



VERANTWOORDINGS- VERKLARING 2016

INHOUD

1	ALGEMEEN	3
2	BESTUREN EN TOEZICHT HOUDEN	4
2.1	Het bestuur	4
2.2	De Raad van Toezicht	4
3	OPTIMALE BESTEDING VAN MIDDELEN: ZOA KWALITEITS- EN BEHEERSINGSMODEL	5
3.1	Kernwaarden van de organisatie	5
3.2	Inrichten van de organisatie	6
3.3	Inrichten van de bedrijfsprocessen	6
3.4	Procedures en richtlijnen	7
3.5	Ondersteunende systemen	7
3.6	Overige maatregelen	7
3.7	Extern toezicht en evaluatie	8
4	RELATIES MET BELANGHEBBENDEN	9
4.1	Doelgroep	9
4.2	Achterban	10
4.3	Vrijwilligers	10
4.4	Medewerkers	10
4.5	Voorlichting en informatieverstrekking	11
4.6	Kwaliteit, transparantie klachten	11

1 ALGEMEEN

Het bestuur van ZOA onderschrijft de volgende principes:

- Binnen de organisatie is de functie 'toezichhouden' - het vaststellen of goedkeuren van plannen, en het kritisch volgen van de organisatie en haar resultaten – gescheiden van het 'besturen', ofwel de 'uitvoering'.
- De organisatie werkt voortdurend aan een optimale besteding van middelen zodat ZOA effectief en doelmatig werkt aan het realiseren van de doelstelling. Dit is vastgelegd in ons kwaliteits- en beheersingsmodel.
- De organisatie streeft naar optimale relaties met belanghebbenden, met gerichte aandacht voor de informatieverstopping en voor de inname en verwerking van wensen, vragen en klachten. De organisatie als geheel, zowel in Nederland als in de gebieden waar ze werkzaam is, is continu in contact met belanghebbenden om het werk bij ZOA mogelijk te maken.

In de verantwoordingsverklaring is op hoofdlijnen aangegeven hoe ZOA bovenstaande principes heeft geïmplementeerd. Details zijn vastgelegd in ons gecertificeerde kwaliteitshandboek en daaraan gerelateerde documenten.

ZOA voldoet aan de SBF-code goed bestuur voor Goede Doelen.

Apeldoorn, 6 juni 2017

C.T. Lukkien
Algemeen Directeur

A.J. van Wessel
Directeur Programma's

2 BESTUREN EN TOEZICHT HOUDEN

2.1 HET BESTUUR

Het bestuur van de organisatie wordt gevormd door de Algemeen Directeur en de Directeur Programma's. Het bestuur voert ten behoeve van de stichting de algemene directie. Het bestuur bepaalt het beleid, stelt de financiële richtlijnen vast en heeft de eindverantwoordelijkheid voor de dagelijkse leiding. Dit houdt onder meer in dat hij verantwoordelijk is voor de realisatie van de doelstellingen van de stichting, de omvang van de bestedingen, de strategie en het beleid en de daaruit voortvloeiende resultatenontwikkeling. Het geven van vorm en inhoud aan de levensbeschouwelijke aspecten van de organisatie is hier ook onderdeel van. Het bestuur legt over de hierboven genoemde punten verantwoording af aan de Raad van Toezicht en verschaft de Raad van Toezicht alle informatie die daarvoor nodig is.

2.2 DE RAAD VAN TOEZICHT

De Raad van Toezicht toetst of het bestuur bij zijn beleidsvorming en de uitvoering van zijn bestuurstaken oog houdt op het belang van de organisatie van de stichting in relatie tot de maatschappelijke functie van de stichting en of het bestuur een zorgvuldige en evenwichtige afweging heeft gemaakt van de belangen van de verschillende belanghebbenden van de stichting.

