



Handboek Algemeen

Stichting Wens Op Wielen
Moessorgskystraat 52
1323 PT Almere
06-54375737

info@stichtingwensopwielen.nl
www.stichtingwensopwielen.nl
KvK 55125425

April 2016

Inhoudsopgave

1. Achtergrond: van oprichting tot heden Stichting Wens Op Wielen
2. De organisatiestructuur
3. Vrijwilligersbeleid Stichting Wens Op Wielen
4. Fondsenwerving
5. Public Relations
6. Interne communicatie
7. Positie ten opzichte van andere stichtingen en initiatieven die raakvlakken hebben met Stichting Wens Op Wielen

Bijlagen:

Richtlijnen voorkomen verstrengeling belangen

Procedure Klachtenbehandeling

Voorbeeld interview

1. Achtergrond

Stichting Wens op Wielen is in 2012 opgericht door een aantal particuliere initiatiefnemers die tevens zitting namen in het eerste bestuur van de stichting. Gedurende het eerste jaar is en wordt vooral gewerkt aan het fundament van Stichting Wens Op Wielen. Er is een naam voor de stichting gevonden en werden de statuten opgesteld. Ook zijn er afspraken gemaakt met de Belastingdienst (ANBI) en heeft de inschrijving bij de Kamer van Koophandel plaatsgevonden.

Er is hard gewerkt aan de ontwikkeling van een huisstijl, representatief foldermateriaal, samenwerkingsintenties met andere stichtingen zijn op papier gezet en de eerste benodigde financiële middelen zijn geworven. Contacten met zowel personen, bedrijven en instellingen die een bijdrage zouden kunnen leveren aan het ten uitvoer brengen van de doelstelling zijn gelegd.

De doelstelling van Stichting Wens op Wielen luidt als volgt:

Het verkrijgen, beheren en exploiteren van bijzonder vervoer voor gezinnen waarvan een van de gezinsleden langdurig en/of ernstig ziek is met kinderen onder de achttien (18) jaar en onder behandeling is in een ziekenhuis wegens fysieke gevolgen door ziekte, met als doel het bieden van ontspanning voor het gehele gezin.

Stichting Wens Op Wielen stelt het gezin centraal tijdens een leuke dag. Degene die ziek is, is uiteraard de aanleiding maar tijdens de WOW dagen (Wens op Wielen) die de stichting (mede) organiseert proberen wij voor ouders, broertjes en zusjes ook van betekenis te zijn. Kortom, wij streven ernaar een dag (mede) te organiseren waar het gehele gezin naar toe kan leven, die het gezin met plezier kan beleven en waarvan het gezin hopelijk nog lang napret kan hebben en daadwerkelijk van een WOW moment kan spreken.

In 2012 is Stichting WOW daadwerkelijk aan de slag gegaan voor de eerste Stichting die van het vervoer gebruik wil maken. **Gedurende dat jaar hebben de eerste kinderen daadwerkelijk een WOW moment beleefd.**

Het streven is de volgende vervoersmiddelen te verwerven:

- Twee-drie limousines
- Brandweer auto
- Politieauto
- Treintje op wielen
- Twee sportauto's
- Leasehelikopter?
- Speciale VIP Bus

Stichting Wens op Wielen streeft in eerste instantie naar samenwerking met:

- Stichting Opkikker
- Stichting Droomdag

Voor deze stichtingen is het mogelijk om in individuele gevallen, afhankelijk van de beschikbaarheid van voertuigen en vrijwilligers, gebruik te maken van de vervoersmiddelen van de stichting WOW voor het tot stand brengen van een WOW moment. Denk hierbij aan (kinderen die voor de laatste chemo kuur gaan, zieke ouders die met kinderen zelf op pad willen, enz. enz.)

Later kan het aantal stichtingen uitgebreid worden naar:

- Stichting Cliniclowns
- Stichting Kika
- Stichting Doe een Wens
- Stichting Energy4All
- Stichting Hartedroom

Deze lijst wordt op basis van voortschrijdend inzicht verder samengesteld.

Stichting Wens Op Wielen streeft i.v.m. kostenbesparing en de werkbaarheid in de eerste instantie niet naar het behalen van het CBF Keurmerk. Op termijn wordt op basis van voortschrijdend inzicht een moment gekozen waarop wij dit wel willen. Uiteraard maakt de verwerving van een ANBI status en de voorwaarden waaraan je als goed doel moet voldoen om dit te verkrijgen wel deel uit van de formaliteiten / plannen rond de oprichting. Inmiddels heeft Wens op Wielen de ANBI-status.

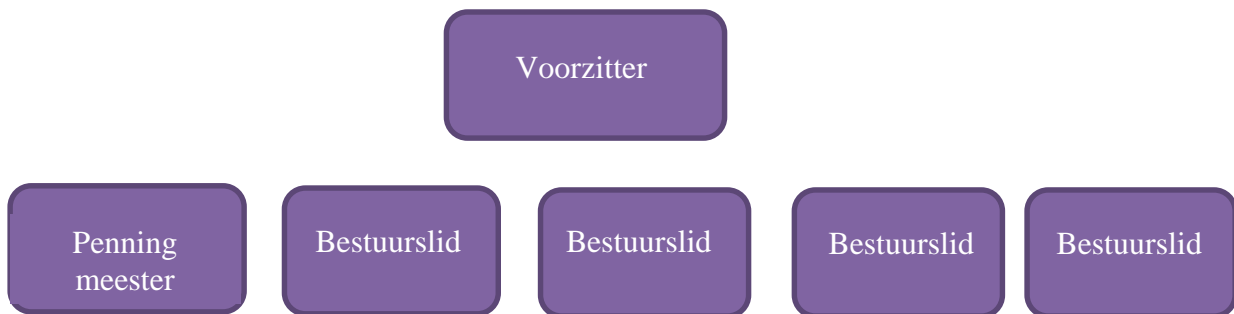
Waarom? Over de initiatiefnemers:

De initiatiefnemers zijn elk vanuit hun eigen achtergrond en expertise tot het besef gekomen dat Wens Op Wielen bestaansrecht heeft. Tijdens hun dagelijkse (vrijwilligers) werk komen zij regelmatig in aanraking met de doelgroep en hebben daarvan geleerd dat de rit in een mooi vervoermiddel vaak een langgekoesterde wens is. Gezien de beperkte beschikbaarheid van dergelijke voertuigen en het geringe aantal moet vaak teruggevallen worden op verhuurbedrijven en/of particulieren die hier al dan niet medewerking aan willen verlenen. Door het 'om niet' beschikbaar stellen van de voertuigen aan een brede achterban biedt dit een enorme kostenbesparing voor de diverse stichtingen, een flinke uitbreiding van het aantal WOW momenten en een afnemende afhankelijkheid van tal van partijen die al dan niet tegen kostenvergoeding medewerking willen/kunnen verlenen.

2. De organisatiestructuur

Volgens de statuten is Stichting Wens op Wielen gevestigd in Almere Stad. Naast de individuele WOW momenten is WOW aanwezig op zoveel mogelijk Super Opkikkerdagen en nader te bepalen evenementen per jaar. Dit alles om te kunnen voldoen aan de vraag om speciaal vervoer vanuit de samenwerkende stichtingen om de gezinnen even uit de dagelijkse vaak harde realiteit te halen en hen de zo broodnodige ontspanning te bieden. Persoonlijke aandacht voor de gezinnen, werken met vrijwilligers en kostenbeheersing zijn blijvende speerpunten voor de stichting.

