

Beleid



mensen**kinderen**
 voor mensen **in nood**

Inleiding

Op de volgende pagina's vindt u het beleid van Mensenkinderen voor 2020.

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

November 2019
Ds. Egbert van Beesten
Bureau manager

Beleid 2020

ORGANISATIE

- 1) Mensenkinderen is AVG-proof, maar blijft de vinger aan de pols houden o.a. door jaarlijks de AVG te agenderen op het werkoverleg en de bestuursvergadering.
- 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) Het bestuur belegt 7 reguliere vergaderingen keer per jaar.
- 5) Aan het eind van het jaar zal het bestuur tijdens haar vergadering haar eigen functioneren evalueren.
- 6) Er wordt scherp in de gaten gehouden of de werknemers voldoende tijd hebben voor de taken die ze te vervullen hebben opdat ze niet overbelast worden. Indien nodig zullen taken herverdeeld worden.
- 7) De administratieve werkdruk is de afgelopen jaren aanzienlijk gegroeid. Vanwege de groei van het aantal sponsorkinderen was het verwerken van de updates van de sponsorkinderen een te grote belasting geworden voor de administratief medewerker. Daarom is in 2019 voor de duur van vijf maanden (mei t/m september) een extra kracht aangetrokken. Dat was een welkome hulp en voor 2019 een goede oplossing. Echter de administratieve werkdruk zal naar verwachting het komende jaar nog meer groeien vanwege:
 - de groei van het aantal sponsorkinderen gaat door
 - er zijn plannen om in 2020 te starten met seniorensporing, hetgeen de nodige administratieve werkzaamheden met zich meebrengt
 - de vrijwilligster die vijf jaar lang de persberichten heeft verzorgd heeft aangegeven in december 2019 te stoppen.
 - de vrijwilligster die al vijftien jaar lang tal van hand- en spandiensten verzorgt (met name hulp bieden bij het verwerken van de inkomende mail) heeft aangegeven dat ze er over denkt om in 2020 te stoppen
 - plannen om in 2020 te starten met het actief organiseren van zgn. *ontdekkingsreizen* (kennismakingsreizen met aspirant-donateurs); *vriendenreizen* (reizen voor sponsorouders naar Armenië) en *handen-uit-de-mouwen-reizen* (werkvakanties voor groepen van 10 tot 20 personen)

De verwachte groei van de administratieve druk heeft ons doen besluiten dat de tijd rijp is om het personeelsbestand uit te breiden met een administratieve kracht die de hele administratie van de kind- en seniorensporing voor zijn/haar rekening neemt en deels ook communicatie in zijn/haar takenpakket krijgt.

- 8) De personeelsleden kunnen – indien gewenst – extra scholing ontvangen met het oog op het goed kunnen uitvoeren van hun taken.
- 9) Mensenkinderen heeft twee werknemers die een BHV-training hebben gevolgd. Middels een jaarlijkse herhalingstraining zullen zij zorgen dat hun kennis op peil blijft.
- 10) De personeelsleden die op kantoor werken hebben elk hun werkzaamheden beschreven zodat wanneer iemand van hen wegvalt de taken redelijk eenvoudig door anderen overgenomen kunnen worden. De werkbeschrijvingen zullen tijdens een werkoverleg besproken, beoordeeld en – wanneer er een nieuwe administratieve kracht aangetrokken wordt - aangepast worden.

FONDSENWERVING

Direct Mail

- 11) Met betrekking tot DM is het volgende besloten:
 - Middels selfmailers en bijsluiters zal voor 7 containerprojecten geld geworven worden.
 - 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).
 - 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.
- 12) Alle afspraken m.b.t. DM en adverteren worden vastgelegd in de mediaplanning 2020.
- 13) Om de attentiewaarde te vergroten zal er t.a.v. DM meer afwisseling en diversiteit toegepast worden. Er zal getest worden hoe de respons is van DM in een enveloppe in vergelijking met DM geseald. En er zal getest worden met een nieuw DM-formaat, te weten carré (21x21 cm).

Radio

- 14) Met ingang van 2020 gaan we een partnerschap aan met Groot Nieuws Radio. Dit biedt de mogelijkheid om op regelmatige basis commercials, reportages en interviews via GNR uit te zenden. Er is een sponsor die het partnerschap met GNR volledig betaalt.

Kindsporsoring

- 15) De Kindsporsoring zal in 2020 via eigen kanalen (magazine, nieuwsbrief, website, Facebook) en ook via advertenties onder de aandacht van het publiek gebracht worden.

