

# Läkarmissionens insamlingspolicy

## Syfte och omfattning

Dessa riktlinjer finns för att vägleda Läkarmissionens medarbetare i allt som rör insamling så att vi agerar och bemöter givare och målgrupp för våra insatser på ett riktigt och förtroendegivande sätt. Riktlinjerna omfattar alla anställda på Läkarmissionen, samt de som tar uppdrag åt oss eller samarbetar med oss inom områden som berörs av policyn.

## Ansvar

Varje anställd som berörs bör känna till och följa dessa riktlinjer. Läkarmissionens insamlingspolicy är ett internt dokument som vi inte lämnar ut utan godkännande från insamlingsansvarig, som ansvarar för detta dokument.

## Intern policy/praxis för Läkarmissionens insamlingsarbete

Läkarmissionens insamlingsarbete finns av en anledning: de stora behoven bland fattiga människor runtom i världen. Läkarmissionens arbete består av att stötta våra samarbetspartner så att de får medel och stöd för att kunna förbättra utsatta människors livssituation.

Dessa riktlinjer hjälper oss att agera professionellt och etiskt försvarbart i vårt informations- och insamlingsarbete och våra övriga kontakter med allmänhet och givare.

Nedan återfinns Läkarmissionens riktlinjer uppdelat på följande rubriker:

1. Våra finansieringskällor
2. Val av insamlingsmetod
3. Information i samband med insamling
4. Hantering av gåvor
5. Respekt för givaren
6. Respekt för mottagaren (namn- och bildpolicy)

### 1. Våra finansieringskällor

Läkarmissionens verksamhet finansieras främst genom gåvor från allmänheten samt institutionella bidrag. Viktiga bidrag kommer även från second hand-föreningar, stiftelser och företagssamarbeten. Vi samarbetar inte med verksamheter som motverkar vår vision och våra grundvärderingar så som de uttrycks i våra policydokument.

Läkarmissionen samverkar inte med, och tar inte emot direkt stöd från företag som har som sin affärsidé att producera eller handla med tobak, alkohol, krigsmaterial, pornografi eller är engagerade i kommersiell spelverksamhet, skövling av regnskog eller utvinning av fossila råvaror. Detsamma gäller verksamheter som kan associeras till rapporterade kränkningar av internationella normer för mänskliga rättigheter och arbetsrätt. De internationella normer som här avses är i första hand FN:s deklarationer för mänskliga rättigheter, FN:s barnkonvention och ILO:s konventioner om arbetsrätt.

### 2. Val av insamlingsmetod

När insamling ska genomföras ska formen vara väl vald och genomtänkt i samråd med berörda kollegor och insamlingsansvarig. Aktiviteten ska kunna motiveras utifrån kostnader, möjlighet att nå önskade resultat, samt att förtroendet för vår verksamhet upprätthålls.

Läkarmissionen använder inte minderåriga i insamlingsarbete och vi riktar oss aldrig direkt till barn under 16 år i våra insamlingskampanjer. I Aktion Julklappen, som engagerar skolbarn och beskrivs nedan, riktar vi oss till föräldrar och skolpersonal som beslutar om klasserna ska delta.

### 3. Information i samband med insamling

Läkarmissionen har ett ansvar att i enlighet med stadgarna informera ”om den nödsituation som finns på många håll i världen och om de insatser för att lindra nöden som utförs genom stiftelsens verksamhet” (Stadgar 2014). I Läkarmissionens information i samband med insamling ger vi alltid givarna en saklig och korrekt beskrivning av situationen och ändamålet dit pengarna går. Vi överdriver inte behov eller våra möjligheter att lindra dem. Läkarmissionens etiska principer och goda förtroende är viktigare än resultatet av en enskild insamling.

Vid insamling ska det alltid tydligt framgå vart pengarna går när man använder de olika sätten för att bidra. I våra olika informationskanaler berättar vi om hur insamlade medel har använts (bland annat i Svenska Journalen, årsredovisningen, på hemsidan samt i annan kommunikation med givare och allmänhet).

I de fall vi väljer att styra insamlingsaktiviteter till ”där det bäst behövs” behöver det framgå av informationstexten i materialet att den beskrivna insatsen (de beskrivna insatserna) är exempel på de många insatser som Läkarmissionen är med och finansierar. Detta för att undvika att givaren ser inbetalningen som en direktgåva till det beskrivna projektet.

