

Generalsekretarens riktlinjer för insamling

Reviderade 2014-09-16

1. Bakgrund

Röda Korset strävar efter att vara en transparent och öppen insamlingsorganisation och har därför tagit fram riktlinjer för vårt insamlingsarbete. Riktlinjerna syftar till att kvalitetssäkra hela vårt insamlingsarbete. Röda Korset är medlem i Frivilligorganisationernas insamlingsråd (FRII), där insamlingsorganisationer gemensamt arbetar för att upprätthålla och utveckla etisk och seriös insamling. Röda Korset har ett s.k. 90-konto som används vid insamlingar och kontot kontrolleras av Svensk insamlingskontroll. Svensk insamlingskontroll kräver att kontoinnehavarna försäkras att minst 75 procent går till insamlat ändamål. Röda Korset har flera olika 90-konton, exempelvis för medlemsavgifter och autogiro. De två konton som kommuniceras externt är Plusgiro 900 800-4 eller Bankgiro 900-8004. Röda Korsets lokala kretsar har inte 90-konto, vilket är helt i linje med Svensk insamlingskontrolls regler. Kretsarnas egna konton används vid kommunikation med dess medlemmar.

2. Tillämpning och avgränsningar

Dessa riktlinjer handlar om hela Röda Korsets kommunikation med våra givare. Riktlinjerna behandlar inte relationen mellan den gemensamma delen som vi kallar för centralstyrelsen och de lokala rödakorsföreningarna. Det innebär t.ex. att vi inte betraktar Röda Korsets kretsar som givare. Däremot är de som skänker pengar via våra insamlingsbössor givare, vilka en krets bör kommunicera med på ett eller annat sätt. Dessa riktlinjer exkluderar företags-samarbeten, med undantag för spontana gåvor från företag, då Röda Korset har separata riktlinjer för detta. Röda Korset samlar även in pengar genom andrahandsförsäljning av t.ex. kläder, möbler och liknande via Röda Korsets mötesplats Kupan. Hur skänkta varor hanteras inom Röda Korset finns att läsa i handboken för mötesplats Kupan.

3. Grunder för insamling

Insamling är en förutsättning för att Röda Korsets ska kunna bedriva verksamhet. Vår grundregel är att alla som vill ska få skänka pengar till Röda Korset; företag, privatpersoner och organisationer. En gåva till Röda Korset ska alltid vara frivillig och givarens vilja ska alltid respekteras när ett ändamål för gåvan har angivits.

3.1 Information och ändamål

Röda Korsets insamlingar ska ske på ett förtroendegivande sätt. Information i samband med insamlingen ska vara saklig och korrekt och insamlingens ändamål ska tydligt framgå. På vår hemsida och i vår årsredovisning ska vi redogöra för våra kostnader i vårt arbete och hur mycket som går till ändamålet. Tillgångar, som genom insamling, gåva eller testamenten tillfaller Svenska Röda Korset och för vilkas användning särskilda villkor har föreskrivits, får endast mottas om villkoren överensstämmer med Röda Korsets ändamål och grundprinciper.

3.2 Insamlingskostnader

Röda Korset ska inte i vår information till våra givare använda formuleringar som påstår att det i insamlingen saknas administrations- och insamlingskostnader och därmed ge intryck av att insamlingen sker kostnadsfritt. Det betyder att det inte är förenligt med dessa riktlinjer att t.ex. skriva ”ditt bidrag går oavkortat till ändamålet” eller att ”varenda krona går fram”. Svensk insamlingskontroll (se referens i not 2) har regler för hur mycket av insamlade medel som får gå till insamlingskostnader.

3.3 Egen verksamhet

Röda Korset samlar enbart in pengar till verksamhet inom den egna rörelsen och ska inte agera ombud för andra företag eller organisationer. Röda Korset får således inte samla in pengar som används av andra organisationer om insamlingen inte sker tillsammans med en annan organisation. Detta står även reglerat i Röda Korsets stadgar: ”Svenska Röda Korsets tillgångar ska förvaltas på ett omsorgsfullt och betryggande sätt och får endast användas för Röda Korsets egen verksamhet eller i Röda Korsets verksamhet tillsammans med annan organisation i enlighet med föreningens ändamål enligt § 1. Tillgångar som genom insamling, gåva eller testamenten tillfaller Svenska Röda Korset för särskilt ändamål får endast användas för detta ändamål i verksamhet som bedrivs av rödakors- och rödahalvmånerörelsen. Tillgångar som genom insamling, gåva eller testamenten tillfaller Svenska Röda Korset, utan att särskilda villkor föreskrivits för deras användning, får endast användas för verksamhet som bedrivs av rödakors- och rödahalvmånerörelsen”

3.4 Samarbeten

När Röda Korset samarbetar med organisationer i insamlingssyfte ska det göras med organisationer som står bakom våra grundläggande värderingar, vilket innebär att Röda Korset kan välja att tacka nej till samarbeten. Röda Korset har även rätt att säga nej till organisationer eller privatpersoner som bedriver eller förknippas med verksamhet som inte stämmer överens med våra grundläggande värderingar (jmf våra riktlinjer för företags-samarbeten).

