



2018-08-24

IMs riktlinjer för Insamling 2018

**INDIVIDUELL MÄNNISKOHJÄLP
SWEDISH DEVELOPMENT PARTNER**

P.O. Box 45
SE-221 00 Lund
Sweden

Visiting Address
Fabriksgatan 2F

Tel +46 46 32 99 30
Fax +46 46 15 83 09

individuell@manniskohjalp.se
www.manniskohjalp.se

Pg 90 07 06-3
Bg 900-7063

Org.nr 845 000-0768

Prepared by: Chef Marknad och Kommunikation Josefina Rován		Document name: IMs riktlinjer för insamling			Document type: Policy
Approved by: IMs styrelse	Document number:	Issued date: 2010-08-01	Latest revision date: 2018-08-24	Published: IM web Intranet	Information classification: Non confidential

IMs riktlinjer för Insamling

90-konto

IM har 90-konto (90 07 06-3). Det innebär att Svensk Insamlingskontroll regelbundet granskar vår ekonomi och redovisning. De kontrollerar att pengarna verkligen kommer fram till biståndsverksamheten och att kostnader för administration och insamling hålls inom rimliga ramar. Max 25% av de totala intäkterna får gå till kostnader för administration och insamling enligt SFI.

IM är medlem i Frii, Frivilligorganisationernas Insamlingsråd, som arbetar för etisk och professionell insamling. Som medlemsorganisation följer IM FRIIs etiska riktlinjer.

IM arbetar systematiskt med utvärdering, uppföljning, kompetensutveckling och översyn av rutiner och arbetssätt. Vi ställer också krav på revision, från partners och lokalkontor till huvudkontor.

Egen andel insamlade medel

IMs egna insamlade medel har tidigare legat runt 75%. Resterande är extern finansiering via Sida, Allmänna Arvsfonden med mera. I takt med att Sida-bidragen ökar så medför det att egen insamling minskar i andelar, men i kronor fortsätter vi satsa på ökad insamling.

IM samlar bland annat in pengar via följande metoder

- Face-to-face – se bilaga ”IMs riktlinjer för Face-to-face”
- Telemarketing – se bilaga ”IMs riktlinjer för Telemarketing”
- Tryckt material och webb: insamlingsbrev, tidskrift, DR etc
- Digitala kampanjer
- Gåvokort
- Minnesgåvor
- Kollekt
- Aktier
- Fonder och stiftelser
- Testamente

Gåvor i form av värdepapper

Värdepappersgåvor kommer in till IM antingen genom att gåvogivaren för över de aktuella värdepapperna till IMs värdepappersdepå, vilken inrättats speciellt för ändamålet, eller så upprättas nya konton under IMs organisationsnummer i det förvaringsinstitut där gåvogivaren har sina värdepapper. IMs inriktning är att inkomna värdepapper ska säljas så snart som möjligt efter överföringen. Eventuella vinster eller förluster vid försäljning av skänkta värdepapper bokförs över gåvokontot.

Gåvor i form av fastigheter

Det förekommer att IM får ta emot fastighetsgåvor. Så gott som uteslutande sker detta genom att IM via ett testamente, ärver denna typ av tillgångar. Det är viktigt att se till att IM erhåller lagfart på den andel av fastigheten som vi ärvt. IMs inriktning är att alla fastigheter som vi erhållit som gåva ska säljas, så snart som registreringen i fastighetsregistret blivit klar. Försäljningen ombesörjes av fastighetsmäklare och IMs strävan är att erhålla ett så högt pris som möjligt.

Från vem samlar vi in pengar?

IM samlar in pengar från bland annat, privatpersoner, företag, föreningar, församlingar, fonder och stiftelser.

Vi samlar inte in pengar på följande vis:

- Telemarketing använder sig inte av automatisk uppringning.
- Telemarketingpersonalen pratar inte om testamente om inte givaren själv tar upp det.

Från vem samlar vi inte in pengar?

Vi vänder oss inte till personer under 18 år, när vi samlar in gåvor. Vi samlar inte heller in i situationer när vi är osäkra på om personen förstår sammanhanget, på grund av språk, sjukdom osv.

Den som ger en gåva till IM ska veta att gåvan når fram. IM redovisar arbetet via tidskrift, hemsida, fadderbrev, nyhetsbrev etc. Dessutom kan man kontakta IM för att fråga om vår verksamhet.

IM vill inte samarbeta med företag och organisationer som brister i respekten för mänskliga rättigheter i företagets relationer till anställda eller leverantörer och där det finns skäl att misstänka illegitimt barnarbete. IM väljer att inte samarbeta med företag inom industrin för tobak, alkohol, vapen, pornografi, diamanter eller företag där miljöbrott har konstaterats.

Gåvor till särskilda ändamål

Innan vi går ut med en riktad insamling stämmer vi av med vår Internationella avdelning och våra platschefer så att insamlingen ligger i linje med planerat arbete i fält. Detta för att inte hamna i en situation där vi samlar in för mycket till ett visst projekt. Ifall givaren på eget initiativ ändamålsbestämt en gåva till ett ändamål som IM inte har, meddelas givaren om detta. Givaren har då möjlighet att få sin gåva återbetald eller flyttad till annat projekt efter överenskommelse.