De onderstaande figuur geeft het organogram van Stichting Wens op Wielen weer in 2016;



Toelichting op organogram

Bestuur

Voornaamste taak is het ontwikkelen van beleid, mede opstellen van jaarplannen, dagelijkse leiding en toezicht op uitvoering van het beleid en het vaststellen hiervan. Initiëren en begeleiden van nieuwe initiatieven, het bewerkstelligen van structurele oplossingen in de breedste zin van het woord met betrekking tot het organiseren van ontspanning voor de doelgroep met behulp van speciaal vervoer.

Scheppen van de juiste randvoorwaarden.

Het zoeken naar en onderhouden van nieuwe contacten die in organisatorische en/of financiële zin een bijdrage kunnen/willen leveren aan het realiseren van de doelstelling, in- en extern.

Het leggen van contacten met potentiële samenwerkingspartners.

Opstellen, bewaken en vaststellen begroting.

Vrijwilligers

Chauffeurs / onderhoud: functieprofielen maken.

PR/FW functieprofielen maken

Werving vrijwilligers functieprofielen maken

Communicatie vrijwilliger in en extern

3. Vrijwilligersbeleid Stichting Wens Op Wielen

Waarom werkt Stichting Wens op Wielen met vrijwilligers?

Stichting Wens op Wielen vindt het belangrijk om haar activiteiten uit te voeren met behulp van de inzet van betrokken vrijwilligers. Het is voor Wens op Wielen van grote meerwaarde dat een groep betrokken gemotiveerde mensen zich in willen zetten voor het uitvoerende werk van de stichting. Deze meerwaarde geldt niet alleen voor de ervaringen die de gezinnen opdoen met de betrokken vrijwilligers maar ook voor het imago van de stichting. Gelden die de stichting ter beschikking worden gesteld komen zoveel mogelijk ten gunste van de uitvoering van de doelstelling. Vrijwilligers bieden naast het belangrijke sociale aspect ook een financiële besparing voor de stichting en vormen een noodzakelijke en gewenste aanvulling op het professionele personeelsbestand.

Wat verstaat Stichting Wens op Wielen onder vrijwilligerswerk?

Bij Stichting Wens Op Wielen wordt onder het vrijwilligerswerk verstaan: een activiteit met een onverplicht karakter welke wordt uitgevoerd ten behoeve van de stichting, het werk is onbezoldigd en wordt in georganiseerd verband verricht. Bij Stichting Wens op Wielen geldt de afspraak "vrijwillig is niet vrijblijvend". Indien er afspraken gemaakt worden dan verwacht de stichting dat deze afspraken ook worden nagekomen.

Waarom vrijwilligersbeleid?

Het uitschrijven van een vrijwilligersbeleid zorgt voor het expliciet maken van de intenties van Stichting Wens Op Wielen naar de vrijwilligers toe. In het vrijwilligersbeleid formuleert de stichting haar visie op vrijwilligerswerk. Waarom werkt de stichting met vrijwilligers? Wat is de plaats van de vrijwilliger binnen de stichting? Wat wordt verwacht van de vrijwilliger en wat kan de vrijwilliger op zijn beurt van de organisatie verwachten? Het opmaken en vastleggen van een vrijwilligersbeleid is noodzakelijk om duidelijkheid te creëren over het vrijwilligerswerk binnen de stichting. Het vrijwilligersbeleid wordt jaarlijks geëvalueerd en desgewenst bijgesteld. De stichting voert een enthousiast beleid dat met name gericht is op de motivatie en het behoud van de actieve vrijwilligers.

Uitgangspunten voor het vrijwilligerswerk bij Stichting Wens Op Wielen:

- Vrijwilligers worden gezien als volwaardig lid van de organisatie met eigen verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
- Vrijwilligers werken in diverse functies binnen de stichting volgens een taakfunctiebeschrijving;
- Vrijwilligers werken binnen geldende regels en procedures welke zijn vastgelegd in de diverse handboeken;
- Vrijwilligers werken voor hun plezier, het vrijwilligerswerk moet zinvol zijn;

Criteria waar vrijwilligers aan dienen te voldoen:

- Vrijwilligers onderschrijven de missie, visie en doelstelling van de stichting.
- Vrijwilligers kunnen omgaan met (zieke) kinderen en andere (zieke) gezinsleden, wanneer de werkzaamheden van de vrijwilliger binnen de stichting op dat vlak liggen;
- Vrijwilligers hebben een enthousiaste inzet en motivatie voor het werk van de stichting;
- Vrijwilligers hebben een flexibele inzet en opstelling Vrijwilligers beschikken over improvisatievermogen en initiatief (de organisatie van activiteiten en het oplossen van problemen tijdens de uitvoering van die activiteiten);

- Vrijwilligers zijn in staat nauw samen te werken met andere vrijwilligers, staan open voor kritiek en zijn in staat zichzelf weg te cijferen in het belang van de doelstelling van de stichting;
- Vrijwilligers hebben van een realistische kijk op het werk van de stichting;

Wat biedt vrijwilligerswerk bij Stichting Wens Op Wielen de vrijwilliger?

Het vrijwilligerswerk bij Stichting Wens Op Wielen geeft veel voldoening, de lach op het gezicht van het zieke kind, zieke ouder(s) of de broers en zusjes is veel waard. Men komt op plaatsen waar men normaal gesproken niet komt en ontmoet personen die men normaal gesproken nooit zou ontmoeten. Kan een betekenisvolle dagbesteding zijn, weer iets om handen hebben en veel waardering oogsten van de omgeving.

Inzet, functies, taken en verantwoordelijkheden van vrijwilligers binnen Stichting Wens op Wielen

Vrijwilligers worden binnen de stichting ingezet voor diverse taken. De minimale leeftijd voor een vrijwilliger is in principe 25 jaar, indien de vrijwilliger beschikt over een bijzondere ervaring of opleiding kan van deze leeftijd door het bestuur bij uitzondering worden afgeweken. Uiteraard beschikt men over relevante vaardigheden, om zijn of haar taken uit te voeren.

Plaats binnen de organisatie, aansturing van vrijwilligers

Vrijwilligers worden binnen de stichting aangestuurd door een aan te stellen coördinator onder verantwoordelijkheid van een bestuurslid.

Aanmelding nieuwe vrijwilligers

Mensen die de stichting te kennen geven (eventueel) vrijwilligerswerk voor de stichting te willen verrichten, melden zich aan bij de vrijwilligerscoördinator. De coördinator geeft informatie aan de betreffende geïnteresseerde vrijwilligers. Ook de administratie die gepaard gaat met de werkstroom van vrijwilligers wordt verzorgd door de deze persoon evenals opname in de database met de naw gegevens. Afhankelijk van het soort vrijwilligerswerk wordt de kandidaat verder geïnformeerd over de voortgang van de procedure. Functieprofielen vormen de leidraad voor het te voeren gesprek evenals het managen van de wederzijdse verwachtingen.

Inwerken van vrijwilligers

Voor de diverse functies zijn er diverse inwerktrajecten. Na elk inwerktraject vindt er een evaluatie plaats.