SeniorenSteun

- 16) In 2020 zal gestart worden met SeniorenSteun. Met een maandbedrag van € 30,- steunt een donateur in Nederland een behoeftige bejaarde in Armenië.
- 17) De SeniorenSteun zal in 2020 via eigen kanalen (magazine, nieuwsbrief, website, Facebook) en ook via advertenties onder de aandacht van het publiek gebracht worden.

Periodieke Gift in Geld

- 18) Donateurs worden met enige regelmaat ingelicht via nieuwsbrief, magazine en website over de *periodieke gift in geld* als aantrekkelijke manier van doneren.

Werving nieuwe donateurs

- 19) 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 de volgende acties ondernomen:
 - Bijsluiten bij mediatitels. Omdat de banken met ingang van 1 januari 2019 geen aw-gegevens meer doorgeven gaan we op zoek naar mogelijkheden om naast de gift ook de aw-gegevens van de gever te bemachtigen, zodat we de gift kunnen opvolgen. We denken hierbij o.a. aan het meer inzetten van machtigingskaarten, doneren via de website etc.). Bij de selectie van de mediatitels wordt kritisch gekeken welke titels (nog) rendabel voor Mensenkinderen zijn.
- 20) De inkoop van advertenties en het maken van afspraken voor bijsluiten bij diverse mediatitels geschiedt in samenwerking met een gespecialiseerd mediabureau.

- 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) Mensenkinderen zal meer inzetten op het organiseren van 'grote' acties door kerken en scholen. Kerken en scholen worden gestimuleerd om middels allerlei acties geld in te zamelen voor een specifiek doel. De acties bevorderen de betrokkenheid van de deelnemers bij het project en het vergroot de inkomsten voor het project.

Werving Nalatenschappen

- 24) In 2020 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.
- 25) Donateurs die bekend hebben gemaakt dat ze Mensenkinderen in hun testament hebben opgenomen, worden eens per jaar bezocht.

Heractivering 'slapers'

- 26) Donateurs die de laatste twee jaar niet gedoneerd hebben aan Mensenkinderen, proberen we met een heractiveringstraject (middels telemarketing) opnieuw te betrekken bij het werk van Mensenkinderen.

Online fondsenwerving

- 27) Het aantal donaties dat via de website binnenkomt is in de afgelopen jaren aanmerkelijk gegroeid. Menig donateur doneert via de website voor een mailingactie, voor een persoonlijk project, voor studiesteun of kiest ervoor een kind te sponsoren. Daarom zullen alle te financieren projecten op de website geplaatst worden, alsmede jongeren voor wie studiesteun wordt gezocht en ook kinderen voor wie sponsorouders worden gezocht.
- 28) Websitebezoek zal middels Google-analytics maandelijks geanalyseerd worden.

Telemarketing

- 29) 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. Wanneer de tijdelijke steunperiode van 6 maanden afloopt, zullen deze donateurs middels TM benaderd worden met de vraag of ze Mensenkinderen voor langere tijd structureel willen steunen. 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. Wanneer de tijdelijke steunperiode van 6 maanden afloopt, zullen deze donateurs middels TM benaderd worden met de vraag of ze Mensenkinderen voor langere tijd structureel willen steunen.

Analyses

- 30) Om goed inzicht te krijgen in het donateursbestand, zullen er heldere analyses gemaakt worden. We denken hierbij onder meer aan de donateurspiramide, de RFM-analyse¹, overzicht donateurs met een Periodieke Gift in Geld dat in 2020 afloopt, overzichten van donaties van organisaties/bedrijven/kerken, overzichten van donaties van meer dan € 200 n.a.v. DM, overzichten van donateurs met een structurele machtinging.

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).

Relatiemanagers fondsenwerving en bewustwording (buitendienstmedewerkers)

- 31) De buitendienstmedewerkers zullen zich in 2020 blijven focussen op (nieuwe) contacten met kerken, bedrijven, scholen en vermogende particulieren.
- 32) De buitendienstmedewerkers onderhouden contacten met donateurs en pogen hen middels voorlichting te motiveren tot meer of structurele financiële steun aan de projecten van Mensenkinderen.

Automatische incasso

- 33) Bij elke selfmailer wordt een antwoordkaart met retourenveloppe gevoegd waarmee donateurs Mensenkinderen kunnen machtigen tot het afschrijven van een eenmalige of regelmatige gift.
- 34) Donateurs die vanaf 2018 nog niet benaderd zijn voor verhoging van hun incassobedrag, zullen in 2020 benaderd worden in het kader van een upgradeactie.

Segmentatie van het donateursbestand

- 35) 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.

