

Högste tjänstepersons (Ordförande) riktlinjer för insamling:

Reviderade 2022-04-16

1. Bakgrund

Al-Ayn är en ideell förening med målet att genom olika humanitära insatser stötta utsatta människor, särskilt föräldralösa barn världen över. Al-Ayn strävar efter att vara en transparent och öppen insamlingsorganisation och har därför utformat riktlinjer för vårt insamlingsarbete. Dessa riktlinjer syftar till att kvalitetssäkra hela vårt insamlingsarbete. Al-Ayn är medlem i Giva Sverige, där insamlingsorganisationer samarbetar för att upprätthålla och utveckla etisk och seriös insamling.

Al-Ayn är registrerad som en godkänd gåvomottagare hos Skatteverket, vilket innebär att givaren kan få skattereduktionen för de gåvor som doneras till Al-Ayn.

2. Tillämpning och avgränsningar

Dessa riktlinjer omfattar hela Al-Ayn kommunikation med våra givare.

Riktlinjerna exkluderar företagssamarbeten, med undantag för spontana gåvor från företag, då Al-Ayn har separata riktlinjer för detta.

3. Grunder för insamling

Insamling är en grundläggande förutsättning för att Al-Ayn ska kunna bedriva sin verksamhet. Vår grundregel är att alla som vill ska få skänka pengar till Al-Ayn, oavsett om de är företag, privatpersoner eller organisationer. En gåva till Al Ayn ska alltid vara frivillig, och givarens önskemål om ändamålet för gåvan ska alltid respekteras.

3.1 Information och ändamål

Al-Ayn 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 redogör vi för våra kostnader och för hur stor del som går till ändamålet. Tillgångar som tillfaller Al-Ayn genom insamling, gåva som omfattas av särskilda villkor, får endast mottas om dessa villkor överensstämmer med Al-Ayns ändamål och grundprinciper.

3.2 Insamlingskostnader

Al-Ayn ska inte använda formuleringar i vår information som ger intryck av att insamlingen sker helt utan administrations- och insamlingskostnader. Det innebär att det inte är förenligt med riktlinjerna att till exempel skriva "ditt bidrag går oavkortat till ändamålet" eller att "varenda krona går fram."

3.3 Egen verksamhet

Al-Ayn samlar enbart in pengar till verksamhet inom den egna rörelsen och ska inte agera ombud för andra företag eller organisationer. Al-Ayn får således inte samla in pengar som används av andra organisationer om insamlingen inte sker tillsammans med en annan organisation. Tillgångar som genom insamling, gåva eller testamenten tillfaller Al-Ayn för särskilt ändamål får endast användas för detta ändamål i verksamhet som bedrivs av Al-Ayn. Tillgångar som genom insamling, gåva eller testamenten tillfaller Al-Ayn, utan att särskilda villkor

föreskrivits för deras användning, får endast användas för verksamhet som bedrivs av Al-Ayn.

3.4 Samarbeten

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

3.5 Undantag

Al-Ayn 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. Al-Ayn 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 Al-Ayn 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 Al-Ayns frivilliga är en viktig kommunikationskanal. I Al-Ayns 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 GDPR.

4.1 Text och bild

I Al-Ayns 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.

4.2 Aktivt givande

För att skänka en gåva till Al-Ayn krävs alltid ett aktivt agerande från givaren. Al-Ayn 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.

4.3 Kommunikationskanaler

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

4.3.1 Face to Face

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

4.3.2 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.

4.3.3 Hemsida och årsredovisning

På Al-Ayn hemsida kan allmänheten läsa om vårt arbete och välja att skänka en gåva till Al-Ayn. På hemsidan kan man också läsa Al-Ayns årsredovisning inklusive verksamhetsberättelse vilken också ger viktigt information om Al-Ayn arbete.

4.3.4 Annonsering och media

Al-Ayn 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. Al-Ayn 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 Al-Ayn genom insamling. Al-Ayns 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 Al Ayn.

- Autogiro (subscriptions)
- Online, via hemsidan där givaren kan betala med kort.
- Swish
- Paypal
- Lokala insamlingsaktiviteter, såsom bössinsamling (se riktlinjer nedan), lokala konserter, lokal försäljning på marknader och basarer.
- Aktiegåva och fondsparande Vissa av dessa insamlingsmetoder kräver en mer omfattande reglering än andra:

5.1 Insamlingsbössor

Al-Ayn är som tidigare nämnt medlem i Giva Sverige, som är en branschorganisation för Tryggt Givande. Al-Ayn erhåller även Giva Sveriges trygghetsmärkning, *Tryggt Givande*. Därför, förhåller sig Al-Ayn till Giva Sveriges Vägledning för Bössinsamling.

5.1.1 Tillstånd

Innan en insamling med insamlingsbössor påbörjas måste ett insamlingstillstånd beviljas. Generellt krävs tillstånd från polisen eller kommunen för bössinsamling på allmänna platser, men eftersom Al-Ayn insamlingsbössor inte placeras på allmänna platser krävs inget sådant tillstånd. I närheten av butiker eller köpcentrum krävs dock ofta tillstånd från ägaren.