Verplichte rij test / Overige eisen

Vrijwilligers waar van verwacht wordt dat zij een (vracht)auto gaan besturen krijgen een verplichte rij test aangeboden. Zonder geslaagde rij test mag er niet in de Stichting Wens Op Wielen auto's worden gereden. Elke vrijwilliger die in de Stichting Wens Op Wielen rijdt dient in het bezit te zijn van een geldig rijbewijs, een ruime rijervaring en verdere voor de betreffende voertuigen wettige diploma's. Tevens geldt voor personen die alleen op pad gaan met kinderen uit de doelgroep dat zij een VOG kunnen overleggen en/of altijd minimaal met 1 collega vrijwilliger op pad gaan.

Evaluatiegesprekken vrijwilligers

De voortgang van het functioneren van de vrijwilliger wordt jaarlijks (of indien nodig eerder) geëvalueerd tijdens een evaluatiegesprek ~~door een lid van de WSB~~. Van de gesprekken wordt verslag gelegd en deze verslagen worden bewaard in het persoonlijke vrijwilligersdossier.

Trainingen vrijwilligers

De stichting verzorgt naar behoefte van de vrijwilligers en naar beoordeling van het bestuur trainingen voor haar actieve vrijwilligers.

Voorzieningen voor vrijwilligers:

Contracten

Stichting Wens op Wielen werkt niet met vrijwilligers contracten, maar afspraak is afspraak. Van de diverse functies worden diverse verschillende inspanningen gevraagd. Het al dan niet nakomen van deze afspraken vormt een onderdeel van de jaarlijkse evaluatiegesprekken.

Vergoedingen/declaraties

Het vrijwilligerswerk bij Stichting Wens op Wielen hoeft de vrijwilliger geen geld te kosten. Alle gemaakte kosten kunnen worden gedeclareerd binnen de hiervoor geldende regels (zie ook handboek WOW dagen). Zo kunnen er o.a. reiskosten, telefoonkosten, portokosten en alles wat voor de Stichting Wens Op Wielen (in overleg) wordt aangeschaft worden gedeclareerd. Voor declaraties zijn speciale formulieren te downloaden via de website (extranet) of op te vragen bij het secretariaat c.q. het bestuur.

Verzekeringen

Vrijwilligers zijn door de stichting verzekerd bij een ongeval, bij overlijden/blijvende invaliditeit (tot 70 jaar), bij aanrijdingen en voor wettelijke aansprakelijkheid. Wel zal de verzekering volgens procedure altijd kijken of de schade te verhalen is op de eigen verzekering van de vrijwilliger. Deze verzekering wordt afgesloten voordat de eerste WOW activiteiten gaan plaatsvinden.

Procedures en handleidingen

De werkwijze van de diverse taken staan beschreven in de diverse handboeken. Zo wordt er gebruik gemaakt van een handboek Algemeen, WOW dagen. Op termijn wordt dit waarschijnlijk uitgebreid met een handboek secretariaat. Bij indiensttreding als vrijwilliger worden de betreffende handboeken overhandigd. De vrijwilliger dient te tekenen voor ontvangst van de handboeken.

Toetsen tevredenheid vrijwilligers

Jaarlijks wordt de tevredenheid van de vrijwilligers getoetst tijdens het functioneringsgesprek.

Informatieverstrekking aan vrijwilligers

Elke drie weken worden de vrijwilligers geïnformeerd middels de digitale WOW flash. Streven is op termijn 2 maal per jaar een (digitale) nieuwskrant toegezonden en via de website worden alle nieuwe zaken gecommuniceerd. Ook is het mogelijk aanvullende informatie te verkrijgen via mail. Op aanvraag is voor elke vrijwilliger een jaarverslag beschikbaar.

Klachtenreglement

Stichting Wens Op Wielen kent een klachtenregeling. Alle klachten die bij de stichting binnen komen worden volgens deze regeling afgehandeld. Alle klachten worden gemeld bij de voorzitter van het bestuur en geregistreerd. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en zijn niet openbaar. De klachtenprocedure is voor iedereen inzichtelijk en op te vragen via het secretariaat. Ook op de website is een verwijzing naar de klachtenprocedure opgenomen zodat ook extern men hier kennis van kan nemen. Er wordt van elke vrijwilliger verwacht dat hij/zij op de hoogte is van het klachtenreglement.

Ongewenste intimiteiten

Onder ongewenste intimidatie wordt verstaan; ongewenste toenadering of benadering van seksuele aard die tot uiting komt in fysiek, verbaal of non-verbaal gedrag. Dit gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn. De vrijwilliger die ermee geconfronteerd wordt, ervaart het gedrag als ongewenst, gedwongen of intimiderend.

Stichting Wens Op Wielen verwacht van iedere vrijwilliger dat deze zich onthoudt van gedrag dat seksuele intimidatie in de hand kan werken. Seksuele intimidatie, agressie en geweld tijdens uitvoering van het werk wordt niet getolereerd. Seksuele intimidatie is een ernstige overtreding. Als de vrijwilligers hierover een klacht hebben dan kan hij/zij zich wenden tot de voorzitter als vertrouwenspersoon of de secretaris indien de voorzitter niet beschikbaar of gewenst is. Deze vertrouwenspersoon is verplicht om de informatie die de vrijwilliger geeft strikt vertrouwelijk te behandelen.

Discriminatie

Discriminatie wordt binnen Stichting Wens Op Wielen niet getolereerd. Er wordt gesproken over discriminatie als iemand:

- * Minder wordt geacht op basis van geslacht, ras, huidskleur, religie, seksuele geaardheid, cultuur, politieke voorkeur, nationaliteit, lichamelijke en/of geestelijke kenmerken;
- * Afwijkend behandeld wordt.

De stichting dient er voor te zorgen dat de werksfeer en onderlinge verhoudingen zodanig zijn dat er geen discriminatie is. Indien de stichting het idee heeft dat hij/zij of een andere vrijwilliger gediscrimineerd wordt, dan dient hij dit te bespreken met de voorzitter.

Regeling verstrengeling belangen

Stichting Wens Op Wielen kent een regeling verstrengeling belangen. Indien er een vermoeden bestaat of zou kunnen ontstaan van verstrengeling belangen dan dient de vrijwilliger dit te melden aan de voorzitter. De regeling is op te vragen bij het secretariaat. Er wordt van elke vrijwilliger verwacht dat hij/zij op de hoogte is van de regeling verstrengeling belangen en hiernaar te handelen. In deze richtlijn wordt een onderscheid gemaakt in wat strengere gedragslijnen voor enerzijds het bestuur en anderzijds een richtlijn voor de vrijwilligers.

De bestuurlijke richtlijn voor vrijwilligers is opgebouwd uit drie elementen, te weten: informeren, consulteren en signaleren. In operationele zin komen deze elementen op het volgende neer.

1 Informeren

Op gezette tijden zal het bestuur de vrijwilligers herinneren aan de noodzaak van het vermijden van verstrengeling van belangen. De stichting hoopt hiermee, voor zover nodig, te bereiken dat men bij het initiëren en vormgeven van activiteiten voor Stichting Wens Op

Wielen het element "vermijden van belangenverstremgeling" bewust in de afwegingen blijft meenemen.

2 *Consulteren*

Het is niet praktisch dat men zich vooraf informeert over alle belangen van **Stichting Wens Op Wielen**. Het ligt daarom voor de hand dat men niet altijd het volledige overzicht heeft over alle belangen van Stichting Wens Op Wielen. We kunnen ons voorstellen dat in het afwegingsproces op enig moment twijfel kan ontstaan en men behoefte krijgt aan ruggenspraak. Om in de behoefte te voorzien, bieden wij je de mogelijkheid bij twijfel over mogelijke verstremgeling van belangen deze vraag, vergezeld van een toelichting, voor te leggen aan voorzitter.