HULPVERLENING

- 36) Voor steun aan gevangenzorg in Albanië wordt samengewerkt met de GZB. Dit betreft een pilot. Doel is elkaar versterken en het bieden van structurele steun aan gevangenzorg Albanië.
- 37) Omdat het aantal projecten in Bulgarije minimaal was en de controle onevenredig veel tijd en geld kost stopt de samenwerking met de enige partnerorganisatie in Bulgarije 1 juli 2020. De organisatie is hiervan in 2019 op de hoogte gebracht. Met ingang van 1 juli 2020 zal de focus liggen op het bieden van hulp in drie landen: Albanië, Armenië en Moldavië.
- 38) 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).
- 39) 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.
- 40) 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.

OP REIS MET MENSENKINDEREN

- 41) Mensenkinderen gaat met ingang van 2020 drie soorten reizen organiseren. Het beleid, de richtlijnen, kaders en mogelijkheden m.b.t. de organisatie van deze reizen is vastgelegd in het beleidsstuk 'Op reis met Mensenkinderen'.
Mensenkinderen onderscheidt de volgende soorten reizen:
 - A. *Ontdekkingsreizen* (kennismakingsreizen met aspirant-donateurs);
In 2020 zal één ontdekkingsreis georganiseerd worden. Werving vindt plaats via het magazine, de nieuwsbrief, website, Facebook en persoonlijke uitnodigingen.
 - B. *Vriendenreizen* (reizen voor sponsorouders naar Armenië)
In het najaar van 2020 zal één vriendenreis georganiseerd worden. Werving vindt plaats middels het aanschrijven van de sponsorouders.
 - C. *Handen-uit-de-mouwen-reizen* (werkvakanties voor groepen van 10 tot 20 personen)
In principe zal Mensenkinderen in 2020 maximaal 3 Handen-uit-de-mouwen-reizen organiseren c.q. faciliteren.

VOORLICHTING/COMMUNICATIE

- 42) Voor 2020 zijn drie medewerkers van Mensenkinderen toegerust en bereid om voor te gaan in speciale zendings- en of diaconale diensten en om presentaties te verzorgen.
- 43) De mogelijkheid dat een medewerker van Mensenkinderen een kerkdienst kan verzorgen zal gepromoot worden via het magazine, de nieuwsbrief en middels een speciale brochure.
- 44) In 2020 gaan we op zoek naar nieuwe mogelijkheden om Facebook breder in te zetten voor informatievoorziening, fondsenwerving en het betrekken van (aspirant) donateurs bij projecten van Mensenkinderen. We laten ons hierbij adviseren door professionals en door een groep vrijwilligers.
- 45) Op de website zullen naast de standaardberichten ook filmpjes, foto's, PowerPointpresentaties en verslagen van projecten en reizen geplaatst worden.
- 46) Het aanbieden van persberichten zal afgestemd worden op de verschijning van mailingen, magazines en nieuwsbrieven alsmede ook op kerkdiensten en presentaties die door Mensenkinderen verzorgd worden.
- 47) In de verschillende uitingen zullen de pluspunten (lijst met USP's) blijvend benadrukt worden.
- 48) Scriba's, Diaconieën, ZWO-commissies, zendingscommissies etc. zullen middels de reguliere DM en middels een speciale brochure (met daarin de verschillende mogelijkheden tot steun van Mensenkinderen en het aanbod m.b.t. het organiseren van speciale diensten zoals jeugddiensten, diaconale diensten, zendingsdiensten etc.) benaderd worden.
- 49) Er zal onderzocht worden welke toegevoegde waarde ambassadeurs voor Mensenkinderen hebben of kunnen hebben.

FINANCIËEL

- 50) De jaarrekening en het jaarverslag van 2019 zal opgesteld worden conform de eisen die het CBF daaraan stelt en conform de nieuwste versie van RJ 650.
- 51) Het volledige jaarverslag 2019 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.
- 52) In 2020 wordt bij de partners in Moldavië een audit uitgevoerd. De audit vindt plaats overeenkomstig de methode die in 2017 is ontwikkeld.

CBF

- 53) Mensenkinderen zal alle de door het CBF genoemde aandachtspunten en adviezen² ter harte nemen en voor zover mogelijk uitvoeren. Het gaat hierbij om:
 - Het openbaar maken van een aantal zaken op de website (zoals: bestuursreglement, manager-reglement, nevenfuncties bestuursleden etc.)
 - Het opnemen in het jaarverslag van de salarisregeling m.b.t. het personeel en wat wel en niet is bereikt in het licht van het meerjarenbeleid.
 - Een aantal aandachtspunten ter ontwikkeling m.n. op het gebied van integriteitsbeleid, gedragscode en meldingsprocedure inzake integriteitsschendingen.

Vastgesteld door het bestuur van Mensenkinderen in haar vergadering op:

Datum: 11 december 2019

² CBF: (Her)Toetsingsrapport Mensenkinderen, 27-11-2019

Voorzitter

Secretaris

Penningmeester