Vi redovisar gåvor som en intäkt under innevarande år. I eget kapital i balansräkningen redovisas ännu inte förbrukade ändamålsbestämda medel i en egen post.

Återbetalning av gåva

Om det skulle uppstå en situation med för mycket insamlade medel till ett visst projekt kommunicerar vi det med givarna via IMs tidskrift och på hemsidan. Givarna har då möjlighet

att få sin gåva återbetald eller flyttad till annat projekt efter överenskommelse.

Om en givare, inom rimlig tid, kräver tillbaka en gåva eller tar tillbaka ett löfte om gåva respekterar vi detta.

Tacka nej till gåva

Att tacka nej till en gåva kan bli aktuellt om den kommer från en givare med tvivelaktigt rykte eller som ej delar IMs värdegrund.

Vem får vilken information?

Våra givare får regelbundet IMs tidskrift där vi berättar om IMs verksamhet och återrapporterar från projekten. Några gånger per år skickas brev där vi lyfter fram något ur IMs verksamhet.

På hemsidan berättar vi om vårt arbete i Sverige och övriga länder. Här finns även IMs Verksamhetsberättelse för de senaste åren. IM finns också på Facebook, Twitter och Instagram.

När och hur tackar vi för en gåva

IM har olika rutiner för att tacka våra givare. Nya givare får brev hem. När man ger större gåvor blir man uppringd och tackad av generalsekreteraren.

Bild och text i marknadsföring

IM har som regel att alltid följa organisationens kärnvärden vid beskrivningar och avbildningar av människor som deltar i eller utför våra verksamheter. Det betyder att vi skall försöka förmedla närhet och medmänsklighet när vi avbildar människor, och undvika ovanfrånperspektiv och en känsla av avstånd mellan IM och människorna vi arbetar med. När vi skildrar IMs verksamhet visar vi på olika sätt hur IM arbetar med hjälp till självhjälp – det vi på engelska kallar empowerment. Att människor har och får kraft att förändra sin situation är viktigt att försöka visa i både bild och text. Det är också viktigt, särskilt i text, att vi växlar mellan det personliga och det strukturella. Vi bör beskriva vilka behoven är för individer och grupper, men även beskriva de

strukturella orsaker och rotproblem som ligger bakom, och som IMs insatser ofta också söker påverka.

Om inte situationen är extrem skall vi undvika beskrivningar som förmedlar passivitet, underläge och hjälplöshet. Vi vill istället visa människor med värdighet och förändringskraft.

Särskild försiktighet gäller vid avbildningar av barn, inte minst vid fotografering.

IMs riktlinjer för text och bild utvecklas mer i kommunikationsstrategiska styrdokument.

Frågor och klagomål

Brev, mejl eller telefonsamtal från givare ska besvaras snarast möjligt, helst inom 2-4 dagar. Se IMs klagomålpolicy.

Underleverantörer

Vi användning av underleverantörer upprättas alltid ett skriftligt avtal med leverantören. Förteckning över dessa finns tillgängligt hos IMs ekonomiavdelning.

Placeringspolicy

Se IMs riktlinjer för kapitalförvaltning och placeringsetiska regler.

<https://individuellmanniskohjalp.sharepoint.com/sites/impact/GuidanceLibrary/Finance/Policy%20for%20asset%20management%20SWE.pdf>

Integritetspolicy - GDPR

IM följer de regler och bestämmelser som finns i dataskyddsförordningen – GDPR

<https://www.datainspektionen.se/lagar--regler/dataskyddsförordningen/>

Se även IMs Integritetspolicy som ligger på vår hemsida <https://manniskohjalp.se/om-oss/integritetspolicy>

Miljö-policy

Se IMs Miljö-policy:

<https://individuellmanniskohjalp.sharepoint.com/sites/impact/GuidanceLibrary/IM%20general/Environmental%20policy%20ENG.pdf>

Bilaga, IMs riktlinjer för Face-to-face

Följande förhållningsregler ges till såväl egen face-to-face personal som vid anlitanade av externt face-to-face företag.

1. På direkt fråga ska vi alltid informera potentiella medlemmar/givare om vi har betalt för att tala med dem och att vi inte är frivilliga/volontärer (om så är fallet). Om så är påkallat berättar vi om de anställnings- och arbetsvillkor vi arbetar under.
2. Vi ska alltid kunna legitimera oss så att alla potentiella medlemmar/givare kan verifiera vilka vi är och vilka vi arbetar för.
3. Har vi tillstånd att stå på en plats som inte är offentlig ska vi agera enligt de normer som utfästs av förvaltaren. Det kan gälla antal värvare, tidpunkt, uppställande av bord och andra direktiv.
4. Vi ska alltid förklara för medlemmen/givaren hur IM kommer att kommunicera med vederbörande efter det att han/hon har skrivit på medgivandet.
5. Vi förbinder oss att alltid hantera formulär med personliga uppgifter på ett säkert och konfidentiellt sätt.
6. Vi ska alltid avsluta ett samtal på ett artigt och respektfullt sätt.
7. Vi ska alltid hantera och bemöta alla eventuella klagomål från allmänheten snabbt och professionellt.
8. Vi ska aldrig sätta press på den vi talar med och ifrågasätter inte hans/hennes nej. IM samarbetar med andra organisationer som bedriver face-to-face-insamling i syfte att inte översvämma en viss plats och att inte irritera människor som passerar. Genom att samarbeta och visa hänsyn möjliggör vi att metoden kan överleva i sin nuvarande form.
9. Vi ska agera inom ramen för de direktiv som utfästs av IM.
10. Under vårt arbete har vi mångas blickar på oss. Vi ska uppträda på ett värdigt sätt, vara hela och rena och överhuvudtaget agera på ett sätt som inte väcker anstöt och som inte påverkar IM negativt.