3.5 Undantag

Röda Korset ska överväga att inte samla in pengar vid tillfällen där vi inte kan garantera våra insamlares säkerhet eller där det finns uppenbar risk att insamlarens personliga integritet blir kränkt. Röda Korset samlar heller inte in pengar vid manifestationer och demonstrationer där budskapet inte stämmer överens med våra värderingar och grundprinciper.

4. Rekrytering och kommunikation med givare

När Röda Korset arbetar med insamling strävar vi efter nära och hållbara relationer med våra givare. Vi jobbar med traditionella metoder och nya metoder för att kommunicera med våra givare på bästa möjliga sätt. Allmänhetens, tillika våra givares, personliga möten med Röda Korsets frivilliga är en viktigkommunikationskanal. I Röda Korsets kontakt med givare respekteras givares eventuella önskemål om att inte bli uppringda eller få utskick av olika slag. Om en givare inte längre önskar vissa utskick, kontakter eller att bli struken ur våra

register krävs att givaren själva via brev, e-post eller telefon kontaktar oss. All hantering av personuppgifter sker i enlighet med Personuppgiftslagen (PuL).

4.1 Text och bild

I Röda Korsets insamlingsarbete är det viktigt att kommunicera med vår omvärld och det gör vi ofta med hjälp av både text och bild. Människor ska i text och bild skildras på ett värdigt sätt. Text och bild ska stämma överens med insamlingsändamålet. Om möjligt ska tillstånd för att använda bilder ges av den avbildade personen. Extra hänsyn ska tas till minderåriga samt till särskilt utsatt människor. Du kan läsa mer i Röda Korsets bildrekommendationer på Rednet.

4.2 Anonymitet

Röda Korsets givare kan välja att skänka en gåva anonymt via www.redcross.se eller via sin bank. Röda Korset lämnar aldrig ut givares identitet till annan part i kommersiellt eller annat insamlande syfte. Vid samarbete med tredje part (t.ex. tryckeri eller analytiker) upprättas alltid ett avtal där vi säkerställer att givarens uppgifter inte används vidare.

4.3 Aktivt givande

För att skänka en gåva till Röda Korset krävs alltid ett aktivt agerande från givaren. Röda Korsets ska således inte använda sig av s.k. passiva medgivanden. Det innebär bl.a. att en första begäran om bidrag inte får ges i form av en faktura. Inte heller får en vara skickas ut med faktura eller inbetalningskort till någon som inte har beställt varan. Det sista sagda gäller även om mottagaren upplyses om att gåvan är frivillig och att varan kan kastas eller återsändas om mottagaren inte vill behålla den.

4.4 Kommunikationskanaler

För att rekrytera och kommunicera med givare använder vi oss primärt av följande metoder och kanaler.

4.4.1 Face to Face

Denna rekryteringsmetod innebär att anställda personer (via samarbetspart eller anställda av Röda Korset) söker upp potentiella givare på allmän plats för att rekrytera dem till fast givande via autogiro, (se separata riktlinjer för detta nedan).

4.4.2 Direktmarknadsföring

Direktmarknadsföring, genom postala och digitala utskick, innebär utskick av brev med en förfrågan om gåva. Brevet kan skickas antingen i pappersform eller i digital form.

4.4.3 Hemsida och årsredovisning

På Röda Korsets hemsida kan allmänheten läsa om vårt arbete och välja att skänka en gåva till Röda Korset. På hemsidan kan man också läsa Röda Korsets årsredovisning, vilken också ger viktigt information om Röda Korsets arbete.

4.4.4 Medlemstidning

Röda Korset har en medlemstidning som heter Henry. I den kan vi berätta om Röda Korsets olika verksamheter, våra kampanjer samt ge information om hur man kan skänka en gåva.