3 *Signaleren*

Reputatie heeft te maken met de beeldvorming bij derden. Het is daarom niet zozeer van belang wat de feitelijke situatie is. Veel meer van belang is hoe anderen tegen een bepaalde gebeurtenis aankijken. Met andere woorden, het gaat al mis op het moment dat anderen denken dat er sprake is van een ongeoorloofde verstremgeling van belangen. In dit kader willen wij vragen om als "ogen en oren" voor Stichting Wens Op Wielen op te treden. Concreet betekent dit dat wij vragen bij de voorzitter te melden indien men situaties ziet die door anderen zouden kunnen worden uitgelegd als een verstremgeling van belangen. Door een dergelijke melding ontstaat de mogelijkheid om bijvoorbeeld de vormgeving aan te passen of de echte situatie door middel van bijvoorbeeld een toelichting te verhelderen.

Aanvullende bepalingen voor vrijwilligers

- * Het onder invloed zijn van en/of meenemen en gebruiken van alcoholische drank en/of drugs is bij Stichting Wens Op Wielen niet toegestaan;
- * Stichting Wens Op Wielen gaat ervan uit dat iedereen met respect behandeld wordt. De stichting tolereert geen gedrag dat agressief of intimiderend is.
- * Voor WOW dagen en PR doeleinden stelt Stichting Wens Op Wielen bedrijfsauto's ter beschikking. Privé gebruik van de WOW auto's is niet toegestaan
Het is niet toegestaan dieren in de WOW auto te vervoeren of in de WOW auto te roken. De auto dient altijd schoon en afgetankt ingeleverd te worden. Schade of andere mankementen aan de bedrijfsauto's dienen per direct gemeld te worden aan de coördinator of het verantwoordelijk bestuurslid.
- * De vrijwilliger zal zich in ieder geval ervan onthouden:
 - a. Direct of indirect in verband met zijn functie geschenken met handelswaarde provisie of beloning aan te nemen van personen of rechtspersonen waarmee vrijwilliger door of vanwege zijn functie in aanraking komt groter dan een bedrag van € 20,-;
 - b. Andere vrijwilligers van de stichting te verplichten tot het verrichten van persoonlijke diensten aan de vrijwilliger;
 - c. Goederen van de stichting te gebruiken voor eigen doeleinden zonder toestemming van de stichting.

Toekomst visie

Stichting Wens Op Wielen is van plan om ook in de toekomst met voornamelijk vrijwilligers te blijven werken. Een uitwerking van de gevolgen hiervan wordt op basis van het nu bekende inzicht opgesteld in de loop van 2012 en op basis van voortschrijdend inzicht aangepast.

4. Fondsenwerving

Financieringsbronnen van Stichting Wens Op Wielen

De financieringsbronnen van Stichting Wens op Wielen zijn onder te verdelen in:

- Sponsors (voor meerdere jaren, adoptie van voertuigen);
- Donateurs (voor meerdere jaren, kleinere bedragen- geen voorkeur tenzij via doorlopende of 1 malige machtigingen);
- Giften (eenmalig, structureel);
- Interne en externe acties (service clubs, openingen, verjaardagen, braderieën enzovoorts);
- Natura (hardware en diensten die bedrijven, instellingen en/of particulieren aanbieden).
- Acties derden (Support Actie?)
- Subsidies

Hoofdsponsors

Een hoofdsponsor levert een substantieel aandeel van de begroting, wat in onderling overleg nader te bepalen is en het liefst voor meerdere jaren. Stichting Wens Op Wielen streeft ernaar meerdere hoofdsponsors te vinden c.q. te hebben.

Tegenprestatie: afhankelijk van afspraken met het bestuur

Sponsors

Sponsors zijn bedrijven, instellingen of fondsen die een bedrag overmaken ter ondersteuning van het werk van de stichting.

Indien bedrijven € 5.000,00 of meer sponsoren kan, indien men dit wenst, het bedrijfslogo in het WOW nieuws gezet worden en kan incidenteel in overleg met de eindredactie van WOW nieuws een redactioneel stukje geplaatst worden.

Tegenprestatie:

- Sponsors ontvangen een verslag(en) van een WOW moment(en) of een foto die tijdens het WOW moment is genomen.
- Sponsors krijgen een vermelding in het jaarverslag;
- Sponsors van € 5.000 of meer kunnen in overleg, hun logo onderaan het huisorgaan WOW nieuws geplaatst krijgen;
- Sponsors hebben het recht om de naam van het bedrijf in verband te brengen met Stichting Wens Op Wielen;
- Sponsors krijgen publiciteit waar mogelijk;
- In overleg is de aanwezigheid van promostands van Stichting Wens Op Wielen te regelen indien beschikbaar en waar de sponsor dit wenst.
- In overleg aandacht op de internetsite
-

N.B.: Sponsors kunnen ook bedrijven zijn die ons in natura steunen, de tegenprestatie is dan afhankelijk van wat het bedrijf wenst!

WOW voertuigen

De WOW voertuigen zijn voertuigen in eigendom of bruikleen van Stichting Wens Op Wielen. Deze kunnen in zijn geheel voor 1 of meerdere jaren in bruikleen gegeven worden of geadopteerd worden door een sponsor. Hoogte van het bedrag wordt op basis van

voortschrijdend inzicht vastgesteld. Terughoudende plaatsing van logo's is bespreekbaar. Ook onderhoud kan projectmatig geadopteerd worden.

Adoptie Wow momenten

Het is ook mogelijk om met een bedrijf WOW momenten te adopteren. Een prijs per WOW moment moet worden vastgesteld op basis van voortschrijdend inzicht. Ik schat dat de prijs ergens tussen de € 200 en € 500 uitkomt. Indien men 10 WOW momenten adopteert (10 gezinnen een ritje -50 personen- wordt dan indien een WOW moment € 500 kost, dus € 5000.

Terugkoppeling via een verslag of foto's.

Donateurs

Een donateur is een geldgever die jaarlijks een bedrag van minimaal € 50 ter beschikking stelt aan Stichting Wens op Wielen. Dit moet dan gaan via een automatische incasso of een periodieke overschrijving. Het dagelijks bijhouden van een database heeft niet de voorkeur op dit moment. Notariële schenkingen zijn natuurlijk ook mogelijk evenals eenmalige giften van particulieren.

Tegenprestatie: donateurs krijgen tweemaal per jaar ons huisorgaan WOW nieuws toegestuurd of via de e-mail.

Support Actie

Stichting Wens Op Wielen streeft naar samenwerking met de Support Actie. Dit betreft een loterij waarvan 80% van de opbrengst naar de stichting gaat. De database wordt extern gevoerd en onderhouden. Deelnemers krijgen twee maal per jaar WOW nieuws toegestuurd of via de mail binnen.

Giften

Giften zijn eenmalige schenkingen die binnenkomen zonder dat dit vooraf bekend is. Dit is jaarlijks een substantieel bedrag, denk hierbij aan scholen, service clubs, kerstschenkingen, verjaardagen, openingen enzovoorts. Ook dit wordt bereikt door actief PR te bedrijven door alle vrijwilligers binnen de stichting.

Tegenprestatie: bij een opbrengst van € 500 of een veelvoud wordt een voorbeeld van een WOW moment opgestuurd naar de betreffende persoon en/of instelling. Bij bedragen boven de € 5000 volgt een vermelding in het jaarverslag en of vermelding in WOW nieuws, website. Uiteraard krijgen personen en/of instellingen ook het WoW-journaal toegezonden.