De Raad van Toezicht rekent onder meer de volgende taken en bevoegdheden tot zijn verantwoordelijkheid:

- het toezicht houden op en bewaken van de identiteit van de organisatie;
- het zorg dragen voor een goed functionerend bestuur (door benoeming, beoordeling, schorsing en ontslag van de Algemeen Directeur en / of andere bestuursleden);
- het bepalen van het aantal leden van het bestuur;
- het bewaken van het normatief kader waarbinnen het bestuur van de stichting handelt;
- het zorg dragen voor een goed functionerend toezicht (door benoeming, beoordeling en ontslag van (leden van) de Raad van Toezicht);
- het functioneren als adviseur en klankbord voor het bestuur;
- het houden van integraal toezicht op het beleid van het bestuur en de algemene gang van zaken binnen de stichting;
- het beoordelen en goedkeuren van de besluiten van het bestuur zoals vastgelegd in de statuten;
- het toezien op het beleid voor voorlichting, bewustwording, pleitbezorging, fondsenwerving en doelmatige besteding van verkregen middelen.

De Raad van Toezicht ziet er in het bijzonder op toe dat de uitvoering van het beleid van het bestuur strookt met de vastgestelde en goedgekeurde (meerjaren)beleidsplannen en de begrotingen. De Raad van Toezicht en het bestuur maken daarbij afspraken over de ijkpunten die door de Raad van Toezicht gehanteerd worden. Hierbij maakt de Raad van Toezicht gebruik van externe codes en richtlijnen waarvan periodiek de conformiteit wordt vastgesteld.

De Raad van Toezicht heeft twee commissies die werken conform het daarvoor geldende reglement:

- De remuneratiecommissie houdt zich bezig met de benoeming en beloning van het bestuur en voert ook de functioneringsgesprekken met de bestuursleden.
- De auditcommissie richt zich vooral op de versterking van de interne controlefunctie. De auditcommissie bestaat uit 2 leden van de Raad van Toezicht. Daarnaast neemt het hoofd Financiën en ICT standaard deel aan de vergaderingen van de auditcommissie.

3 OPTIMALE BESTEDING VAN MIDDELEN: ZOA KWALITEITS- EN BEHEERSINGSMODEL

ZOA heeft kwaliteit van de bedrijfsvoering hoog in haar vaandel staan. Wij vinden het belangrijk om extra te investeren in de kwaliteit van de organisatie. Het versterken van de interne beheersing en controle is één van de strategische speerpunten van de organisatie.

De definitie voor interne beheersing die ZOA hanteert is: het geheel van maatregelen met als doel een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen omtrent de

- effectiviteit en efficiency van onze procedures en activiteiten;
- betrouwbaarheid van onze financiële rapportages;
- naleving van relevante wet- en regelgeving.

De maatregelen die ZOA heeft genomen zijn in te delen in de volgende categorieën:

- kernwaarden van de organisatie
- inrichting van de organisatie
- inrichting van de bedrijfsprocessen
- procedures en richtlijnen (beleid)
- ondersteunende systemen

3.1 KERNWAARDEN VAN DE ORGANISATIE

Kernwaarden laten zien wat ZOA belangrijk vindt en op welke wijze we ons werk willen uitvoeren. Onze kernwaarden zijn:

- **Trouw**
Trouw zijn betekent dat wij betrokken blijven bij mensen die door conflicten of rampen getroffen zijn. We bieden noodhulp en ondersteunen bij de wederopbouw tot zij weer in hun eigen levensonderhoud kunnen voorzien.
- **Menselijke waardigheid**
Alle mensen zijn verschillend, maar iedereen is naar Gods beeld geschapen. In de omgang met de mensen die wij ondersteunen, behandelen wij iedereen gelijk en zetten wij ons in voor respect, begrip en samenwerking.
- **Rentmeesterschap**
Wij onderstrepen de waarde van menselijke capaciteiten en natuurlijke hulpbronnen. Daarom streven we naar een duurzame onafhankelijke toekomst voor zowel de mensen we dienen als voor hun leefomgeving.
- **Recht**
Wij komen op voor de positie van kwetsbare mensen. We bestrijden onrecht met onze programma's, we bevorderen de bewustwording over onrecht en roepen onze achterban op om recht te doen.