4.4.5 Mötesplats Kupan och personliga möten

Via Röda Korsets mötesplats Kupan sker många personliga möten och besökare får möjlighet att engageras som frivilliga, medlemmar eller givare (för mer information, se not 4 ovan). Viktiga personliga möten sker också i andra fall när våra frivilliga möter allmänheten.

4.4.6 Annonsering och media

Röda Korset kan nå ut till allmänheten, dels via annonsering i olika typer av medier, dels via massmedia, vilket ibland sker genom mediala samarbeten men som till största del handlar om att informera om vad vi gör samt hur allmänheten kan skänka pengar. Röda Korset kan även välja att arbeta med olika s.k. sociala medier och mobiltelefoni.

5. Insamlingsmetoder

Att kommunicera med givarna innebär även att man som givare enkelt ska kunna gå från en vilja att skänka till själva handlingen. Det är därför viktigt att vi gör det så enkelt som möjligt för givare att engagera sig i Röda Korset genom insamling. Röda Korsets givare kontaktas i olika former i syfte att öka engagemanget och kunskapen om oss och det finns ett antal olika insamlingskanaler genom vilka gåvor kan ges till Röda Korset.

- Plusgiro, bankgiro och autogiro
- Online, via hemsidan där givaren kan betala med kort eller via sin internetbank
- Testamenten (se separata riktlinjer för detta nedan)
- Givarkoncept med gåvobevis så som gratulationer, minneshälsningar
- Försäljning av produkter exempelvis julkort och julklappsadresser
- Lotterier där vi är förmånstagare, lokal lottförsäljning och Rödakorslotten
- Lokala insamlingsaktiviteter, såsom bössinsamling (se riktlinjer nedan), lokala konserter, lokal försäljning på marknader och basarer, auktioner och genom Röda Korsets mötesplats Kupan (se handbok för mötesplats Kupan)
- Mobiltelefonen
- Aktiegåva och fondsparande

Vissa av dessa insamlingsmetoder kräver en mer omfattande reglering än andra:

5.1 Bössinsamling

En av Röda Korsets stora insamlingskanaler är våra traditionella insamlingsbössor.

5.1.1 Tillstånd

Inför en insamling med insamlingsbössor måste insamlingstillstånd beviljas. Generellt krävs tillstånd från polisen eller kommunen för bössinsamling på allmänna platser. I anslutning till butiker eller köpcentra krävs ofta ägarens tillstånd.

5.1.2 Utkvittering

Varje insamlingsbössa ska kvitteras ut genom undertecknande av det gemensamt framtagna utlämningsformuläret och mot uppvisande av legitimation. Två kopior ska skrivas under, varav en ska behållas av insamlaren. Formuläret innehåller följande uppgifter: • Namn, adress och telefonnummer på personen som kvitterar ut bössan • Namn på och telefonnummer till insamlingsansvarig i kretsen • Grundläggande uppförandekod

5.1.3 Åldersgräns och andra begränsningar

För att få kvittera ut en bössa ska personen vara 16 år. Personer mellan 10 och 15 år får samla in pengar om de går tillsammans med målsman eller myndig person som ansvarar för utkvittering och insamling, eller om de går två och två under ledning av myndig person, exempelvis en skolklass med en lärare som håller i insamlingen. Personer under 10 år får enbart samla in pengar i målsmans eller myndig persons sällskap. Insamlingsansvarig i kretsen kan neka en person att samla in pengar för Röda Korset om personen inte agerar efter Röda Korsets uppförandekod.

5.1.4 Insamlarens uppgift

Varje insamlare ska agera efter Röda Korsets värderingar och bemöta omgivningen respektfullt och en insamlare bör tydligt signalera ”Jag samlar in pengar för Röda Korset” genom att bära Röda Korsets insamlarbanderoll.

5.1.5 Insamlingsbössor

Alla insamlingsbössor ska vara tydligt märkta med bössbanderoll/bössgördel och vara ordentligt plomberade och förvaras i låst utrymme när de inte används. En insamlingsbössa ska antingen hållas i en hand eller vara fastgjord på något sätt. En insamlingsbössa får följaktligen aldrig lämnas lös. Till butiken lämnas alltid aktuellt namn och telefonnummer till den som är ansvarig för att byta ut insamlingsbössan. Trasiga eller obrukbara insamlingsbössor ska bytas ut. För att dessa inte ska missbrukas ska de förstöras innan de lämnas till plaståtervinning. Ett alternativ är att dela på bössan och kasta de olika delarna på olika återvinningsstationer. Om någon upptäcker att en bössa missbrukas ska en första kontakt tas med insamlingsansvarige i kretsen. Denna person undersöker om det handlar om en stulen bössa eller inte. Om den är stulen görs en polisanmälan.