Interne acties

Onder interne acties vallen mailingen, de verkoop van WOW artikelen, het organiseren van een benefiet- of rommelmarkt et cetera. Deze acties vallen geheel onder de verantwoording van de stichting. De betrokken vrijwilligers zijn altijd zelf verantwoordelijk (het bestuur ook), dus uiterste zorgvuldigheid moet in acht genomen worden, ook in verband met de verantwoording naar externe partijen (de accountant, media en dergelijke).

De afdeling PR/Fondsenwerving is verantwoordelijk voor gemaakte (financiële) afspraken. Uitgangspunt is dat er met bevestigingen c.q. contracten gewerkt wordt en er regelmatige rapportage plaatsvindt betreffende vorderingen van de actie, gemaakte afspraken enzovoorts. Indien verplichtingen aangegaan worden welke de € 1.000 overschrijden, dient

een bestuurslid ingeschakeld te worden. Alleen zij zijn tekeningsbevoegd (let wel dat er met twee personen getekend wordt).

Er moeten gesprekken gevoerd worden met meerdere personen, afspraken moeten schriftelijk vastgelegd worden. Belangrijk is dat er gebruik gemaakt wordt van de expertise binnen de stichting. Interne acties kunnen worden opgezet door de vrijwilligers, de PR/FW Projectgroep, het bestuur etc.

Tegenprestatie: is afhankelijk van de afspraken die gemaakt worden met de betrokken partijen. Bij € 500 of een veelvoud hiervan, krijgen de betrokken personen en/of instellingen een voorbeeld verslag van een WOW moment toegestuurd. Eventueel is ook in- en/of externe publiciteit mogelijk.

Externe acties

Externe acties zijn buiten Stichting Wens Op Wielen genomen initiatieven waarbij het werven van geld voor de stichting centraal staat. Externe acties moeten altijd aangemeld worden bij het secretariaat/bestuur om te voorkomen dat men onder valse voorwendselen gelden werft.

De stichting kan ondersteuning bieden door middel van foldermateriaal en het beschikbaar stellen van vrijwilligers, spandoeken en vlaggen indien hierom gevraagd wordt. De kosten moeten opwegen tegen de baten (tijd van vrijwilligers is ook een investering die wij plegen).

Combinaties van acties genieten niet de voorkeur (bijvoorbeeld een school die een sponsorloop houdt en 80% van het geld wat binnenkomt voor eigen gebruik aanwendt en 20% aan de stichting schenkt). Dit voorbeeld is natuurlijk wel mogelijk indien van tevoren aan alle betrokkenen (de stichting, de geldgevers, de kinderen enz.) duidelijk is gemaakt wat de verdeelsleutel is. In aankondigingen dient dan duidelijk vermeld te staan hoe een en ander verdeeld wordt. Acties die niet aangemeld zijn via de geëigende kanalen kunnen illegaal zijn. Handelen, informeren en eventueel optreden is dan vereist.

Natura (subsponsors)

Doel van sponsoring in natura is het bieden van structurele oplossingen met betrekking tot WOW dagen en de organisatie als geheel. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan:

- Gereedschap
- Merchandise met logo's van WOW.
- Snoeppakketten, kinderchampagne voor de WOW momenten.
- DVD- / fotocamera's om WOW momenten vast te leggen.
- Eigen WOW auto's
- Financiële adoptie van medewerker(s) (incl. stagiaires);
- Adoptie van het gehele secretariaat voor wat betreft kantoorartikelen en apparatuur, inclusief het onderhoud. De voorkeur gaat uit naar een meerjaren contract;
- Adoptie van cursussen voor de vrijwilligers c.q. een opleidingsinstituut die dit gratis voor ons regelt met minimaal twee sessies per jaar;
- Adoptie van een complete in- of externe actie in natura, inclusief de benodigde middelen;
- Adoptie van alle porto;
- Adoptie van alle telefoonkosten op het secretariaat (natuurlijk op reële basis, op grond van ervaring).

Tegenprestatie: voor alle genoemde oplossingen in natura:

- WOW verslagen van de gezinnen die weg geweest zijn, indien de betrokken partijen echt het hele jaar voor hun rekening nemen (de economische waarde dient minimaal € 5000 te zijn);
- Tweemaal per jaar het WOW nieuws

- In- en/of externe publiciteit, afhankelijk van de wensen en de waarde van hetgeen geschonken is;
- Presentatie van de promo stand van Stichting Wens Op Wielen daar waar gewenst, ook weer afhankelijk van hetgeen geschonken is;
- Publiciteit via Internet.

Het verdient aanbeveling daar waar van toepassing een en ander voor meerdere jaren te regelen. Natuurlijk kunnen ook combinaties van verschillende mogelijkheden gemaakt worden en kunnen genoemde zaken in natura ook (deels) door middel van een in- of externe actie geregeld worden.

Algemeen

- Leg sponsorafspraken zo veel mogelijk schriftelijk vast;
- Voer onderhandelingen altijd met twee personen;
- Alleen het bestuur is tekenbevoegd;
- De verantwoording over de besteding van gelden legt de stichting af via het jaarverslag dat elke geldschieter die meer dan € 5000 heeft gegeven, automatisch krijgt toegestuurd. Verdere publicatie via internet
- Er kan ook met projectsubsidie gewerkt worden of een bestedingsdoeleinde kan vooraf vastgelegd worden in overleg met het bestuur.

Fondsenwerving geschiedt met behulp van de media. Alle acties worden gemeld bij het secretariaat / bestuur, waar men voortganglijsten bijhoudt en aangemelde acties inventariseert en bewaakt. Dit is nodig om het overzicht te bewaren, de overstijgende afspraken te bewaken, ethisch te werken, misbruik/fraude te voorkomen en natuurlijk verantwoording af te leggen naar externe partijen (de accountant, sponsors en dergelijke).

Vrijwilligers kunnen ook initiatieven ontplooiën c.q. sponsors zoeken. Indien gewenst door de vrijwilligers of het bestuur, kunnen vrijwilligers betrokken worden bij de onderhandelingen c.q. afhandeling van de door hen aangemelde acties.

5. Public Relations

PR wordt binnen de stichting dagelijks door vrijwilligers bedreven. Denk bijvoorbeeld aan het organiseren van WOW momenten. Men legt de hele dag door contacten met tal van oude en nieuwe relaties. Het is in dit geval essentieel, dat men goed op de hoogte is van het beschikbare foldermateriaal zoals de standaard folder en ons huisorgaan WOW nieuws. Vooral in de standaard folder kan alle belangrijke informatie worden teruggevonden.

Natuurlijk wordt bij Stichting Wens Op Wielen op nog veel meer terreinen PR bedreven. Omdat dit bij veel vrijwilligers niet helemaal duidelijk is, wordt hieronder een kleine uiteenzetting gegeven met betrekking tot de gehanteerde en de te hanteren werkwijze.

Landelijk ingezette pers graag altijd aan het bestuur melden.

