

# Insamlingspolicy för Räddningsmissionen

*Uppdaterad 1 september, 2020*

## 90-konto

Göteborgs Räddningsmission (Räddningsmissionen) innehar ett så kallat 90-konto och är godkänd och kontrollerad av Svensk Insamlingskontroll. 90-kontot kommuniceras i alla former av kampanjmaterial, informationsmaterial, annonser och annan extern kommunikation.

Räddningsmissionen är medlem i GIVA Sverige och följer GIVAs kvalitetskod.

## Metoder för insamling

Insamlingen skall ske på ett förtroendegivande sätt. Information i samband med insamlingen skall vara saklig och korrekt. Räddningsmissionens insamlingar och insamlingsmetoder skall präglas av öppenhet, ärlighet och respekt för givaren.

Exempel på insamlingsmetoder som Räddningsmissionen använder sig av för närvarande:

DM/utskick till befintliga givare

Telemarketing

Medlemstidning "Din Nästa"

Externa kampanjer

SMS-kampanjer

Evenemang

Företagsgåvor

Företagssponsring

Ansökningar till fonder/stiftelser

Församlingsgåvor

I vårt CRM registreras alla gåvor och de personer, företag eller organisationer som skänker gåvor till Räddningsmissionen utgör vår aktiva givardatabas.

I enlighet med vår integritetspolicy avför vi alla gåvogivare från registret då de varit inaktiva under den senaste sammanhängande treårs-perioden. Vi avslutar all kommunikation med dessa personer och behåller inte heller deras person- och adressuppgifter i vårt CRM-system.

## Respekt för givaren

**Räddningsmissionen**

Nordhemsgatan 12, 413 27 Göteborg, 031-712 12 00  
www.raddningsmissionen.se info@raddningsmissionen.se

Att ta emot gåvor från privatpersoner, företag, eller andra organisationer innebär att man får ett förtroende. Detta förtroende ska Räddningsmissionen förvalta på bästa sätt och i alla lägen hantera givarrelationer och gåvor med respekt och integritet.

Givarnas namn skall normalt inte lämnas/säljas vidare, om så sker skall givaren ha informerats och getts möjlighet att bli undantagen.

Vid insamling genom tredje part ska givaren informeras om att tredje part sparar namn- och adressuppgifter och huruvida berörda insamlingsorganisationer får tillgång till dessa uppgifter eller ej.

Göteborgs Räddningsmission hanterar personuppgifter i sitt gåvoregister i enlighet med GDPR. Läs mer i vår integritetspolicy.

## **Hantering av gåvor och insamlingskostnader**

De insamlade medlen ska hanteras med respekt och aktsamhet på Räddningsmissionen. I både budget och ekonomisk redovisning skall det klart och tydligt framgå vilka verksamheter som är mottagare av insamlade medel.

I all extern kommunikation rörande insamling skall målen för respektive insamling och kampanj tydligt framgå. Dokumentationen kring detta skall vara systematisk i planering och registrering i aktuellt CRM-system.

Om givare önskar att den givna gåvan skall gå till ett särskilt ändamål, skall givarens önskan alltid tillmötesgå. Att medlen har gått till det önskade ändamålet skall också redovisas i tackbrev och återrapportering, samt vara spårbart i den ekonomiska redovisningen.

I kommunikationen med givarna, samt i offentlig redovisning på hemsida och i trycksaker skall kostnaden för Räddningsmissionens insamling framgå, samt hur stor del av de insamlade medlen som går direkt till verksamhet.

Räddningsmissionens marknadsföring skall inte ge intryck av att insamlingen sker kostnadsfritt. En första begäran om bidrag får inte ges i formen av en faktura. Redogörelse ska kunna lämnas för kostnader i arbetet och hur mycket som går till ändamålet. Kostnaderna ska vara skäliga.

Vid försäljning av varor såsom böcker, kort, kläder och liknande, skall det alltid vid försäljningstillfället framgå hur stor del av summan som tillfaller organisationen och går till verksamhet. En vara får inte, under några omständigheter, skickas ut till någon som inte har beställt varan.

**Räddningsmissionen**

Nordhemsgatan 12, 413 27 Göteborg, 031-712 12 00  
www.raddningsmissionen.se info@raddningsmissionen.se

Fastigheter eller värdepapper som erhålls via gåva, donation eller testamente avyttras snarast möjligt om inte den mottagna egendomen kan fylla ett behov i organisationens verksamhet.

## **Återrapportering**

Återrapportering till gåvogivare och sponsorer av olika slag ska ske kontinuerligt. Återrapportering till våra givare ska vara korrekt och upplysa om vad gåvorna används till och vad de får betyda för vår målgrupp. Vår målsättning är att återrapporteringen skall ske i många olika kanaler, så att det blir så enkelt som möjligt för givare och sponsorer att tillgodogöra sig rapporteringen.

Idag sker återrapporteringen på följande sätt:

### **Tackbrev**

Räddningsmissionen tackar för varje gåva på olika sätt beroende på givarens preferenser och storlek av gåva. Tack skickas genom e-mail, sms, brev eller personlig kontakt.

Fonder som beviljat stöd till Göteborgs Räddningsmission får årligen återrapportering kring vart gåvorna har gått via exempelvis brev, bilder och ekonomisk redovisning från våra verksamheter.