Deze kernwaarden vormen de basis voor de interne beheersing en de controlebewustheid van de organisatie. Een betrouwbare bedrijfsvoering staat of valt met de juiste organisatiecultuur. Het management heeft daarbij bij uitstek een belangrijke voorbeeldfunctie. Vanuit onze identiteit zijn de kernwaarden richtinggevend voor de gewenste organisatiecultuur en zorgen voor:

- toegevoegde waarde richting de doelgroepen en richting de verschillende klantencategorieën (achterban, donoren, etc.);
- dat ZOA aanspreekbaar is op de verantwoorde, effectieve inzet van mensen en middelen in de realisatie van toegevoegde waarde;
- dat eerlijkheid en transparantie het uitgangspunt is voor alle interne processen.

3.2 INRICHTEN VAN DE ORGANISATIE

De organisatie is op zo'n manier ingericht dat zowel in de gehele organisatie als in de individuele landenorganisaties de noodzakelijke functiescheiding aanwezig is om de interne beheersingsdoelen te realiseren. Binnen de landenprogramma's zijn minimaal de functies *Programme Advisor*, *Programme Manager* en de *Manager General Affairs* (verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering in het land), onder leiding van de landendirecteur, aanwezig om verantwoord te werken.

3.3 INRICHTEN VAN DE BEDRIJFSPROCESSEN

De inrichting van de bedrijfsprocessen wordt in het volgende schema samengevat:

	January	February	March	April	May	June	July	August	September	October	November	December
Management Proces												
Planningsproces						Businessplan (annual)		Country Annual Plan		Annual Budget		
	Rolling strategy plan											
Implementation proces	Project management cycle						Fundraising					
	Management of general costs											
Support processes	HR			Stock & asset management			Cash management			Procurement		
	Account Teams			Policies/Guidelines			Compliance			Finance&Control		
Review proces	Q4-report			Q1-report			Q2-report			Q3-report		
	Annual report			Risk assesment			30/6 risk report					
	Monthly Management Information											
Audit Proces												
Internal audit proces - Financial - Compliance - HR - Programmatic - Quality	Balance sheet controls			Field visits			Review risk assesments			Field visits		
	Proces & analytical reviews			Proces & analytical reviews			Proces & analytical reviews			Proces & analytical reviews		
	Q4-report			Q1-report			Q2-report			Q3-report		
External audit proces	Annual Audit									Interim audit		
	Letter of representation									Management Letter		
	Audit report											

Al deze processen zijn beschreven en worden periodiek gecontroleerd op correcte werking. Deze controle vindt plaats door periodieke bezoeken van de Algemeen Directeur, leden van het Management Team en medewerkers van de afdeling Financiën en Programma's.

Afwijkingen, afhankelijk van de context, zijn toegestaan mits vooraf aangegeven in het Country Annual Policy Plan (CAPP) waarbij maatregelen moeten worden genomen om verantwoorde beheersing te kunnen blijven garanderen. De externe controle wordt uitgevoerd ten behoeve van de jaarrekening en ten behoeve van speciale projecten.

De controle van de jaarrekening van ZOA staat onder leiding van PricewaterhouseCoopers (PwC) in Nederland. Indien noodzakelijk vindt directe aansturing van lokale accountants plaats door PwC. Jaarlijks vindt in een aantal landen een integrale audit plaats door auditors van de afdeling Financiën. PwC maakt gebruik van de voorbereidende werkzaamheden van de afdeling Financiën om tot een oordeel over de jaarrekening te komen.

3.4 PROCEDURES EN RICHTLIJNEN

Voor alle bedrijfsprocessen zijn, voor zover noodzakelijk, procedures en richtlijnen ontwikkeld om te waarborgen dat ZOA voldoet aan de eisen die aan de organisatie worden gesteld en dat de gestelde doelen worden gerealiseerd. Dit is conform de ISO 9001:2008 norm voor kwaliteitsmanagementsystemen.