WOW gezinnen

Veelal zijn de gezinnen 'de hoofdpersonen' als men over Stichting Wens Op Wielen wil schrijven. Het is daarom van het grootste belang goed door te vragen hoe men tegenover in- en externe publiciteit aankijkt. Wanneer een gezin toestemming heeft gegeven voor externe publiciteit zal er bij aanwezigheid van externe publiciteit op het WOW moment opnieuw toestemming moeten worden gevraagd. Standaard wordt er zo mogelijk bij elk WOW moment de pers ingeschakeld. **HET GEZIN HEEFT ALTIJD HET LAATSTE WOORD!**

Als men over de activiteit van een collega stichting wil schrijven moet het ook gaan over de betreffende stichting en/of Stichting Wens Op Wielen. Achtergronden van gezinnen worden in principe niet bij de reportage betrokken. Sluit dit ook goed kort met de pers en natuurlijk het gezin. Landelijke publiciteit vindt alleen plaats door personen die door het bestuur zijn benaderd. Vrijwilligers kunnen ook contacten aandragen en betrokken worden bij eventuele reportages.

Wees uitermate zorgvuldig met publiciteit. Het streven van Stichting Wens Op Wielen is dat publiciteit bedreven wordt op haar voorwaarden. Hierbij streven wij een zekere kwaliteit na, serieuze programma's en/of zeggenschap over wat wel en niet verteld c.q. uitgezonden wordt.

Voordeel hiervan is dat de stichting alles in eigen hand heeft en daardoor niet afhankelijk raakt van externe partijen. Echter, vooral het aantal donateurs dient structureel opgevoerd te worden om op de langere termijn onze continuïteit te waarborgen. Hiertoe moet dan ook grote regelmaat actie worden ondernomen.

Publiciteit

Structurele publiciteit wordt gecoördineerd door bestuurslid PR/Fondsenwerving of daartoe door het bestuur verzochte persoon. Een aantal middelen staat hiervoor tot onze beschikking of wordt komend jaar vervaardigd.

- WOW nieuws : ons huisorgaan verschijnt tweemaal per jaar, vooral via e mail en beperkt in gedrukte vorm in een oplage van 5000 exemplaren en wordt gebruikt voor PR/FW activiteiten. Tevens wordt het WOW Nieuws verstuurd naar iedereen die iets met de stichting te maken heeft, zowel in het heden als in het verleden. Sponsors kunnen in beperkte mate de beschikking krijgen over redactionele ruimte.
- WOW momenten c.q. verslagen: gaan naar alle betrokkenen die tijdens een specifiek WOW moment hebben meegewerkt, sponsoren en wordt gebruikt voor overige PR activiteiten indien het gezin hiermee instemt.
- Redactionele ruimte (in overleg bij gelegenheidssponsors);
- Artikelteksten in kranten, dag- en weekbladen;

- Internet, onze eigen website www.stichtingwensopwielen.nl
- Billboard reclames;
- Stoppercampagnes (advertenties);
- Radio/TV spots.

Op het secretariaat zijn de volgende middelen aanwezig om PR te ondersteunen:

- Foldermateriaal (Standaard folder, folder Opkikker voor uw bedrijf, donateurfolder);
- WOW auto's
- Briefpapier;
- Eenmalige machtigingen;
- Doorlopende machtigingskaarten;
- Uitvergroete WOW verslagen;
- Vlaggen van Stichting Wens Op Wielen

Alle artikelen kunnen door de vrijwilligers besproken worden via het secretariaat!

Uitbreiding van deze lijst is wenselijk (eigen stand enz.)

Deze lijst is voorlopig en op dit moment nog niet gerealiseerd.

Interviews

Als door vrijwilligers interviews gegeven worden, is het raadzaam van tevoren goed te bedenken wat men gaat zeggen. Als hulpmiddel is in de bijlage een voorbeeld interview opgenomen. Hieronder volgen nog enkele algemene aanwijzingen:

- Vraag of het artikel vooraf ingezien mag/kan worden;
- Vraag vooraf wat de insteek van de pers is en welke vragen ze gaan stellen;
- Bereid je goed voor op het gesprek;
- Neem de tijd en de rust voor het gesprek;
- Dring vooral aan dat de doelstelling en werkwijze op een juiste manier beschreven wordt;
- Praat altijd in de "wij" vorm, niemand vertegenwoordigt de stichting alleen;
- Probeer over jezelf praten zoveel mogelijk te vermijden. Bij alle dagen zijn meerdere personen betrokken. (De werkdruk voor sommige vrijwilligers is hoog, doch betrek tijdens je gesprekken ook de andere vrijwilligers in het af te geven interview. Het staat niet professioneel als je over de stichting een interview afgeeft en je vooral vertelt over hoe druk jij het hebt);
- Vermijd vragen over andere stichtingen, instellingen, bekende Nederlanders et cetera;
- Ga uit van onze eigen kracht! Realiseer je dat als je een interview geeft, je praat namens Stichting Wens Op Wielen. Wees je hiervan bewust, bereid je voor op vragen, leef je in, in het soort interview enzovoorts;
- Gebruik alleen voornamen van de betrokken gezinnen in verband met de wet op de privacy;
- Breng de pers niet vooraf in contact met het gezin zonder dat je er zelf bij bent. Bescherm mensen tegen zichzelf;
- Praat vooral over Stichting Wens Op Wielen en niet over andere stichtingen.
- Kennis van dit handboek is erg gemakkelijk als je interviews afgeeft. Hierin is ook erg veel informatie te vinden.

6. Interne communicatie

De interne communicatie van Stichting Wens Op Wielen vindt zowel schriftelijk als mondeling plaats. Ook worden er regelmatig bijeenkomsten met de vrijwilligers gehouden.

Schriftelijke communicatie

De schriftelijke communicatie is geregeld via de notulen, mededelingen, e mail, de WOW flash.

Notulen

Van elk overleg (op alle niveaus) worden notulen gemaakt die worden rondgestuurd naar de leden van de groep. Het doel is om zoveel mogelijk informatie uit te wisselen zodat een ieder op de hoogte kan zijn van wat er binnen de stichting plaatsvindt. De notulen worden binnen een week na binnenkomst op het secretariaat verspreid.

<input type="checkbox"/> Bestuur: 8x per jaar naar - bestuursleden	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> WSB commissie: 8x per jaar naar - WSB leden - bestuur	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> PR / FW ?? X per jaar naar - PR/FW leden/Projectmanagers - bestuur	<input type="checkbox"/>

Digitaal WoW Journaal

Het WoW Journaal is in het leven geroepen voor de vrijwilligers en wordt elk kwartaal verstuurd per e-mail. Het doel is om gebeurtenissen onder de aandacht van de vrijwilligers te brengen en wetenswaardigheden van de vrijwilligers onderling uit te wisselen.

E-mail

Indien van toepassing kan het medium Internet worden ingezet voor speciale groepen vrijwilligers die voorzien zijn van een e-mail adres.

Website

Relevantie informatie is te vinden via de website.

Mondelinge communicatie

De mondelinge communicatie verloopt via de contacten van de vrijwilligers met het bestuur, Ook de onderlinge contacten tussen de vrijwilligers en de diverse bijeenkomsten vallen onder deze categorie.

7. Positie ten opzichte van andere stichtingen en initiatieven die raakvlakken hebben met Stichting Wens op Wielen

• Stichting Opkikker

Stichting Opkikker organiseert dagen ter ontspanning voor gezinnen waarvan een kind langdurig onder behandeling is in een met de stichting samenwerkende instelling. De aanmelding van gezinnen vindt plaats vanuit het ziekenhuis en wordt gedaan door het pedagogisch werk. Stichting Opkikker gaat eigenlijk altijd akkoord met de aanmelding. Er zijn enkele voorwaarden:

- De kinderen zijn naar het oordeel van de pedagogisch medewerkers langdurig onder behandeling;
- De kinderen hebben zicht op een langdurige behandeling in het betrokken ziekenhuis;
- De kinderen worden niet voor de tweede keer binnen 10 jaar voor een Opkikkerdag aangemeld door het ziekenhuis.

