplichtingen ben je zelf verantwoordelijk voor de consequenties van het niet meewerken aan een medisch onderzoek.

5. Aangepast werk en passend werk

Er wordt van je verwacht dat je alle informatie verstrekt de bedrijfsarts, op basis waarvan kan worden vastgesteld welke werkzaamheden je nog wel kan verrichten, rekening houdend met jouw beperkingen. De eventueel aangeboden werkzaamheden mogen het genezingsproces uiteraard niet nadelig beïnvloeden. De bedrijfsarts, casemanager of arbeidsdeskundige adviseren welke werkzaamheden in jouw situatie als passend kunnen worden beschouwd.

Je bent verplicht om aangeboden passend werk te accepteren.

6. Herstelbevordering

Je wordt geacht datgene te doen, dat bijdraagt aan het bevorderen van je herstel en na te laten wat je herstel zou kunnen belemmeren.

Toelichting

Hierbij wordt beroep gedaan op je eigen verantwoordelijkheid en 'gezond verstand'. Indien je arbeidsongeschikt bent dien je verantwoordelijkheid te nemen om de periode van arbeidsongeschiktheid zo kort mogelijk te laten duren. Je dient jezelf tijdens arbeidsongeschiktheid zoveel te ontlasten met bezigheden die jou herstel in de weg kunnen staan.

Bijvoorbeeld: bij fysieke klachten ga je geen belastende klussen in huis doen, of laat je fysiek belastende hobby's even achterwege. Eventueel vraag je om een advies bij de bedrijfsarts laat je je behandelen als dat mogelijk is.

7. Andere arbeid tijdens ziekte

Het is niet toegestaan om tijdens arbeidsongeschiktheid zonder schriftelijke toestemming van je werkgever in welke vorm dan ook elders arbeid te verrichten, hetzij betaald of onbetaald.

Toelichting

Deze strikte regel is nodig om discussie te voorkomen of de 'andere arbeid' het herstel heeft belemmerd. Dit geldt ook voor het verrichten van vrijwilligerswerk, burenhulp, etc.

8. Werkhervatting

Je hervat je werkzaamheden (gedeeltelijk) zodra je je hiertoe in staat acht. De werknemer kan zijn werk altijd op eigen initiatief (deels) hervatten in overleg met leidinggevende, tenzij de **bedrijfsarts** nadrukkelijk heeft gezegd dat dit niet het geval is.

Toelichting

Soms leeft het misverstand dat in geval van arbeidsongeschiktheid de behandelaar(s) bepalen wanneer je de werkzaamheden kunt hervatten. De behandelaar mag geen uitspraken doen over arbeidsongeschiktheid. Wel kan de bedrijfsarts eventueel medische informatie bij behandelaar(s) opvragen, zodat de arbeidsongeschiktheid beter kan worden vastgesteld. Als je daartoe een medische machtiging ontvangt moet je die invullen en terugsturen. Indien je dit niet doet, valt dat vanuit de wetgeving onder de noemer 'niet meewerken aan je re-integratie'.

9. Deskundigenoordeel

Loopt de re-integratie onverhoopt vast, omdat er bijvoorbeeld een meningsverschil ontstaat tussen jou en je werkgever over de re-integratie? Dan kun je geheel op eigen kosten een onafhankelijk deskundigenoordeel aanvragen bij het UWV. Ook de werkgever kan een deskundigenoordeel aanvragen.

Toelichting:

UWV geeft op verzoek van de werkgever of de werknemer een oordeel over de volgende situaties:

- Kan de werknemer zijn eigen werk doen?
- Heeft de werknemer genoeg gedaan voor zijn re-integratie?
- Is het werk binnen of buiten het bedrijf dat de werknemer wil of moet doen passend voor de werknemer
- Heeft de werkgever genoeg gedaan voor de re-integratie van de werknemer?

Het deskundigenoordeel is een oordeel, géén advies. Het kan jou en de werkgever helpen bij de re-integratie. Het UWV doet een uitspraak nadat je bij de verzekeringsarts van het UWV bent geweest en in principe na overleg met de bedrijfsarts. Het doel van het deskundigenoordeel is dat jij en de werkgever het re- integratietraject weer oppakken.

10. De opbouw van vakantiedagen tijdens arbeidsongeschiktheid

Bij de opbouw van vakantiedagen tijdens volledige en gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid zijn de wettelijke regels en de CAO van toepassing.

Toelichting

Langdurig zieke werknemers bouwen vanaf 1 januari 2012 volledig wettelijke minimumvakantiedagen op. De opbouw van bovenwettelijke dagen is niet in de wet geregeld.