3.5 ONDERSTEUNENDE SYSTEMEN

Het Programme Management System (PMS) en het ZOA Informatie Systeem (ZIS) zijn de belangrijkste applicaties, door ZOA ontwikkeld, om haar bedrijfsprocessen te ondersteunen en documenteren. Deze systemen worden bovendien voortdurend doorontwikkeld om ze aan te laten sluiten bij de ontwikkelingen binnen de organisatie.

3.6 OVERIGE MAATREGELEN

3.6.1 *Anti-fraude en anti-corruptie*

ZOA heeft een anti-fraude en corruptiebeleid dat bijdraagt aan het voorkomen van en snel reageren op (signalen van) fraude en corruptie.

ZOA keurt alle vormen van fraude en corruptie af. Wanneer fraude is geïdentificeerd vindt aanvullend intern onderzoek plaats. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek besluit het bestuur in overleg met het Hoofd Financiën en ICT en de Landen Directeur of een intern of extern onderzoek gestart wordt en op welke wijze de constatering met stakeholders gecommuniceerd wordt.

Alle schade als gevolg van fraude en corruptie wordt al dan niet via de bevoegde rechter zoveel mogelijk verhaald op de daders, inclusief eventuele andere voordelen die zij uit de fraude hebben verkregen.

3.6.2 *Risicomanagement*

ZOA loopt risico's bij de uitvoering van haar werkzaamheden. Wij zijn ons bewust van deze risico's, die een grote impact kunnen hebben op de organisatie wanneer hier onvoldoende aandacht aan wordt besteed. Risicomanagement is dan ook geformaliseerd binnen de bedrijfsprocessen van de organisatie. Risico's, inclusief de genomen mitigerende maatregelen, worden op een gestructureerde wijze vastgelegd.

De belangrijkste risico's zijn:

Omschrijving	Risico Hoog/Midden/Laag	Impact Hoog/Midden/Laag	Genomen mitigerende maatregelen
1) Strategische risico's <ul style="list-style-type: none">ZOA door donoren beschouwd als (te) kleine organisatieBeperkte toegang tot ZOA's doelgroep wegens de veiligheidssituatie in de ZOA landen.	M	H	<ul style="list-style-type: none">Meer samenwerken met partners en in consortiaBouwen van goede relaties met, en samenwerken met (lokale) overheden en deelname in lokale en nationale (NGO) netwerken
2) Uitvoeringsrisico's <ul style="list-style-type: none">Personeel wordt slachtoffer van conflict, in de vorm van psychisch of	H	H	<ul style="list-style-type: none">Strak toezicht op de naleving van interne proceduresContinue up-to-date houden van veiligheidsprotocollen o.b.v. voortgaande scanning van het

lichamelijk letsel, vrijheidsberoving, etc. <ul style="list-style-type: none"> • Geforceerde voortijdige beëindiging of beperking van projectactiviteiten • Gebrek aan gekwalificeerd personeel 			veiligheidsrisico ter plaatse <ul style="list-style-type: none"> • Periodiek lokaal overleg met VN, NLse-ambassade en andere Ngo's • Optimaal gebruik maken van de lokaal aanwezige capaciteit • Aandacht besteden aan continue ontwikkeling van medewerkers • In kritieke situaties verscherpt toezicht vanuit ZOA Nederland
3) Compliance risico's <ul style="list-style-type: none"> • Niet voldoen aan regels van institutionele donoren • Strak toezicht op naleving van interne procedures om te voldoen aan de door donor gestelde eisen 	L	H	<ul style="list-style-type: none"> • Voor indiening van projectvoorstellen met een budget groter dan €400.000 bij donoren is goedkeuring van de Algemeen Directeur nodig. • Strak toezicht op naleving van interne procedures voor projectuitvoering, monitoring en evaluatie. • Waarborgen van voldoende kennis bij medewerkers over specifieke donorvereisten
4) Financiële risico's <ul style="list-style-type: none"> • Onvoldoende fondsen • Afhankelijkheid van beperkt aantal donoren 	M	H	<ul style="list-style-type: none"> • Investeren in donordiversificatie • Blijven investeren in een goede relatie met de achterban