Läkarmissionen ska aldrig ge sken av att en gåva går ”oavkortat” till ändamålet. Vid fråga informerar vi om våra kostnader, som även finns redovisade i årsredovisningen och på hemsidan. Läkarmissionen följer Giva Sveriges definitioner av verksamhetsintäkter och -kostnader (se *Giva Sveriges styrande riktlinjer för årsredovisning enligt K3*).

I vår tryckta och digitala information där människor ges möjlighet att bidra via våra 90-konton ska även Svensk Insamlingskontrolls logotyp finnas med.

### 4. Hantering av gåvor

#### *Gåvor till särskilda ändamål*

Öronmärkta gåvor ska alltid gå till **avsett ändamål**. Om det råder oklarhet om vilket ändamål som avses, eller om vi inte kan uppfylla önskemålet, ska givaren om möjligt kontaktas. Om det är troligt att gåvan egentligen var avsedd för en annan organisation, ska givaren kontaktas och/eller gåvan återsändas eller vidarebefordras.

#### *Tack*

När det är möjligt och önskvärt tackar vi för mottagna gåvor.

I månadsbrevet får våra givare ett personligt tack för senaste gåvan/gåvorna. Då beloppet skrivs ut blir det också som ett kvitto på att vi har registrerat gåvan. Enda undantaget är om givaren uttryckligen har begärt att ”slippa” detta. Kontrollen av att rätt tack/kvitto går till rätt givare är central för Läkarmissionens förtroende hos givarna och ges därför hög prioritet.

För gåvor över 5 000 kr skickar Givarservice ut ett **speciellt tackbrev**. Är beloppet över 20 000 skriver insamlingsansvarig ett särskilt tack. Kollektor från församlingar och Läkarmissionens mötesverksamhet gengäldas också alltid med ett tackbrev. Vid större gåvor kan det vara aktuellt med utdelning av tackbevis och/eller att insamlingsansvarig eller generalsekreterare ringer upp vederbörande för att tacka.

#### *Återbetalning av gåva*

Givare som ställer krav som Läkarmissionen inte kan/vill uppfylla ska vänligt men bestämt informeras om detta. Vi tar inte emot gåvor, även stora sådana, som strider mot vår policy och inriktning.

Om en givare, inom rimlig tid, kräver tillbaka en gåva eller tar tillbaka ett löfte om gåva skall detta i största möjligaste mån respekteras. Även när det gäller köp av gåvogram eller minnesblad kräver vi inte in pengarna. Efter två påminnelser förfaller vårt anspråk på betalning.

*Riktlinjer för hantering och avyttring av gåvor i form av fast egendom m.m.*

Vid **testamentering** eller annan **donation** av fast egendom eller bostadsrätt försäljs dessa på den öppna marknaden genom etablerad mäklare till högsta bud, dock minst till marknadsvärde. Undantag kan uppstå när det i testamentet tydligt föreskrivs en annan handläggning eller att testatorn erbjuder fastigheten till en viss person. Även vid avyttring av testamenterat eller donerat lösöre tar vi hjälp av etablerade aktörer.

Läkarmissionen önskar alltid att fast egendom och värdepapper i möjligaste mån skiftas över till oss och inte försäljs av dödsboet, för att på det sättet beakta och säkerställa att den skattebefrielse på realisationsvinst, som vi omfattas av, skall gälla.

När det gäller **värdepapper** som vi har fått på liknande sätt finns det ibland anledning att avvakta utvecklingen något före försäljning, beroende på rådande konjunktur. Principen är dock att inte spekulera utan att omsätta gåvorna i likvida medel.

Icke-monetära gåvor får inte försälas till anställd inom Läkarmissionen eller annan person med nära anknytning till Läkarmissionen.

Vid eventuella **tvister** i samband med testamenten försöker vi i möjligaste mån att lösa dessa utan rättslig inblandning. Om ett klander ändå sker och vi inte kan se att det föreligger skäl för klander anlitar vi oftast ett juridiskt ombud för dennes bedömning. I samförstånd avgörs sedan om tvisten får avgöras i rättslig instans. Ytterst handlar det om att bevaka så testators yttersta vilja efterföljs.