11. Vakantie tijdens ziekte

Vakantie tijdens arbeidsongeschiktheid is toegestaan als je het herstel niet nadelig beïnvloed. De werkgever zal alvorens toestemming te verlenen, de bedrijfsarts vragen of er geen medische bezwaren tegen de vakantie zijn. In principe zullen er verlofdagen worden afgeschreven bij vakantie.

Indien je aan het re-integreren bent loopt de opbouw in uren/taken zoals afgesproken met de bedrijfsarts, casemanager of werkgever door. Immers tijdens vakantie gaat het herstel ook door.

Toelichting

De werkgever stelt bij arbeidsongeschiktheid, via de bedrijfsarts, vast of vakantie medisch bezwaar heeft. Als de vakantie je herstel op enigerlei wijze zou kunnen belemmeren, krijg je bijvoorbeeld geen toestemming. Als de bedrijfsarts aangeeft dat er medisch geen bezwaren zijn, wordt het verlof in overleg met de werkgever toegekend. Tijdens vakantie zal er altijd volledige verlofdagen worden afgeschreven van jouw vakantiedagensaldo, tenzij jij en de werkgever anders zijn overeengekomen. Zieke werknemers kunnen niet worden verplicht om de wettelijke minimum vakantiedagen op te nemen. De werkgever kan niet 'zo maar' vakantiedagen afboeken van een zieke werknemer. Maar als een zieke werknemer geen vakantiedagen opneemt, terwijl hij daar redelijkerwijs wel toe in staat is, komen de niet opgenomen dagen te vervallen na het vervallen van de vervaltermijn (wettelijk minimum vakantiedagen komen een half jaar na afloop van het opbouwjaar te vervallen)

12. Ziekte tijdens verblijf/vakantie in binnen- en buitenland.

Mocht je tijdens vakantie/verblijf in binnen- en buitenland ziek worden, dan dien je je ziek te melden zoals aangegeven bij punt 1 van dit ziekteverzuimreglement. Ook in het buitenland moet je je onder behandeling laten stellen van een arts. Bij de ziekmelding geef je aan wat het verblijfsadres en het telefoonnummer waarop je bereikbaar bent door. De eerste ziektedag is de dag waarop je je meldt, mits je natuurlijk aan alle gestelde voorwaarden hebt voldaan.

Jouw behandelend arts zal een schriftelijke verklaring moeten opstellen in Engelse taal, met daarin de onderstaande gegevens verwerkt:

- Naam, adres, woonplaats en telefoonnummer van de behandelend arts
- Datum van het consult/behandeling(en)
- Aard van de ziekte/het ongeval
- Duur van de herstelperiode
- De toegepaste behandeling
- Eventuele voorgeschreven medicatie

De verklaring stuur je naar je werkgever ter attentie van de bedrijfsarts.

13. Bezoek behandelaar

In principe probeer je om het bezoek aan een behandelaar buiten werktijd te laten plaatsvinden. Er wordt van je verwacht dat je de bezoeken probeert in te plannen op die tijden dat je normaal gesproken niet hoeft te werken.

14. Andere verlofmogelijkheden

Duidelijk is dat je je alleen ziek meldt als er een medische reden is. Indien je om andere redenen niet kunt of wilt werken, zijn daarvoor vaak andere mogelijkheden voor. Overleg hierover met je werkgever.

15. Frequent verzuimgesprek

Bij de derde verzuimmelding binnen de periode van een jaar wordt je door je leidinggevende uitgenodigd voor een verzuimgesprek. In het gesprek wordt samen met jou bekeken hoe jij zelf en Streetwise kunnen bijdragen aan een beperking van je ziekteverzuim in de toekomst.

16. Sancties

Indien je onvoldoende meewerkt aan de re-integratie is de werkgever niet verplicht om het loon bij arbeidsongeschiktheid te betalen over de periode dat je de re-integratieverplichtingen niet nakomt. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het belemmeren van herstel, het niet uitvoeren van aangeboden passende werkzaamheden of het niet meewerken aan het opstellen, evalueren en bijstellen van het plan van aanpak. Eerst krijg je een waarschuwing. Blijf je weigeren dan kan de salarisbetaling opgeschort worden en deze opschorting kan omgezet worden in een loonstop. De berichten over een eventuele waarschuwing, loonopschorting en loonstop worden aangetekend naar je gestuurd.