3.7 EXTERN TOEZICHT EN EVALUATIE

ZOA's werk wordt beoordeeld door verschillende externe auditoren (waaronder enkele van overheidsinstellingen). Deze beoordelen o.a. de projecten uitgevoerd door ZOA met institutionele fondsen van o.a. de Nederlandse en andere overheden, de Europese Unie en de Verenigde Naties en de kwaliteits- en keurmerken waarover ZOA beschikt (ISO 9001 en CBF). ZOA beschikt ook over een intern audit systeem om effectieve en efficiënte procedures te waarborgen. Regelmatig wordt het ZOA Beheersings Framework getoetst op effectiviteit en efficiency aan algemeen geldende kwaliteitsmodellen zoals COSO.

4 RELATIES MET BELANGHEBBENDEN

ZOA ondersteunt mensen die lijden als gevolg van een gewapend conflict of natuurramp, door hen te helpen hun bestaan opnieuw op te bouwen. Wij doen een beroep op onze achterban en partners, in het Noorden en in het Zuiden, om hun verantwoordelijkheid te nemen en betrokken te raken. Wij bieden een maximale toegevoegde waarde aan diegenen die wij ondersteunen en aan diegenen die ons ondersteunen. Onze missie laat zich samenvatten in de drie woorden HULP | HOOP | HERSTEL.

HULP

Wij bieden hulp aan mensen die getroffen zijn door een natuurramp of gewapend conflict.

HOOP

Wij dragen bij aan een nieuw perspectief van hoop waarin mensen in waardigheid en onderling vertrouwen samenwerken aan hun toekomst.

HERSTEL

Samen met de getroffen gemeenschappen werken wij aan verder herstel, totdat zij weer in hun eigen levensonderhoud kunnen voorzien

4.1 DOELGROEP

ZOA biedt hulp aan mensen die zijn getroffen door een natuurramp of gewapend conflict. Zij zijn in vier groepen in te delen:

- **Vluchtelingen**
Mensen die tijdens hun vlucht een landsgrens passeren, zijn vluchteling. In de meeste gevallen vluchten mensen naar een direct buurland. Voorbeelden zijn vluchtelingen uit Myanmar die in Thailand verblijven, of vluchtelingen uit Somalië die in Ethiopië verblijven.
- **Ontheemden**
Mensen die vluchten, maar in hun eigen land blijven, zijn ontheemd. Voorbeelden zijn ontheemden in Sri Lanka vanwege de burgeroorlog en in Ethiopië vanwege hongersnood en burgeroorlog. Een andere categorie ontheemden ontstaat na een ramp, zoals een aardbeving of een grote overstroming.
Hoewel mensen nog in hun eigen woongebied verblijven, zijn zij vaak hun huis en inkomstenbronnen kwijt, en zijn zij in die zin ook ontheemd.
- **Terugkerende vluchtelingen (returnees)**
Returnees zijn vluchtelingen of ontheemden die terugkeren naar hun oorspronkelijke land of woonplaats. Vaak zijn gebouwen, landbouwgronden, wegen en bruggen verwoest. ZOA ondersteunt deze mensen bij de wederopbouw. Voorbeelden vinden we in de Democratische Republiek Congo (terugkerende vluchtelingen uit Tanzania), Afghanistan (terugkerende vluchtelingen uit Iran en Pakistan) en Uganda (terugkerende ontheemden).
- **Lokale bevolking (host population)**
De lokale bevolking heeft vaak te lijden onder de komst van vluchtelingen en ontheemden. Ineens moeten zij hun toch al schaars beschikbare grond, water en brandhout delen met soms honderdduizenden extra personen. Als alleen de nieuwkomers hulp zouden ontvangen, terwijl ook de lokale bevolking kampt met armoede, wekt dat jaloezie en kunnen nieuwe conflicten ontstaan. Om die reden betreft ZOA zowel oorspronkelijke bewoners als nieuwkomers bij de programma's

Voordat ZOA daadwerkelijk activiteiten start doet zij onderzoek bij de doelgroep naar de behoeften en stelt de uitgangssituatie vast ('baseline'). Op basis hiervan wordt een programma met

bijbehorende projecten gedefinieerd. Zowel gedurende het programma en/of de projecten als na afloop vinden evaluaties plaats bij en met de doelgroep. ZOA wil de CHS Standard gebruiken als middel om accountability naar onze doelgroep en de interactie tussen ZOA en de doelgroep te verbeteren.

