

mensen  **kinderen**



BELEID 2018

 **VOOR MENSEN IN NOOD**

Beleid 2018

Om het beleidsstuk werkbaar te houden, zijn de beleidspunten zo kort en bondig mogelijk geformuleerd en is elk beleidspunt voorzien van een uniek nummer.

November 2017
Ds. Egbert van Beesten
Bureaumanager

ORGANISATIE

- 1) Op 25 mei 2018 treedt de nieuwe wet Algemene Verordening Gegevensbeveiliging (AVG) in werking. Mensenkinderen gaat voor die datum alle benodigde aanpassingen uitvoeren die nodig zijn om de organisatie volledig AVG-proof te maken.
- 2) Mensenkinderen blijft organisatorisch een kleine organisatie met een lage overhead.
- 3) Goed gereedschap is voor werknemers het halve werk. Mensenkinderen zorgt er daarom voor dat benodigde middelen zoals pc's, printer, telefoons etc. up to date zijn en optimaal werken.

BESTUUR/PERSONEEL

- 4) Er wordt scherp in de gaten gehouden of de werknemers voldoende tijd hebben voor de taken die ze te vervullen opdat ze niet overbelast worden. Indien nodig zullen taken herverdeeld worden.
- 5) De administratief medewerker, de manager-assistent en de bureaumanager komen met enige regelmaat bijeen voor kantooroverleg. Dit overleg wordt genotuleerd.
- 6) De buitendienstmedewerkers kunnen – indien gewenst – extra scholing ontvangen met het oog op het goed kunnen uitvoeren van hun acquisitietaken.
- 7) Mensenkinderen heeft twee werknemers die een BHV-training hebben gevolgd. Middels een jaarlijkse herhalingstraining zullen zij zorgen dat hun kennis op peil blijft.
- 8) Aan het eind van het jaar zal het bestuur tijdens haar vergadering haar eigen functioneren evalueren.

SPONSORWERVING

Direct Mail

- 9) Met betrekking tot DM is het volgende besloten:
 - Het Magazine verschijnt twee keer per jaar in de maanden maart en september.
 - In de maanden juni en december ontvangen donateurs een nieuwsbrief (A3 gevouwen naar A5 - FC).
 - Er wordt onderzocht of de lijst met USP's die Mensenkinderen in veel uitingen communiceert aangepast dient te worden.
 - In april en november wordt er een zgn. sleepnetmailing ingezet. Het betreft de mailingen voor Veld Vol Voedsel en voor voedselpakketten. De sleepnetmailing wordt verstuurd naar donateurs die n.a.v. de eerste mailing voor VVV of voedselpakketten nog niet gedoneerd hebben.
- 10) Alle afspraken m.b.t. DM en adverteren worden vastgelegd in een mediaplanning.
- 11) De Kindsponsoring zal in 2018 via eigen kanalen (magazine, nieuwsbrief, website) en via advertenties onder de aandacht van het publiek gebracht worden.
- 12) Donateurs worden met enige regelmaat ingelicht via nieuwsbrief, magazine en website over de *periodieke gift in geld* als aantrekkelijke manier van doneren.
- 13) In 2018 zal, middels gesegmenteerd mailen en TM-acties, meer ingezet worden op werving van donaties uit het eigen donateursbestand.
- 14) Loyale donateurs die in een jaar meer dan € 500,- hebben gedoneerd worden op een speciale wijze (persoonlijk) bedankt voor hun trouwe steun.
- 15) Om goed inzicht te krijgen in ons donateursbestand, zullen er heldere analyses gemaakt worden. We denken hierbij onder meer aan de donateurspiramide en de RFM-analyse¹.
- 16) De bestaande Donor Lifetime Circle zal kritisch bekeken en waar nodig aangepast worden.

¹ RFM staat voor Recency (wanneer was de laatste gift), Frequency (hoe vaak heeft de donateur gedoneerd) en Monetary (hoeveel heeft de donateur totaal of gemiddeld gedoneerd).