17. Regres

Als jouw arbeidsongeschiktheid is veroorzaakt door bijvoorbeeld een ongeval waarbij de andere partij schuldig is, kan de werkgever een deel van de kosten van jouw arbeidsongeschiktheid verhalen op (de verzekering) van de schuldige partij. Je moet dat melden bij de ziekmelding en de bescheiden die nodig zijn voor dat verhaal aan de werkgever overleggen.

Gebruik omgang kantoorauto's

1. De kantoorauto's worden uitsluitend gebruikt tijdens werktijd en op aanwijzing van de leidinggevende. Na het afronden van de werkzaamheden wordt de kantoorauto telkens weer terug naar kantoor gebracht. Het is ten strengste verboden dat er met kantoorauto's privé kilometers worden gereden, zoals bijvoorbeeld woon-werkverkeer. Wordt dit toch gedaan dan kan dit gevolgen hebben voor het dienstverband van werknemer. Daarbij zal er een boete van EUR 350,00 worden opgelegd wanneer er privé kilometers zijn gereden. Wordt er een tweede keer geconstateerd dat er privé kilometers zijn gereden. Dan zal de boete worden opgehoogd naar EUR 700,00. Deze boete komt werkgever ten goede en zal met het eerst volgende salaris worden ingehouden. Ook kunnen de kosten van privé kilometers met het salaris verrekend worden.
2. Werknemer verklaart met zorgvuldigheid om te gaan met de kantoorauto's. Kosten voortvloeiende uit onzorgvuldig gebruik komen volledig voor rekening van de werknemer.
3. Indien er schade wordt gereden met een kantoorauto wordt hier direct een melding van gemaakt bij de leidinggevende.
4. Indien je bij aankomst bij een van de kantoorauto's schade constateert bijvoorbeeld krassen, deuken, missende wioldoppen etc. maak je hier direct een melding van bij jouw leidinggevende.
5. Bij de eerste schade door eigen schuld, is het eigen risico voor rekening van de werknemer die de auto heeft bestuurd. Het eigen risico bedraagt € 250,- en zal op het eerst volgende salaris van de bestuurder worden ingehouden. Indien er binnen 1 jaar na de eerste schade door eigen schuld opnieuw schade door eigen schuld wordt gereden door de bestuurder. Zal het eigen risicobedrag oplopen naar €500,-. Dit zal op het eerst volgende salaris van de bestuurder worden ingehouden.

**De verhoging van het eigen risicobedrag naar EUR 500,00 komt tot stand doordat er binnen 1 jaar meer dan 1 keer schade door eigen schuld is gereden. Indien de bestuurder hierna 1 jaar schadevrij rijdt zal het eigen risicobedrag terugzakken naar EUR 250,00.*
6. Voor verkeersovertredingen waaruit een boete volgt, wordt geen vergoeding door de werkgever gegeven. Deze kosten komen geheel voor rekening van de werknemer die de auto bestuurd heeft, of de bestuurder die persoonlijk beboet is (bijvoorbeeld wegens het niet dragen van een gordel). De boete zal op het eerst volgende salaris worden ingehouden.
7. Roken in de auto is niet toegestaan. Wordt dit toch gedaan dan is de overtreder een boete van € 100,- per overtreding verschuldigd. Deze boete komt werkgever ten goede en zal met het eerst volgende salaris worden ingehouden.
8. Aan het einde van iedere week worden de kantoorauto's op vrijdag schoongemaakt van binnen door degenen die de auto die dag hebben gebruikt.



Dit betekent dat alle prullen etc. uit de auto's worden verwijderd, gestofzuigd en een doekje door de auto's wordt gehaald.



Gebruik omgang NS Business Card

1. Dient uitsluitend gebruikt te worden voor zakelijk gebruik.
2. Indien werknemer de NS Card kwijtraakt wordt hier direct een melding van gemaakt bij leidinggevende. De boete voor het kwijtraken van de NS Card is €15,-. Bij een tweede keer of vaker kwijtraken van de NS Card wordt het boete bedrag verhoogd naar €25,-. Deze boete zal worden ingehouden op het eerst volgende salaris van werknemer;
3. De NS Card wordt aan het einde van iedere dag ingeleverd bij de leidinggevende mits anders is afgesproken door leidinggevende;
4. De NS Card wordt regelmatig gecontroleerd op zorgvuldig gebruik. Indien er geconstateerd wordt dat er onzorgvuldig mee om wordt gegaan en er bijvoorbeeld vaak privé gebruik gemaakt wordt van de kaart, zal de NS Card worden ingenomen.
5. Indien werknemer de NS Card toch voor privédoeleinde gebruikt zullen alle kosten hiervan op werknemer worden verhaald. Deze kosten zullen worden ingehouden op het eerst volgende salaris.