### **Din Nästa**

I vår medlemstidning Din Nästa skriver vi om all den verksamhet som sker på Göteborgs Räddningsmission. Via tidningen får givarna en mycket god insikt i vad som händer i organisationen och vad gåvomedlen används till.

### **Hemsida**

På hemsidan publicerar vi ständigt nyheter och uppdateringar kring vår verksamhet.

### **Sociala medier**

Vi har en levande rapportering och dialog med våra givare och följare via Facebook, Instagram, LinkedIn.

### **Besök**

Vi bjuder regelbundet in våra största bidragsgivare till möten, event och studiebesök och vi besöker även företagsvänner, församlingar och andra givare som önskar få en levande och personlig återrapportering.

## **Hantering av frågor och klagomål**

**Räddningsmissionen**

Nordhemsgatan 12, 413 27 Göteborg, 031-712 12 00  
www.raddningsmissionen.se info@raddningsmissionen.se

Frågor från allmänheten rörande insamling och gåvor skall alltid besvaras. Den som sitter i exempelvis växelfunktionen, eller den som hanterar organisationens allmänna mailadress skall vara förberedd på att kunna besvara frågor rörande insamlingen.

Kan man inte svara, exempelvis på grund av för lite kunskap i ämnet, ska man alltid hänvisa vidare till den personal som har kunskap och möjlighet att svara.

Givare och allmänhet skall bemötas med artighet och professionalism i sina kontakter med Räddningsmissionen. Klagomål skall också besvaras och tas om hand. Klagomål skall hanteras som en möjlighet till förbättringar av Räddningsmissionens givarservice.

Frågor som rör insamlingsstrategi, och eller -policy skall alltid hänvisas till insamlingsavdelningen.

## **Särskilda ändamål samt återbetalning**

Gåvor till särskilda ändamål skall användas för just det ändamålet. Vår målsättning är att alla specialdestinerade gåvor alltid skall gå till det önskade ändamålet. Om detta inte är möjligt skall givaren vidtalas.

Återbetalning av gåva skall göras om det finns etiska frågetecken kring gåvans ursprung och legitimitet.

Räddningsmissionen förbehåller sig även rätten att tacka nej till gåvor eller samarbeten som inte överensstämmer med organisationens värderingar eller arbetsätt.

Om organisation mottar en gåva som uppenbarligen är avsedd för en annan mottagare skall gåvan omgående överföras till den andra mottagaren.

Krav på återbetalning, skall om rimligt, respekteras.

## **Marknadsföring**

All marknadsföring av Räddningsmissionen ska ske i enlighet med god marknadsföringssed och ska kommunicera på ett respektfullt sätt med mottagarna.

I all vår marknadsföring skall mycket stor hänsyn tas till våra klienter och gäster. Deras integritet skall respekteras. Eventuell medverkan från gäster/klienter i marknadsföring skall ske frivilligt och med personens bästa för ögonen. Stor hänsyn ska alltid tas till personen och dennes livssituation.

## **Hantering av bilder och texter i kommunikations- & insamlingsarbetet**

Värdig skildring av människor ska ske i bild och text. Den/de som kan identifieras på bilden har gett skriftligt samtycke till att bilden används Räddningsmissions egna kommunikationskanaler. Extra hänsyn skall tas till minderåriga samt till särskilt utsatta

**Räddningsmissionen**

Nordhemsgatan 12, 413 27 Göteborg, 031-712 12 00  
www.raddningsmissionen.se info@raddningsmissionen.se

människor. Bilderna är en personuppgift och förvaras i en GDPR-anpassad bild- och materialbank.

Den/de fotografer som tagit bilderna har gett Räddningsmissionen rättigheter att använda dem i våra kommunikationskanaler. När så är möjligt, skall man upplysa om att bild och text i insamlingsarbetet inte kan relateras till den faktiska situationen.

För mer information om hur vi som organisation hanterar bilder, se bildpolicy.

För mer information kring hur vi hanterar dina personuppgifter samt vilka rättigheter du har, se [www.raddningsmissionen.se/personuppgifter](http://www.raddningsmissionen.se/personuppgifter)

## **Minderåriga i insamlingsarbetet**

När minderåriga deltar i någon form av insamling, exempelvis vid events, konserter eller "böss-insamlingar" ska detta alltid ske med stor försiktighet. Vi skall värna barnens person, integritet och säkerhet i samband med insamlingar.

Många unga människor vill hjälpa till. Man vill göra humanitära insatser och idéerna är många och viljan att göra något gott är stor. Denna energi och goda vilja måste vi tillvarata och uppmuntra. Men, samtidigt är det alltid barnets bästa som skall sättas i centrum.

Deltagande i aktiviteter kopplade till Räddningsmissionens insamlingsarbete ska alltid vara frivilligt och ske utifrån barnets förutsättningar.

Det skall alltid finnas ansvariga vuxna kopplade till events där minderåriga deltar, så som föräldrar, lärare, klassföreståndare, ungdomsledare eller liknande.

**Räddningsmissionen**

Nordhemsgatan 12, 413 27 Göteborg, 031-712 12 00  
[www.raddningsmissionen.se](http://www.raddningsmissionen.se) [info@raddningsmissionen.se](mailto:info@raddningsmissionen.se)