Werving nieuwe donateurs

- 17) Elk jaar zijn er een aantal donateurs die stoppen met doneren aan Mensenkinderen. Redenen hiervoor zijn: verhuizing, overlijden, gewijzigde inkomenspositie etc.. Om het donateursbestand op peil te houden en om nieuwe mensen te betrekken bij het werk van Mensenkinderen worden via het bijsluiten bij mediatickets nieuwe donateurs geworven. Echter de abonneeaantallen van de diverse mediatickets nemen af en ook de responspercentages nemen langzamerhand af. Er zal daarom zeer kritisch onderzocht worden welke mediatickets voor Mensenkinderen (nog) rendabel zijn.
- 18) Er wordt een test gedaan met bijsluiten bij enkele nieuwe mediatickets die nog niet eerder door Mensenkinderen gebruikt zijn.
- 19) De inkoop van advertenties en het maken van afspraken voor bijsluiten bij diverse mediatickets geschiedt in samenwerking met een gespecialiseerd mediabureau.
- 20) Met de gaarkeukenmailing (februari 2018) wordt een test gedaan met het verspreiden van meer huis aan huis folders.
- 21) Er zullen enkele gerichte acties ondernomen worden om fondsen te werven bij (diaconieën en/of ZWO-commissies van) kerken.
- 22) Mensenkinderen biedt aan (samenwerkende) diaconieën de cursus 'Gaaf Geven' aan.
- 23) De 'Actie Platzak' wordt in 2018 gecontinueerd.

Relatiemanagers fondsenwerving en bewustwording (buitendienstmedewerkers)

- 24) De buitendienstmedewerkers zullen zich in 2018 o.a. focussen op (nieuwe) contacten met kerken.
- 25) De buitendienstmedewerkers onderhouden contacten met donateurs en poogt hen te motiveren tot meer of structurele financiële steun aan de projecten van Mensenkinderen.

Werving Nalatenschappen

- 26) In 2018 wordt ingezet op het werven van nalatenschappen m.n. in de eigen achterban. Bij de twee magazines zal een antwoordkaart over dit onderwerp gevoegd worden. In het magazine van september wordt een artikel gewijd aan nalaten aan Mensenkinderen. Ook op de website en in gesprekken die de buitendienstmedewerkers met donateurs voeren zal gewezen worden op de mogelijkheid tot nalaten aan Mensenkinderen.

Heractivering 'slapers'

- 27) Donateurs die de laatste twee jaar niet gedoneerd hebben aan Mensenkinderen, proberen we met een heractiveringstraject (middels telemarketing) te heractiveren.

Automatische incasso

- 28) Met een antwoordkaart die enkele keren per jaar bij de selfmailer wordt gevoegd, worden donateurs verzocht Mensenkinderen te machtigen voor het afschrijven van een regelmatige gift.
- 29) Donateurs die vanaf 2016 nog niet benaderd zijn voor verhoging van hun incassobedrag, zullen in 2018 benaderd worden in het kader van een upgradeactie.

Segmentatie van het donateursbestand

- 30) Van elke donateur is de gifthistorie bekend. Om kosten te besparen en om de donateur gericht te kunnen vragen om steun, zal het donateursbestand gesegmenteerd worden en dienovereenkomstig zal per mailing bekeken worden welke donateur aangeschreven wordt.

Online sponsorwerving

- 31) Het aantal donaties dat via de website binnenkomt is in 2017 aanmerkelijk gegroeid. Menig donateur doneert voor een mailingactie, voor een persoonlijk project, voor studiesteun of kiest ervoor een kind te sponsoren.

- Alle te financieren projecten zullen op de website geplaatst worden, alsmede jongeren voor wie studiesteun wordt gezocht en ook kinderen voor wie sponsorouders worden gezocht.
- 32) iDeal-betalingen worden soms afgebroken omdat de donateur niet alle gegevens bij de hand heeft. Om de donateur te helpen wordt een functionaliteit ontwikkelt, waarbij de donateur in geval van een afgebroken iDeal-betaling automatisch een email-bericht ontvangt met daarin in een link om de betaling opnieuw te kunnen starten.
- 33) Websitebezoek zal middels Google-analytics maandelijks geanalyseerd worden.