Het gezin is het uitgangspunt en voor het gezin belangrijke personen worden regelmatig betrokken bij de Opkikkerdag. De Opkikkerdagen vinden plaats binnen vastgestelde kaders en budgetten: een keuze uit het Opkikkerboek als uitgangspunt levert nooit teleurstellingen op. Stichting Opkikker behoudt zelf het initiatief. De doelgroep is van 0 t/m 17 jaar.

Voor een Super Opkikkerdag kan een gezin zich ook zelfstandig laten registreren als belangstellend gezin. De coördinatoren nemen dan indien er plaats is altijd eerst contact op met het ziekenhuis of de behandelende instelling.

Stichting Wow ondersteunt het werk van de stichting Opkikker met het beschikbaar stellen van voertuigen en vrijwilligers ten behoeve van het realiseren van opkikkerdagen en superopkikkerdagen.

• Stichting Droomwens

De stichting Wow ondersteunt het werk van de stichting droomwens door middel van het beschikbaar stellen van voertuigen en vrijwilligers ten behoeve van het realiseren van droomdagen.

• Stichting Doe een Wens

Stichting Doe een Wens vervult wensen van kinderen die levensbedreigend ziek zijn. Het zieke kind mag een wens uiten, maar het gehele gezin gaat mee. Iedereen mag een kind aanmelden, de toetsing of een ziekte levensbedreigend is, vindt plaats door artsen. Als het kind niet levensbedreigend ziek is, volgt een afwijzing.

De stichting WOW overweegt om in de toekomst de stichting doe een wens te ondersteunen door middel van het beschikbaar stellen van voertuigen en vrijwilligers om wensen te realiseren

• Ronald McDonaldhuizen

De Ronald McDonaldhuizen bieden een 'thuis ver van huis': ze bieden opvang aan ouders en/of familieleden die in de nabijheid van hun opgenomen kind in het ziekenhuis willen zijn. Ze bieden dus onderdak, indien de ouders ver uit de buurt van het ziekenhuis wonen.

De stichting WOW overweegt om in de toekomst de Ronald MacDonalduizen te ondersteunen door middel.

N.B: verschillen met de laatste instelling is niet verder omschreven. De doelstelling zegt genoeg.

Bijlagen:

1. Richtlijnen voorkomen verstrengeling belangen
2. Procedure klachten behandeling
3. Voorbeeld interview

Bijlage I Richtlijnen voorkomen verstrengeling belangen

Richtlijn inzake voorkoming verstrengeling belangen tussen Stichting Wens Op Wielen en haar bestuursleden en/of medewerkers.		
Artikel	Bestuurlijke richtlijn	Actie
<p>Artikel 4 lid 1.A sub d Binnen het bestuur mogen geen nauwe familie- of vergelijkbare relaties bestaan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Om de bedoelde onverenigbaarheid op te kunnen heffen, wordt het bestaan van een dergelijke relatie gezien als grond voor ontslag. 2. Elk betreffende bestuurslid meldt direct aan het bestuur (indien mogelijk via de secretaris) het bestaan van de hier bedoelde relatie en stelt onmiddellijk zijn functie ter beschikking door middel van een verzoek tot ontslag. 3. Minimaal één keer per jaar en in ieder geval tegen de jaar ultimo wordt in een bestuursvergadering besteed het bestuur in aandacht besteed aan dit artikel. 	
<p>Artikel 4 lid 1.A sub g De leden van het bestuur van de fondsenwervende instelling mogen niet zijn bestuurder, oprichter, aandeelhouder, toezichthouder of werknemer van:</p> <p>i) een entiteit waaraan de instelling de door haar ingezamelde gelden middellijk of onmiddellijk geheel of gedeeltelijk afstaat;</p> <p>ii) een entiteit waarmee de instelling op structurele wijze op geld waardeerbare rechtshandelingen verricht.</p> <p>Met een entiteit zoals bedoeld in dit lid wordt gelijkgesteld een rechtspersoon of entiteit die statutair - direct of indirect - met de fondsenwervende instelling is verbonden.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Om de bedoelde onverenigbaarheid op te kunnen heffen, wordt het bestaan van een dergelijke relatie gezien als grond voor ontslag. 2. Het betreffende bestuurslid meldt direct aan het bestuur (indien mogelijk via de secretaris) het bestaan van de bedoelde onverenigbaarheid en stelt onmiddellijk zijn functie ter beschikking door middel van een verzoek tot ontslag. 3. Minimaal één keer per jaar en in ieder geval tegen de jaar ultimo wordt in een bestuursvergadering besteed het bestuur in aandacht besteed aan dit artikel. 	

<p>Artikel 4 lid 1.C</p> <p>Het bestuur en, indien van toepassing, het toezichthoudend orgaan, waakt tegen een verstrengeling van belangen tussen de fondsenwervende instelling en leden van haar bestuur en/of haar medewerkers en/of, indien van toepassing, de leden van het toezichthoudend orgaan, de leden van een adviesraad, en de leden van een wetenschappelijke raad. Ieder bestuurslid, lid van een toezichthoudend orgaan, lid van een adviesraad en lid van een wetenschappelijke raad dient in dit verband een verklaring als opgenomen in Bijlage 12 af te leggen en aan het CBF te doen toekomen.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. In het kader van dit artikel worden vrijwilligers aangemerkt als medewerkers. 2. Een verklaring met daarin de tekst van de aanhef van artikel 4 lid 1.c en artikel 4 lid 1.c sub d wordt ter ondertekening voorgelegd met alle medewerkers. In deze verklaring wordt tevens de verplichting voor de medewerker opgenomen om verstrengeling van belangen direct, vergezeld van een toelichting, te melden aan de secretaris van het bestuur, of een nader door het bestuur daartoe aan te wijzen functionaris. 3. Het bestuur gaat na ontvangst van de melding zo spoedig mogelijk over tot een inventarisatie en evaluatie van de relevante feiten/transacties. Besluiten rond de situatie/transacties waarin de belangenverstrengeling zich voordoet worden (opnieuw) in de bestuursvergadering aan de orde gesteld. In deze genomen besluiten worden opnieuw in stemming gebracht. 4. De secretaris of een ander aan te wijzen functionaris zorgt zonedig direct voor de relevant geachte interne berichtgeving, inclusief de eventuele uit bestuursbesluiten volgende maatregelen. 5. Met een verstrengeling van belangen wordt gelijkgesteld een situatie van potentiële verstrengeling van belangen of een situatie die een schijn van verstrengeling van belangen met zich meebrengt. 6. Het ondertekenen van de verklaring met daarin de tekst van de aanhef van artikel 4 lid 1.c en artikel 4 lid 1.c sub d is een dwingende voorwaarde om als medewerker bij De Opkikker te worden toegelaten. 7. Minimaal één maal per jaar en in ieder geval tegen de jaar ultimo zal het bestuur schriftelijk onder de medewerkers inventariseren of hun situaties bekend zijn waarin zich verstrengeling van belangen voordoen, hebben voorgedaan of de een schijn van verstrengeling van belangen met zich meebrengen of hebben meegebracht. 8. Het niet melden van een verstrengeling van belangen conform punt 2 hierboven kan leiden tot ontslag of ontheffing uit de functie. 	
<p>Artikel 4 lid 1.C sub a</p> <p>In het geval dat zich een verstrengeling van belangen voordoet ten aanzien van een bestuurslid of toezichthouder, dient het desbetreffende lid dit te melden aan het bestuur of het toezichthoudende orgaan waarin hij of zij zitting heeft. Het desbetreffende lid dient zich voorts van de beraadslaging en besluitvorming terzake te onthouden. De aanwezigheid van het desbetreffende lid telt niet mee ter bepaling of het vereiste quorum voor besluitvorming is behaald.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Het betreffende bestuurslid meldt direct, vergezeld van een toelichting, aan het bestuur (indien mogelijk via de secretaris) dat er sprake is van een verstrengeling van belangen. 2. Het bestuur gaat na ontvangst van de melding zo spoedig mogelijk over tot een inventarisatie en evaluatie van de relevante feiten/transacties. Besluiten rond de situatie/transacties waarin de belangenverstrengeling zich voordoet worden (opnieuw) in de bestuursvergadering aan de orde gesteld. In deze genomen besluiten worden opnieuw in stemming gebracht. 3. De secretaris of een ander aan te wijzen bestuurslid zorgt zonedig direct voor de relevant geachte interne berichtgeving, inclusief de eventuele uit bestuursbesluiten volgende maatregelen. 4. Minimaal één maal per jaar en in ieder geval tegen de jaar ultimo zal het bestuur schriftelijk onder de bestuursleden inventariseren of hun situaties bekend zijn waarin zich verstrengeling van belangen voordoen, 	