4.2 ACHTERBAN

De achterban van ZOA bestaat ondermeer uit:

- Particulieren;
- Vrijwilligers;
- Kerken;
- Scholen;
- Bedrijven;
- Vermogensfondsen.

Daarnaast heeft ZOA contacten met collega fondsenwervende organisaties en Institutionele donoren zoals de Nederlandse overheid en de EU.

Per doelgroep heeft ZOA accountmanagers benoemd die relaties met de belanghebbenden onderhouden. Deze accountmanagers worden ondersteund door de afdeling communicatie, die tevens verantwoordelijk is voor concern en interne communicatie.

4.3 VRIJWILLIGERS

Vrijwilligers hebben een belangrijke toegevoegde waarde voor ZOA. Zij vormen een groot arbeidspotentieel waarvan ZOA tijdens korte periodes (bijvoorbeeld voor de collecte) gebruik van kan maken. Andere vrijwilligers kunnen heel specifieke taken vervullen die ZOA anders relatief duur zou moeten inkopen, in verband met de tijdelijkheid van een opdracht (bijvoorbeeld een specialist op telecommunicatiegebied of een financieel specialist).

Vrijwilligers worden bijvoorbeeld ingezet voor de jaarlijkse collecte en voor specifieke werkzaamheden in onze programmagebieden. Deze mensen worden geworven uit onze betrokken achterban. Per categorie vrijwilligers worden bijeenkomsten georganiseerd voor informatie-uitwisseling, instructie of training. Bij uitzending naar het buitenland volgen zij ook de ZOA Oriëntatiecursus en een veiligheidstraining.

Voor het benaderen van collectanten is een landelijk netwerk opgezet van regiocoördinatoren die weer plaatselijk coördinatoren aansturen. Vanuit het hoofdkantoor krijgen deze vrijwilligers de ondersteuning die zij nodig hebben voor een goede uitvoering van hun werkzaamheden. Daarnaast wordt vanuit het hoofdkantoor aandacht besteed aan het motiveren van al deze collectanten.

4.4 MEDEWERKERS

Zowel op formele als op informele wijze worden de medewerkers betrokken bij voor hen relevante onderwerpen. Het managementstatuut geeft aan op welke wijze medewerkers geconsulteerd worden bij belangrijke besluiten. Daarnaast worden in diverse HR-documenten zoals Code of Conduct, diversiteitsbeleid, functionerings- en beoordelingsbeleid diverse individuele zaken geadresseerd. Wekelijks wordt het personeel tijdens de weekopening op het hoofdkantoor geïnformeerd over voor de organisatie van belang zijnde zaken. Een verslag van deze weekopening wordt digitaal verstuurd aan alle landenkantoren. Vertrouwelijke onderwerpen worden geagendeerd op het overleg tussen de directie en de ondernemingsraad.

4.5 VOORLICHTING EN INFORMATIEVERSTREKKING

ZOA gebruikt diverse kanalen om haar donateurs en overige geïnteresseerden te informeren; via de website www.zoa.nl, maandelijkse emailnieuwsbrieven, projectfolders, persberichten, het ZOA-magazine dat drie keer per jaar verschijnt en het jaarverslag.

De informatieverstrekking vindt niet alleen schriftelijk maar ook mondeling plaats. Kerken en scholen worden bezocht en geïnformeerd over het werk van ZOA. Kerken, scholen of bedrijven een bepaald project ondersteunen, krijgen op maat gesneden rapportages. ZOA Business Ambassadors worden uitgenodigd om onze programma's te bezoeken en krijgen aldaar nadere informatie over de projecten die ze steunen.

In het jaarverslag wordt verantwoording afgelegd over de informatievoorziening aan de belanghebbenden.