Telemarketing

- 34) Voor het welkom heten van nieuwe donateurs wordt telemarketing ingezet middels de zgn. happy call. Aan eerste-gift-gevers wordt gevraagd of ze Mensenkinderen tijdelijk, voor de duur van 6 maanden, willen steunen middels een automatische incasso.
- 35) Telemarketing wordt ingezet voor het reactiveren van zgn. slapers. Aan deze groep zal gevraagd worden of ze Mensenkinderen tijdelijk, voor de duur van 6 maanden, willen steunen middels een automatische incasso.

HULPVERLENING

- 36) Met de partners en evt. nieuwe partners in de veldlanden zal voortdurend overleg zijn over het aanleveren van voldoende en passende projectvoorstellen (zowel grote als kleine projecten).
- 37) In het kader van projectcontrole en het onderhouden van een goede relatie zullen de partners in Albanië, Armenië en Moldavië minimaal twee keer bezocht worden. Omdat de steun aan de partner in Bulgarije niet zo groot is, wordt deze partner slechts één keer bezocht.
- 38) Op politiek en maatschappelijk terrein zijn er in de veldlanden regelmatig spanningen en wijzigingen. Daarom wordt de politieke, economische en maatschappelijke situatie in de veldlanden kritisch gevolgd. Waar nodig wordt de hulpverlening bijgestuurd.

VOORLICHTING/COMMUNICATIE

- 39) Om de herinnering aan medeoprichter, ambassadeur en inspirator Sipke van der Land (overleden op 22 november 2015) levend te houden, is in 2016 het *Sipke van der Land Fonds* gestart. Met dit fonds worden projecten uitgevoerd die nauw aansluiten bij de passie van Sipke. Kernwoorden voor deze projecten zijn: hulp aan kwetsbaren kinderen; gezonde voeding; onderwijs; Bijbelonderwijs; kleding en liefdevolle aandacht. Dit fonds word in 2018 gesloten.
- 40) Voor 2018 zijn drie medewerkers van Mensenkinderen toegerust en bereid om voor te gaan in speciale zendings- en of diaconale diensten en om presentaties te verzorgen.
- 41) De mogelijkheid dat een medewerker van Mensenkinderen een kerkdienst kan verzorgen zal gepromoot worden via het magazine en middels een speciale brochure.
- 42) In 2018 wordt de content voor de Facebookpagina van Mensenkinderen niet langer door een vrijwilligster geupload, maar vanuit het kantoor. De pagina zal minimaal 1x per week van nieuwe content worden voorzien.
- 43) In 2018 wordt meer werk gemaakt van het plaatsen van filmpjes (van projecten en reizen) op de website.
- 44) Het aanbieden van persberichten zal afgestemd worden op de verschijning van mailingen, magazines en nieuwsbrieven alsmede ook op kerkdiensten en presentaties die door Mensenkinderen verzorg worden.
- 45) In de verschillende uitingen zullen de pluspunten (lijst met USP's) blijvend benadrukt worden. Tevens wordt gekeken of deze lijst aanpassing verdient (zie ook punt 8).
- 46) Indien mogelijk worden er kleinschalige businessplatforms opgezet met als doel onderlinge versterking van de betrokken ondernemingen enerzijds, en betrokkenheid bij projecten van Mensenkinderen anderzijds.

- 47) Voor diaconieën, ZWO-commissies, zendingscommissies etc. wordt een brochure ontwikkeld waarin een aanbod gedaan wordt m.b.t. het organiseren van speciale diensten (jeugddiensten, diaconale diensten, zendingsdiensten etc.).

FINANCIEEL

- 48) De jaarrekening en het jaarverslag van 2017 zal opgesteld worden conform de eisen die het CBF daaraan stelt.
- 49) Het volledige jaarverslag 2017 en de jaarrekening worden als downloadbestanden op internet geplaatst. Donateurs kunnen desgewenst een papieren exemplaar toegestuurd of overhandigd krijgen. Met het oog op kostenbesparing, wordt het jaarverslag niet gedrukt en verzorgt Mensenkinderen zelf de opmaak.
- 50) In 2018 wordt bij de partners in één van de veldlanden Albanië of Armenië een audit uitgevoerd. De audit vindt plaats overeenkomstig de methode die in 2017 is ontwikkeld en getest bij de partners in Moldavië en Bulgarije.