	hebben voorgedaan of de een schijn van verstrengeling van belangen met zich meebrengen of hebben meegebracht.	
<p>Artikel 4 lid 1.C sub b</p> <p>Indien zich een verstrengeling van belangen voordoet tussen de fondsenwervende instelling en een of meer van haar bestuurders, kan de instelling slechts worden vertegenwoordigd indien en voor zover de statuten van de instelling hierin voorzien. De bevoegdheid tot vertegenwoordiging mag niet worden toegekend aan degenen ten aanzien van wie de verstrengeling van belangen zich voordoet.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. De niet bij de verstrengeling van belangen betrokken bestuursleden besluiten zo spoedig mogelijk welke 2 bestuursleden in deze de stichting gezamenlijk exclusief zullen vertegenwoordigen. 2. De 2 hierboven aangewezen bestuursleden nemen zo spoedig mogelijk maatregelen om te bewerkstelligen dat relevante partijen worden geïnformeerd omtrent de ingetrokken vertegenwoordigingsbevoegdheid van het betreffende bestuurslid (bestuursleden) 	
<p>Artikel 4 lid 1.C sub c</p>	Is niet van toepassing	
<p>Artikel 4 lid 1.C sub d</p> <p>Een verstrengeling van belangen zoals bedoeld in de aanhef van dit artikel doet zich onder andere voor indien sprake is van het verrichten van op geld waardeerbare rechtshandelingen tussen i) de fondsenwervende instelling en de in de aanhef van dit artikel genoemde personen; ii) personen die een nauwe familie- of vergelijkbare relatie hebben met de in de aanhef van dit artikel genoemde personen; iii) rechtspersonen waarvan de hierboven onder i en ii genoemde personen bestuurslid, toezichthouder of aandeelhouder zijn.</p>		

Bijlage II Procedure Klachtenbehandeling

1. ALGEMEEN

a.

Alle klachten dienen direct in behandeling te worden genomen.

b.

Indien een klacht niet direct afdoende behandeld kan worden, dan ontvangt de klager zo spoedig mogelijk informatie over de verwachte wijze en tijdsduur van afhandeling.

c.

De klager mag verwachten dat Stichting Wens Op Wielen de voortgang van de afhandeling bewaakt; het is de taak van Stichting Wens Op Wielen om dit de klager ook als zodanig te laten ervaren.

d.

Klachten zijn voor Stichting Wens Op Wielen een waardevolle bron van informatie met betrekking tot:

- De kwaliteit van het functioneren;
- Het beeld dat de buitenwereld over het functioneren van Stichting Wens Op Wielen heeft.

e.

In verband met het onder punt 1.d gestelde is het bestuur / secretaris binnen de organisatie van Stichting Wens Op Wielen verantwoordelijk voor de coördinatie en de uitvoering van het klachtenbeleid, onverlet de verantwoordelijkheid van alle medewerkers van Stichting Wens Op Wielen actief te handelen, overeenkomstig het klachtenbeleid zowel in- als extern.

f.

Tenminste eenmaal per kwartaal zal binnen het bestuur een evaluatie plaatsvinden over de ingediende klachten om:

- De kwaliteit van de organisatie in dezen te toetsen;
- Structurele signalen zo vroeg mogelijk te onderkennen;
- De communicatie met de doelgroep te verbeteren.

Het bestuur / secretaris draagt ten behoeve van de evaluatie zorg voor rubricering van de klachten en bereidt de evaluatie schriftelijk voor.

g.

Klachten kunnen zowel betrekking hebben op de fondsenwerving door Stichting Wens Op Wielen als de uitoefening van haar feitelijke functie zoals subsidieverstrekking, standpuntbepaling en voorlichting.

2. PROCEDURE

a.

Mondelinge klachten

- Een medewerker/vrijwilliger die een mondelinge/ telefonische klacht krijgt, handelt deze, indien mogelijk, direct mondeling af. De klager kan ook korte tijd later worden teruggebeld, nadat, indien wenselijk, overleg is gevoerd met het bestuur/secretaris.
- De klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde klachtenformulier met vermelding van naam, adres en telefoonnummer van de klager.
- Soms kan het nuttig zijn ook een schriftelijke bevestiging van een mondeling antwoord naar de klager te sturen. Dit gaat in overleg met de secretaris van het bestuur.
- De afhandeling van de klacht wordt vastgelegd op het klachtenformulier.

b.

Schriftelijke klachten

- De klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde formulier onder vermelding van naam, adres en telefoonnummer van de klager. De schriftelijke klacht en het klachtenformulier worden samengevoegd.
- De klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een brief met een officiële reactie, ondertekend door de secretaris van het bestuur.

Inhoud van de brief:

Het gaat er in de antwoordbrief niet zozeer om een oordeel te geven of de klacht al dan niet gegrond is, maar om aan te geven wat de reden is van het handelen dat aan de klacht ten grondslag ligt. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan consequenties van het algemene beleid. Voorts kan aan de orde komen:

- Snelle behandeling en herstel van fouten;
- Duidelijke informatie over genoemd onderwerp;
- Respect over andermans mening;
- Hulpvaardigheid.

Als de klacht niet binnen twee weken kan worden afgehandeld, krijgt de klager binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met daarin:

- Datum waarom de brief is ontvangen;
- Informatie

Bijlage III Voorbeeld interview (antwoorden nog uitschrijven)

Wat kan er aan de orde komen c.q. vertel je tijdens interviews en reportages.

1. Doelstelling van de stichting, de naam van de stichting en zo mogelijk de vestigingsplaats en het telefoonnummer

2. In welke ziekenhuizen werken wij en de aanmeldingsprocedure

3. Wij werken landelijk

4. Wij werken voornamelijk met vrijwilligers

5. Onze financiële middelen

6. Werkwijze met betrekking tot de organisatie van WoW-momenten.

7. Aantal WoW-momenten dat georganiseerd wordt en de historie van de stichting.

8. Geef eens een voorbeeld van een WoW-moment.