

## Compassion in World Farming: beleid Donateurs in kwetsbare omstandigheden

### Inleiding

Onze donateurs zijn belangrijk in alles wat we doen. Zonder hun betrokkenheid zouden we ons werk om het leven van dieren in de veehouderij te verbeteren niet kunnen verderzetten. Daarom willen we onze donateurs omringen met de beste zorgen en doen we er alles aan om de privacy, de waardigheid en het welzijn van onze donateurs te beschermen.

### Donorcharter

- We luisteren met bijzonder veel interesse naar onze donateurs en zullen op een vriendelijke, warme en professionele manier tijdig antwoorden op al hun vragen.
- U kunt op ons rekenen. Als u vragen heeft, of het niet eens bent met iets wat we hebben gedaan en hierover een klacht wenst in te dienen, weet dan dat we deze klacht bijzonder ernstig zullen nemen en zo snel mogelijk een oplossing zullen voorstellen. We hebben een bijzonder strikte en goed gestructureerde klachtenprocedure. Op uw vraag sturen we u graag een kopie toe.
- We handelen op integere wijze. We overdrijven nooit in onze vraag naar een gift en we doen altijd wat we beloven.
- Alle donaties worden zorgvuldig gebruikt in overeenstemming met onze opdracht om het welzijn van dieren in de veehouderij over de hele wereld te verbeteren. We geven u graag alle informatie over de manier waarop [we onze inkomsten besteden](#).
- U mag er zeker van zijn dat we beloven uw gegevens nooit door te geven, te verhuren of op een andere manier ter beschikking stellen aan andere organisaties. Voor meer informatie over ons (al dan niet) gebruik van persoonsgegevens klikt u op [deze link](#).
- Als u ons vertelt dat u wenst om niet op een bepaalde manier te worden aangesproken, wordt dit meteen geregistreerd en worden uw wensen in volgende communicaties ter harte genomen.

### Donateurs in kwetsbare omstandigheden

We weten dat sommige van onze donateurs een beetje meer hulp en informatie nodig hebben. Als we denken dat een donateur zich in kwetsbare omstandigheden bevindt die van invloed kunnen zijn op zijn vermogen om een beslissing te nemen over een eventuele financiële steun aan ons, zullen we er alles aan doen om die donateur bij te staan. Onze richtlijnen om met dergelijke omstandigheden om te gaan zijn gebaseerd op de [Code voor het verzamelen van fondsen](#) die door de Fondsenwervingsautoriteit in Groot-Brittannië (waar ons internationale hoofdkantoor gevestigd is) wordt uitgegeven.

*"Geldinzamelaars **MOETEN** alle redelijke stappen ondernemen om een donateur eerlijk te behandelen, zodat hij een geïnformeerde beslissing kan nemen over een eventuele gift of donatie. Dit omvat onder meer **VERPLICHT** het rekening houden met de behoeften van een eventuele donor die zich in een kwetsbare omstandigheid bevindt of die extra zorg of ondersteuning nodig heeft om een geïnformeerde beslissing te kunnen nemen."*

*"Geldinzamelaars MOGEN de goedgezindheid, het gebrek aan kennis, duidelijke nood aan zorg en begeleiding of de kwetsbare omstandigheid van een donateur op een bepaald moment NIET uitbuiten."*

## Definitie van kwetsbare omstandigheden

Kwetsbaarheid heeft niet specifiek te maken met leeftijd, geslacht, ras of handicap. Iedereen kan op een bepaald moment in zijn of haar leven in een kwetsbare toestand terecht komen. Kwetsbaarheid kan bij verschillende personen trouwens ook andere vormen aannemen.

Hieronder vindt u enkel voorbeelden van omstandigheden die gevolgen kunnen hebben op het vermogen van een donateur om een geïnformeerde beslissing te nemen:

- fysieke en mentale medische omstandigheden (zowel tijdelijk als permanent)
- een handicap of ongeschiktheid
- leermoeilijkheden
- periodes van stress of angsten (bijvoorbeeld een rouwproces of werkloosheid)
- financiële kwetsbaarheid (waarbij een gift of donatie van een donateur voor gevolg kan hebben dat ze niet langer in staat zijn om voor zichzelf te zorgen of waardoor ze financieel in de put dreigen te raken).
- dakloosheid
- beperkte kennis van het Nederland
- onder invloed van drugs of alcohol

Als we weten dat een donateur zich in een van deze omstandigheden bevindt, of in een andere omstandigheid die oorzaak kan zijn van een kwetsbare toestand, dan zal Compassion de donateur bijstaan om een geïnformeerde beslissing te nemen. We weten echter ook dat de gevolgen van deze omstandigheden van donateur tot donateur kunnen verschillen. Sommige donateurs blijven perfect in staat om een beslissing te nemen, terwijl anderen dit niet kunnen. Daarom zullen we elke situatie geval per geval bekijken.

**Oudere mensen** hebben veel meer te lijden van omstandigheden zoals dementie en gehoorverlies, waardoor het moeilijker wordt om een geïnformeerde beslissing te nemen. Maar we bekijken kwetsbaarheden niet alleen op basis van leeftijd. In onze communicatie of geldinzamelingen bij iets oudere mensen zullen we redelijke stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat ze de informatie en de gift goed kunnen inschatten. We zoeken naar tekenen die kunnen wijzen op het feit dat de persoon extra zorg en ondersteuning nodig heeft om een geïnformeerde beslissing te nemen en zullen in die gevallen ook de nodige stappen ondernemen om hieraan tegemoet te komen.