5.1.6 Redovisning

Minst två personer ska närvara vid brytning av en plomberad insamlingsbössa och under sammanräkning av insamlade pengar. Två personer måste underteckna ett lokalt insamlingsprotokoll där resultatet bekräftas. Insamlade pengar ska förvaras under betryggande former till dess att de kan betalas in. Pengarna som samlas in ska redovisas till det ändamål som insamlingsbössan är märkt med. Om insamlingen sker till förmån för Röda Korset generellt ska detta också framgå.

5.2 Face to Face

Röda Korset (alternativt vår samarbetspart på uppdrag av oss) deltar i samordning med andra insamlingsorganisationer som använder metoden Face to Face. Samordningen går ut på att säkerställa att ”FRIIs vägledning för face-to-face” efterlevs och att planera aktiviteter så att inte flera organisationer värvar givare/medlemmar på samma platser samtidigt. Samordningen sker delvis i samarbete med FRII. Personer som arbetar för Röda Korset med Face to Face ska tydligt visa att de representerar Röda Korset genom att bära organisationsspecifika kläder samt en tydlig och synlig namnbricka.

5.3 Telemarketing

Röda Korset använder telemarketing (genom fast och mobil telefoni) för att kontakta personer som gett oss en eller fler gåvor under de senaste 36 månaderna. Syftet är dels att tacka för stödet, dels att erbjuda givaren att stödja oss regelbundet via autogiro. Vi ringer även givare som redan ger via autogiro för att fråga om de har möjlighet att höja sitt månadsbelopp.

I de fall det krävs – framför allt i kontakt med personer som inte redan är givare – tar vi alltid hänsyn till så kallad nix-kodning (nej tack till telefonförsäljning). På vardagar genomför vi samtal mellan kl. 10.00 och 21.00 (20.00 på fredagar) och på helger mellan kl. 11.00 och 20.00. Vi ringer inte på nyårsdagen, långfredagen, påskafton, juldagarna, nyårsafton och i många fall inte heller kvällen före dessa dagar.

5.4 Försäljning av produkter

Vid försäljning av produkter så som exempelvis julkort ska det tydligt framgå hur mycket som tillfaller Röda Korset.

6. Gåvor för särskilda ändamål

Röda Korset tillämpar god redovisningssed av insamlade medel och kontrolleras av Svensk Insamlingskontroll och auktoriserad revisor.

SRK önskar helst motta icke ändamålsbestämda gåvor vilket innebär att givarens pengar där de vid tillfället bäst behövs och ger mest nytta.

Om särskilt ändamål finns för insamlingen skall detta tydligt redovisas i kommunikationen med givaren. Om en erhållen gåva anger ett specifikt ändamål som inte motsvarar vår verksamhet ska givaren kontaktas snarast. Givarens ska få möjlighet att ändra ändamålet eller få tillbaka sina pengar.

6.1 Hantering av ändamålsbestämda medel vid finansiering

Ändamålsbestämd insamling märks i redovisningssystemet med särskild kod för att garantera att finansiering sker till angivet ändamål alternativt verksamhet. Röda Korset tillämpar god redovisningssed av insamlade medel och kontrolleras av Svensk Insamlingskontroll och auktoriserad revisor.

7. Åtterrapportering och tack

En viktig del i Röda Korsets insamlingsarbete är att återkoppla och tacka givare.

7.1 Åtterrapportering

Åtterrapportering ska ske kostnadseffektivt, vilket innebär att vi i de flesta fall inte återrapporterar till varje enskild person hur en specifik gåva har använts. Röda Korset återrapporterar till givarna genom massmedia, hemsidan, föreläsningar, årsredovisning samt genom vår medlemstidning Henry. I samband med kampanjer ska en tydlig återrapportering finnas på Röda Korsets hemsida. För regelbundna givare ska en årlig rapport tas fram kring hur vi har använt pengarna och vid gåvor över 100 000 kr ska, om så önskas av givaren, en personlig återrapportering ske.