4.6 KWALITEIT, TRANSPARANTIE KLACHTEN

ZOA heeft kwaliteit en transparantie hoog in het vaandel staan. ZOA heeft het CBF-keurmerk en is lid van Goede Doelen Nederland. De belastingdienst heeft ZOA de ANBI-status verleend.

ZOA is ook lid van van de Core Humanitarian Standard (CHS), een kwaliteits- en verantwoordingsstandaard voor de humanitaire sector.

4.6.1 Gedragscode fondsenwerving

ZOA houdt zich aan de gedragscode fondsenwerving van Goede Doelen Nederland (www.goededoelennederland.nl). De belangrijkste uitgangspunten van deze code zijn:

- 1. Respect**
ZOA eerbiedigt de menselijke waardigheid en privacy en de eigen identiteit van personen en groepen; daarnaast heeft respect betrekking op keuzevrijheid en vrijwilligheid van personen en groepen.
- 2. Openheid**
Alle belanghebbenden worden geïnformeerd over alle voor hun van belang zijnde relevante gegevens van inhoudelijke en financiële aard.
- 3. Betrouwbaarheid**
Belanghebbenden kunnen er van uit gaan dat de verstrekte informatie waarheidsgetrouw is, dat ZOA professioneel en efficiënt werkt aan het bereiken van het gestelde doel en dat ZOA zich juist en volledig verantwoordt.
- 4. Kwaliteit**
ZOA streeft voortdurend naar deskundig, slagvaardig en kostenbewust handelen.

De gedragscode is volledig in de ISO-gecertificeerde werkprocessen geïmplementeerd. Voorbeelden hiervan zijn:

- Donateurs van ZOA kunnen via een antwoordkaart of via de website eenvoudig aangeven of en zo ja, welke, post men wil ontvangen.
- Verantwoording over bestedingen en resultaten gebeurt via de website, nieuwsbrieven en het jaarverslag (online beschikbaar en voor iedereen volledig toegankelijk).
- Actieve naleving van wet- en regelgeving (Bel-me-niet register en email-wetgeving). Verder heeft de Belastingdienst ZOA aangemerkt als Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI). Dat betekent dat giften aan ZOA kunnen worden afgetrokken van de inkomsten- of vennootschapsbelasting.

4.6.2 Klachten en klachtenprocedure

ZOA heeft een klachtenprocedure, in lijn met de eisen die ISO stelt. Klachten worden binnen 48 uur afgehandeld, centraal gedocumenteerd en periodiek geanalyseerd en opgevolgd. Waar nodig worden procedures aangepast.

Daarnaast past ZOA een klachtenprocedure toe in de landen waarin we werken ten behoeve van de doelgroep en lokale partners in lijn met de eisen die de CHS daarover stelt.

Vragen, klachten en opmerkingen kunnen worden ingediend via de ZOA-website: <http://www.zoa.nl/vragen-tips-en-klachten> of telefonisch via **055 3663339**.

4.6.3 Kwaliteitsstandaarden

Het werk van ZOA wordt gecontroleerd door diverse externe evaluatoren (onder meer van diverse overheden) en erkende accountants. ZOA heeft een intern auditsysteem dat er op toeziet dat er effectief en efficiënt wordt gewerkt.

ZOA onderschrijft onder meer de volgende codes:

- Code of Conduct for the International Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief
- SBF-code Goed Bestuur voor Goede Doelen
- Gedragscode van de Goede Doelen Nederland
- Regeling beloning directeuren van goede doelen
- Core Humanitarian Standard

De codes zijn geïmplementeerd in de werkprocessen van ZOA. Bij kwaliteitsreviews en programmabeoordelingen worden de belangrijkste elementen uit de codes getoetst. Afwijkingen worden beoordeeld binnen de context waarin wordt gewerkt en gerapporteerd via de bestaande planning- en reviewcyclus. Overtreding van de code kan invloed hebben op individuele beoordelingen van werknemers. Aanpassingen en/of verbeteringen van de implementatie van codes vinden plaats binnen de normale jaarplanning.

ZOA's kwaliteitsmanagement is gecertificeerd op basis van de ISO 9001:2015 norm.