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.

Alla bössor dokumenteras i en lista (I) som innehåller bössans nummer, senaste utlämningsdatum, mottagare, telefonnummer, e-postadress samt senaste inlämningsdatum. Även alla tidigare in- och utlämningsdatum noteras.

Varje bössa som lämnas ut av Al-Ayn ska kvitteras mot uppvisande av giltigt ID. Kvitton sparas i en separat lista (II). Det finns alltså två olika listor.

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. Insamlingsansvarig i kretsen kan neka en person att samla in pengar för Al-Ayn om personen inte agerar efter Al-Ayns uppförandekod.

5.1.4 Insamlarens uppgift

Varje insamlare ska agera efter Al-Ayns värderingar och bemöta omgivningen respektfullt och en insamlare bör tydligt signalera "Jag samlar in pengar för Al-Ayn" genom att bära Al-Ayn insamlarbanderoll.

5.1.5 Insamlingsbössor

Alla insamlingsbössor ska vara tydligt märkta med bössbanderoll 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. Denna person undersöker om det handlar om en stulen bössa eller inte. Om den är stulen görs en polisanmälan.

5.1.6 Redovisning

Al-Ayn är en kontantfri verksamhet, och därför hanterar Al-Ayns personal inga kontanter. För detta har Al-Ayn upprättat särskilda riktlinjer för redovisning av insamlingsbössor i butiker. Butiksägare måste ha godkänt dessa särskilda riktlinjer innan Al-Ayns personal levererar insamlingsbössan till butiken. Alla insamlingsbössor i butiker ska tydligt märkas med en text som intygar butiksägarens medgivande till dessa riktlinjer.

Minst två personer ska närvara vid öppning av en plomberad insamlingsbössa samt under sammanräkning av de insamlade pengarna. Två personer ska underteckna ett lokalt insamlingsprotokoll som bekräftar resultatet.

De insamlade pengarna ska överlämnas direkt till butiksägaren för att de sedan ska kunna betalas in som donation till Al-Ayn via hemsidan under rubriken "Insamlingsbössor - check out". Ett elektroniskt kvitto på donerat belopp ska alltid genereras och överlämnas till butiksägaren på plats. Insamlingsbössor ska öppnas i butiken enligt ovan, och transport av ifyllda insamlingsbössor från butiken är inte tillåten. Om butiksägaren inte längre vill ha kvar insamlingsbössan i butiken, ansvarar han/hon för att lämna tillbaka den till Al-Ayn som i sin tur förvarar den i ett låst och larmat utrymme.

Inlämning av insamlingsbössor ska endast ske via ett av följande alternativ:

- Till Al-Ayns personal (Al-Ayns personal kan ta emot högst 3 insamlingsbössor per tillfälle)
- Skickas via postombud (Det finns ett giltigt avtal).

5.2 Face to Face

Al-Ayn deltar i samordning med andra insamlingsorganisationer som använder metoden Face-to-Face. Personer som arbetar för Al-Ayn med Face-to-Face ska tydligt visa att de representerar Al-Ayn genom att bära organisationspecifika kläder samt en tydlig och synlig namnbricka.

5.3 Telemarketing

Al-Ayn använder telemarketing (genom fast och mobil telefoni) för att kontakta personer som gett oss en eller fler gåvor under de senaste 24 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.

6 Gåvor för särskilda ändamål

Al-Ayn tillämpar god redovisningssed av insamlade medel och kontrolleras auktoriserad revisor.

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. Al-Ayn tillämpar god redovisningssed av insamlade medel och kontrolleras av auktoriserad revisor.

7 Återrapportering och tack

En viktig del i Al-Ayns insamlingsarbete är att återkoppla och tacka givare.

7.1 Återrapportering

Återrapportering ska ske kostnadseffektivt, vilket innebär att vi i de flesta fall inte återrapporterar till varje enskild person hur en specifik gåva har använts. Al-Ayn återrapporterar till givarna genom massmedia, hemsidan, föreläsningar samt årsredovisning.

I samband med kampanjer ska en tydlig återrapportering finnas på Al-Ayn 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. Al-Ayns frivilliga har möjlighet att framföra ett tack till givare som skänker via en bössa eller andra sätt. Det är av största vikt att alla inom Al Ayn som kommer i kontakt med givare tackar för en gåva. Om möjligt ska Röda Korsets tack anpassas efter insamlingsändamålet. 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 är 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.

8 Klagomål och återbetalning:

Al-Ayn 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.

För mer info om hantering av Klagomål och återbetalning, se Al Ayns insamlingspolicy

Övriga riktlinjer som detta dokument hänvisar till finns att tillgå på Al Ayn intranät, <http://www.alayn.se> eller att beställa via Al Ayns infotjänst, info@alayn.se.