7.2 Tack

Att tacka givare för en gåva stärker relationen mellan oss och givaren. Ett tack kan framföras på många olika sätt. Röda Korsets frivilliga har möjlighet att framföra ett tack till givare som skänker via en bössa eller mötesplats Kupan. Det är av största vikt att alla inom Röda Korset som kommer i kontakt med givare tackar för en gåva, vare sig det är pengar eller kläder. Om möjligt ska Röda Korsets tack anpassas efter insamlingsändamålet. I samband med lokal insamling ska den lokala rödakorskretsen överväga att tacka givarna. Till exempel kan tackdiplom sättas upp på mötesplats Kupan och i ICA-butiken. De givare som skänker direkt via vårt 90-konto får automatiskt tack från Röda Korset. Alla förstagångsgivare, oavsett storlek på gåvan ska få ett skriftligt tack. Efter första gåvan ska varje tack se ut som följer:

- En spontan givare som skänker mer än 500 kr ska få ett automatiserat skriftligt tack.
- En givare som skänker mer än 25 000 kr får ett personligt tack.
- Vid en gåva genom testamente skickas om möjligt, och om det bedöms som lämpligt, i det enskilda fallet, ett tack till den avlidnes anhöriga. I annat fall skickas en bekräftelse och ett tack till den som har hand om dödsboet.

8. Klagomål och återbetalning

Röda Korset ska alltid verka för ett respektfullt bemötande och i möjligaste mån tillgodose varje givares önskemål. Klagomål från en givare ska behandlas så snabbt som möjligt. Det får dock ta högst fyra arbetsdagar från det att givaren har hört av sig till dess att givaren får någon form av återkoppling. Röda Korset utgår från att en gåva generellt inte kan betalas tillbaka. Röda Korset ska dock alltid verka för ett respektfullt bemötande och när en givare vill att en återbetalning av gåva ska ske bör en individuell bedömning göras. Krav på återbetalningen måste dock ske inom rimligt tid från gåvotillfället. Det finns situationer där en gåva ska återgå:

- När det i efterhand visar sig att gåvogivaren, t.ex. på grund av sjukdom eller liknande, inte förstått innebörden av en gåva, eller på annat sätt saknat insikt om gåvans art eller omfattning.

- Om Röda Korset mottar en gåva som uppenbarligen är avsedd för annan mottagare ska gåvan omgående överföras till den andra mottagaren. Det finns också situationer där det kan bli aktuellt för Röda Korset att tacka nej till en gåva. Om en person har angivit ett visst ändamål i sitt testamente och Röda Korset, vid testamentets verkställande, inte för närvarande bedriver eller inom överskådlig tid kommer att bedriva verksamhet som uppfyller angivet ändamål, ska den som ombesörjer bouppteckning och arvsifte kontaktas. Det är i första hand ändamålet som styr och det kan därför bli aktuellt att Röda Korset inte kan ta emot arvet. En prövning får ske i varje enskilt fall.

9. Övrig hantering

Det finns övrig hantering av gåvor till Röda Korset som regleras i andra skrivelser:

9.1 Testamentsgåvor

Röda Korset kan som arv och donationer erhålla bl.a. fastigheter, bostadsrätter och värdepapper. Dessa skall om möjligt tillskiftas oss innan försäljning. Detta för att undvika beskattning. Egendom skall avyttras omgående och till högstbjudande. Utförliga riktlinjer för denna hantering går att läsa på Rednet i dokumentet Rutiner för arv och gåvor.

9.2 Tvistiga gåvor

Det är viktigt att alltid kontrollera hur testatorn uttryckt sig i sitt testamente vad gäller mottagandet av arvet, om medlen t ex ska tillfalla någon särskild av våra verksamheter. Det är hela tiden testators (givarens) vilja som ska vara vår ledstjärna. Beträffande tvister gällande testamenten är Röda Korsets ansvar ytterst mot testatorn och hans eller hennes vilja. Vi följer därför det tankesätt som finns i svensk lag, att det är den som klandrar testamentet som har bevisbördan för att visa på brister i testamentet.

9.3 Kapitalförvaltning

Röda Korset har en särskild placeringspolicy för sin kapitalförvaltning.

Det övergripande målet för vår kapitalförvaltning är:

”Svenska Röda Korset ska eftersträva en långsiktigt god avkastning på kapitalet, med ett balanserat risktagande och iakttagande av de etiska riktlinjer som framgår av denna placeringspolicy. En jämn och förutsägbar utdelning till verksamheten är av stor betydelse. Den långsiktiga utdelningen ska vara på en sådan nivå att kapitalets reala värde kan hållas intakt över tiden.”

Övriga riktlinjer som detta dokument hänvisar till finns att tillgå på Röda Korsets intranät, Rednet, <http://www.redcross.se/rednet/>, eller att beställa via Röda Korset infotjänst, <mailto:info@redcross.se>.