## Gedragingen die wijzen op een mogelijke kwetsbaarheid

Natuurlijk weten we niet altijd of iemand zich in een kwetsbare omstandigheid bevindt. Ons personeel moet bijgevolg soms een beslissing nemen op basis van het gedrag van een donateur. Hieronder vindt u enkel voorbeelden van gedragingen die wijzen op het onvermogen van een donateur om een geïnformeerde beslissing te nemen:

- niet goed kunnen horen en/of begrijpen wat er wordt gezegd.

- de informatie die wordt verstrekt niet kunnen lezen en/of begrijpen.
- tekenen vertonen van ziekte zoals moeilijk ademen, tekenen van verstikking, angsten of ongemak.
- uitspraken doen zoals 'Normaal doe ik zoiets niet, het is mijn man/vrouw/zoon/dochter die dergelijke zaken voor mij beslist'.
- zeggen dat ze zich niet goed voelen of geen zin hebben om verder te gaan.
- op welke manier ook aangeven dat ze gehaast, gefrustreerd, worden verplicht of zich in een stresserende toestand bevinden.
- moeite blijken te hebben om zich de belangrijke informatie te herinneren, bijvoorbeeld door te vergeten dat ze al een regelmatig donateur zijn voor een bepaald goed doel (bijv. dat er al een permanente opdracht bij de bank loopt), of kort geleden al een gift hebben gedaan.
- een onverwacht hoog bedrag doneren, zonder dat hier een aanleiding voor is (merk op: dat er geen eerdere relatie was voor de gift werd gedaan is op zich geen 'kwetsbaarheid'. Heel wat erfenissen en grote giften aan goede doelen worden gedaan zonder voorafgaande relatie tussen de donateur en het goede doel.)

### **Wat zullen we doen wanneer we denken dat een donateur zich in een kwetsbare omstandigheid bevindt?**

Wanneer een Compassion-personeelslid het gevoel heeft dat een donateur bovenstaand gedrag vertoont, moet worden gereageerd op een manier die passend is voor de donateur en voor de omstandigheid. Onze eerste prioriteit is om de donateur te helpen de beslissing, die hij of zij op het punt staat te nemen, te begrijpen. Hieronder vindt u enkele voorbeelden van hoe we dit doen:

- we spreken duidelijke taal en vermijden woorden en zinnen die moeilijk te begrijpen zijn (maar beginnen ook niet te roepen)
- we herhalen informatie
- we proberen dezelfde woorden te gebruiken als de donateur waardoor ze sneller zullen begrijpen wat we bedoelen
- we zijn geduldig en zullen de persoon voldoende tijd geven om te beslissen
- we bieden alternatieve mogelijkheden om giften te doen of gebruiken ander campagnemateriaal (in een andere taal en handiger formaat)
- we zijn eerlijk en vertellen de persoon waarom we hem of haar hebben aangesproken en gaan na of ze akkoord gaan om verder te doen.
- we vragen of ze niet liever op een andere manier worden aangesproken (via e-mail of brief) en bieden aan om hen op een ander moment te bellen
- we vragen of ze niet met iemand willen overleggen voor ze een beslissing nemen
- we controleren of ze de belangrijke delen van het gesprek hebben begrepen en of ze verdere uitleg wensen

Als de Compassion-medewerker nog steeds van mening is dat de donateur geen geïnformeerde beslissing kan nemen over de eventuele bijdrage, zullen we:

- het gesprek op een beleefde manier afsluiten
- en de gift of donatie NIET aannemen
- het probleem melden met opgave van redenen aan de persoon die de donateur heeft aangebracht. Deze kan dan verder beslissen op welke manier het contact met de donateur zal worden hersteld

Als we na ontvangst van de gift of donatie informatie ontvangen waardoor we denken dat de donateur geen geïnformeerde beslissing heeft kunnen nemen, dan zullen we nagaan of de donatie niet moet worden teruggestort.

### **Steunen van Compassion hoewel de donateur zich in een kwetsbare omstandigheid bevindt**

Het steunen van een goed doel kan een erg positieve en voldoening gevende ervaring zijn. We willen donateurs zeker niet weerhouden om ons een gift te doen als zij dit wensen. Daarom gaan we er niet automatisch van uit dat we iemand in een kwetsbare omstandigheid niet mogen aanspreken. Nochtans kan het zijn dat we dit voor sommige types van donaties niet doen, vooral wanneer het gaat om financiële steun, of sommige inhoud (bijvoorbeeld campagnemateriaal) niet gebruiken wanneer we denken dat de donateur dit vervelend of storend zou kunnen vinden. Als ons wordt gevraagd om niet langer te worden aangesproken, zullen we dit verzoek natuurlijk meteen opvolgen, terwijl we tegelijk aangeven dat mogelijke briefwisseling al in de post zit en dus mogelijk nog zal aankomen.

Als u vindt dat u zich in een kwetsbare omstandigheid bevindt, staat het u uiteraard vrij om dit al dan niet aan ons te melden. Als u echter uw omstandigheden met ons wenst te bespreken om ons te helpen ons juist te gedragen, dan komen we met u overeen dat we deze informatie op een veilige manier zullen bijhouden.

Met vragen over dit beleid of wanneer u wenst te bespreken op welke manier Compassion in World Farming u aanspreekt, kun u ons donateurteam bereiken:

Post: Groenestraat 294, 6531 JC Nijmegen

Telefoon: [024-3555552](tel:024-3555552)

E-mail: [service@ciwf.nl](mailto:service@ciwf.nl)