

## **Riktlinjer för Afrikagruppernas insamlingsarbete:**

Afrikagrupperna samlar in pengar till vår verksamhet och våra riktlinjer för insamlingsarbete syftar till att värna den enskilda givaren och ska säkerställa att insamlingsarbetet genomförs på ett seriöst sätt.

### **Granskning:**

Afrikagrupperna har 90-konto och är godkända av Svensk insamlingskontroll. Svensk insamlingskontroll granskar regelbundet vår verksamhet och kontrollerar att vi använder pengarna på det sätt som vi utlovat till givarna.

Afrikagrupperna är medlemmar i Frivilligorganisationernas Insamlingsråd (FRII) som är en branschorganisation för insamlingsorganisationer. FRII verkar för etisk och professionell insamling och Afrikagrupperna följer FRIIs kvalitetskod och riktlinjer.

I dessa riktlinjer lyfter vi bland annat hur våra givare kan förvänta sig att bli bemötta, hur vi hanterar våra gåvor och under vilka förutsättningar vi tar emot gåvor.

### **Hur bedriver vi insamlingsarbete:**

Afrikagrupperna bedriver insamlingsarbete på många olika sätt bl.a. genom att skicka ut gåvobrev, telemarketing, face2face, specifika kampanjer, företagssamarbeten, ansökningar från fonder och stiftelser samt intäkter från egen försäljning. Vi strävar alltid efter att förvalta varje gåva med omsorg samt att visa respekt både mot den enskilde givaren samt de personer som vi skildrar i vår kommunikation. Målet är att kommunicera med våra givare utifrån deras önskemål i så hög grad som möjligt. En givare har därför alltid möjligheten att framföra önskemål om utskick och kring ändringar eller avslut av sitt engagemang. Afrikagrupperna bedriver inga riktade kampanjer mot barn under 18 år. Vi bedriver inte heller riktade nyrekryteringskampanjer via DM mot en målgrupp över 80 år.

### **Från vem/vilka tar vi emot gåvor:**

Afrikagrupperna tar emot gåvor från alla som vill stödja vår verksamhet och har ärligt uppsåt. Detta inkluderar privatpersoner, företag, föreningar, stiftelser och andra organisationer.

Som privatperson ska man kunna känna sig trygg när man uppger personuppgifter till Afrikagrupperna. Vi behandlar personuppgifter i enlighet med den svenska personuppgiftslagen (PUL – 1998:204).

Afrikagruppernas givarregister personnummersätts löpande och stäms regelbundet av mot PAR för att säkerställa god adresskvalitet.

Om Afrikagrupperna ingår samarbeten med företag upprättar vi avtal som reglerar samarbetet. Mer om företagssamarbeten går att läsa i våra *Riktlinjer för företagssamarbeten*.

### **Hur hanterar vi gåvor till särskilda ändamål:**

Afrikagrupperna kan ta emot öronmärkta gåvor till särskilda ändamål. Detta innebär att en gåva som skänks till en viss del av verksamheten eller ett visst projekt också används till just det ändamålet. Om detta inte är möjligt ska givaren kontaktas och om ingen lösning går att finna ska gåvan återbetalas. För att öronmärkning inte ska bli för styrande och få för stor

inverkan på verksamheten försöker vi i möjligaste mån att uppmuntra till gåvor utan öronmärkning.

**När tackar vi nej till gåvor:**

Afrikagrupperna har rätt att efter övervägande tacka nej till gåvor. Detta kan ske om det är känt att gåvan är förvärvad på ett sätt som strider mot Afrikagruppernas värdegrund eller om det finns misstanke att gåvans ursprung är förenad med oegentligheter eller olagligt förfarande. Ett nej ska alltid kunna motiveras.

**Tillbakalämning av gåvor:**

Afrikagrupperna betalar tillbaka gåvor i de fall uppenbara fel begåtts eller om givaren ångrar sig, förutsatt att detta sker inom rimlig tid. Vi betalar även tillbaka gåvor om vi inte kan tillgodose specifika önskemål som inkommit tillsammans med gåvan.

**Hur hanterar vi klagomål:**

Afrikagrupperna tar kommentarer och klagomål på största allvar och välkomnar dessa som ett viktigt led i vårt kvalitetsarbete. Mottagandet av kommentarer och klagomål är positiva i den mening att vi får information om saker i verksamheten som inte fungerar och därmed chans att rätta till det.

Klaganden som vänder sig till Afrikagrupperna med sitt klagomål ska få ett respektfullt bemötande och klagomålet ska hanteras sakligt och korrekt och med tillbörlig omsorg.

Varje ärende hanteras separat och på lämpligt sätt, då frågorna eller klagomålen alltid varierar.

Mer information kring hur vi hanterar klagomål finns i våra *Riktlinjer för klagomålshantering*.

**Fast egendom, värdepapper och placering av gåvor:**

Fast egendom och värdepapper som erhållits som gåva ska avyttras och säljas omgående. Undantag kan göras om värdepapper överensstämmer med gällande *Placeringsriktlinjer*. Hur Afrikagrupperna placerar gåvor regleras enligt våra *Placeringsriktlinjer*.

**Hur och när tackar vi för en gåva:**

För att minska våra administrationskostnader är vi återhållsamma med tackbrev. Istället tackar vi regelbundet i samband med andra utskick och annan givarkommunikation samt ett årligt tack i form av en kalender inför jul. Vid gåvor från företag, fonder, stiftelser och organisationer så skickar vi ut särskilda rapporter på hur pengarna har använts om så önskas.