11. Vi ska kunna upplysa potentiella medlemmar/givare om de möjligheter som finns att avbryta medlemskapet/givandet.
12. Vi får fortlöpande utbildning av IMs arbete. Kvaliteten på vårt arbete vidmakthålls genom kontinuerlig handledning och uppföljning.

Bilaga, IMs riktlinjer för Telemarketing

IM har egen anställd personal som sitter på huvudkontoret i Lund och ringer. Följande krav ställer vi på vår TM-personal:

- Inför kampanjer utifrån externa register kontrollerar vi alltid våra telefonlistor mot NIX-registret.
- Vi följer alltid FRIIs policy och GDPR
- Vi använder aldrig hemligt telefonnummer för insamling med hjälp av telefon eller gör numret osynligt i nummerpresentatör. Om den uppringda personen ringer tillbaka till ett presenterat nummer ska han/hon få reda på vilken organisation som sökte dem och vad ärendet gällde. Detta ska ske genom att någon svarar eller genom ett automatiskt meddelande.
- Vi använder inte automatiska uppringningar eller uppringningssystem utan mänsklig medverkan.
- Vi använder aldrig telefonförsäljning till och insamling mot minderåriga.
- Normalt ringer vi inte upp givare efter kl 21.00. Vi anpassar alltid tiderna efter målgrupp om samtalen genomförs på helger.

Inför samtalet

- Vi ser alltid till att den person som ringer på uppdrag av IM har relevant utbildning och kunskap om IM samt kännedom om innehållet i denna vägledning. Alla upplysningar som ges i samtalet ska vara korrekta och dokumenterbara. En mall för samtalets genomförande, som godkänts av IM finns alltid. Följande uppgifter ska den uppringande personen alltid ha till hands för att på förfrågan kunna ge tydligt svar:
 - syftet med samtalet
 - uppgifter om målgruppen som rings upp
 - hur värvningen/insamlingen sker
 - kostnaden för samtalet/kampanjen
 - hur givaren betalar in sin gåva
 - hur pengarna kommer att användas på IM.

- hur registrerade uppgifter om givarna används i framtiden
- att givarens namn säljs inte vidare

- Vi respekterar alltid en målgrupps eventuella önskan om att inte bli uppringd och därför bör inte slumpvis utvalda personer ringas upp.

Under samtalet

- Vi visar alltid särskild varsamhet om den uppringde verkar påverkad av sjukdom, ålder eller annat som kan påverka personens omdöme eller fria vilja.
- Vi presenterar oss alltid med namn när vi ringer för samt är tydliga med syfte och ändamål med samtalet.
- På förfrågan klargör vi om vi är anställda av IM, arbetar som frivilliga eller om vi är anlitade som konsult av organisationen.
- Vi respekterar genast en önskan om från den uppringda att inte fortsätta samtalet.
- Vi baserar alltid våra överenskommelser på tydligt samtycke från den uppringde. Avtal som träffast på telefon kvalitetssäkras vi genom att verifieras innan samtalet avslutas, och genom att IM vid uppföljning av avtalet bekräftar på lämpligt sätt skiftligt vad som avtalats.
- Använder vi externa register som grund för telefonsamtalet informerar vi alltid på förfrågan om var personuppgifterna kommer ifrån.
- Vi är på förfrågan alltid öppna och tydliga med vilka kostnader som eventuellt är förknippade med erbjudandet, insamlingen eller försäljningen.
- Vi noterar alltid särskilda önskemål eller kritik i samband med samtalet och hanterar dessa på ett säkert och seriöst sätt enligt interna rutiner

- Vi kan på förfrågan ge information om vilken ansvarig person på IM den uppringde kan vända sig till för att framföra önskemål, kritik eller ställa ytterligare frågor.
- Vi informerar alltid i förväg om samtalet spelas in eller om tredje person i utbildningssyfte eller för kvalitetskontroll avlyssnar samtalet.
- Vi avslutar alla samtal på ett vänligt sätt oavsett om samtalet gett avsett resultat eller inte.

Efter samtalet

- Om den uppringda personen lämnar värdefull information eller framför klagomål och synpunkter noteras detta och förs vidare i vår organisation. Om en fråga lämnas obesvarad ska IM snarast återkomma till den uppringda med svar.
- Vi respekterar alltid om den uppringde ångrar sitt åtagande.