## 5. Respekt för givaren

Allt vårt insamlingsarbete bygger på frivillighet. Givaren får aldrig bibringas intrycket att våra utskick och liknande innebär krav på att hon/han ska skänka pengar. Bland annat får utseendet på utskicken vid insamling inte likna en faktura. Givaren har alltid rätt att ändra eller avbryta ett engagemang hos oss.

Om givaren har uttryckt önskemål om att inte bli kontaktad på ett visst sätt; mindre ofta, eller bara under särskilda premisser, skall detta respekteras och följas. Om givaren har önskemål som av tekniska skäl är svåra att tillgodose, måste detta noga förklaras. Dialogen skall alltid föras utifrån att ”givaren har alltid rätt” och även om hon/han väljer att avsluta/ avstå från att stödja Läkarmissionen, så ska bemötandet från vår sida vara korrekt och vänligt.

Frågor och klagomål hanteras oftast av Givarservice och insamlingsansvarig, annars av den avdelning ärendet gäller. Vi svarar på inskickade synpunkter så snart vi kan och i normala fall inom en vecka. När det gäller återkommande eller större klagomål tar Givarservice upp ärendet till diskussion med varandra och ansvariga. Vi är dock noga med givares rätt till integritet och följer Dataskyddsförordningen (GDPR), där IT-ansvarig har ett speciellt ansvar för vår efterlevnad (se L-7-1 GDPR Manual).

Om anhöriga eller nära bekanta till en givare hör av sig med information som tyder på att givaren inte längre är fullt kapabel att hantera sitt givande, skall vi ha som utgångspunkt att informationen kan förmodas vara korrekt och att det kan finnas skäl att exempelvis inte längre skicka brev med inbetalningskort till givaren. Eftersom vi i enlighet med GDPR endast får lämna ut uppgifter till den fysiska person som berörs meddelar vi den anhörige att om personen finns i vårt register kommer vi att skicka ett brev adresserat till givaren med en förfrågan om huruvida denna önskar fortsätta sitt givande.

Överhuvudtaget ska vi vara måna om att en givares omgivning ska få ett gott intryck av Läkarmissionen och att vi inte uppfattas som giriga eller alltför formella. Vid avslut får givaren ett avslutande tackbrev med information om att vi upphör med utskicken.

Läkarmissionen lämnar inte vidare givares namn eller uppgifter till andra organisationer eller företag. Vid insamling via tredje part skriver vi avtal med företaget/organisationen i fråga om att givares uppgifter inte får sparas eller användas till annat. På samtliga inbetalningskort som används vid nyrekrytering ger vi information om fortsatta utskick.

## 6. Respekt för mottagaren (bild-/namnpolicy)

Läkarmissionens bildpolicy innebär att varje person som förekommer på bild i något av våra material, i princip ska ha en personlig koppling till en av våra insatser och informeras om att bilden kan komma att användas för att mobilisera stöd till denna hjälpinsats. All medverkan på bild ska vara helt frivillig och accepterad av personen ifråga. Vår lokala partner, som känner personerna, är alltid med för att kunna förklara syftet. Våra riktlinjer för detta beskrivs närmare nedan.

### Om målgruppers porträttering i vårt kommunikativa arbete

Grunden för alla våra insatser är fattigdomsbekämpning utifrån ett rättighetsperspektiv. En bärande princip i detta arbete är respekten för individens inneboende värdighet och integritet. I linje med detta är det ett oavvisligt krav att vi i all vår kommunikation, såväl med våra egna givare som med allmänheten i stort, ser till att denna värdighet respekteras och att individer aldrig reduceras till passiva mottagare av vår hjälp.

Genom vår mångåriga erfarenhet av insamlingsaktiviteter riktade till den svenska allmänheten vet vi att bevis på positiv förändring och redovisning av konkreta resultat i längden är avgörande för viljan att bidra. Därför finns det ingen konflikt mellan våra principer för hur mottagare av hjälp ska porträtteras och hur vi genomför våra kommunikativa aktiviteter.

Om en person som intervjuas/avbildas på något sätt skulle kunna tänkas riskera problem eller olägenhet på grund av att Läkarmissionen publicerar namn/bild, skall särskild försiktighet iaktas. Det kan exempelvis innebära att ett fingerat namn används och att vissa fakta ändras, att materialet inte publiceras på internet, där risken för oönskad spridning är som störst, eller att materialet redigeras på ett sätt som gör identifikation omöjlig. I varje sådan situation skall en riskanalys göras innan beslut om publicering tas.

Eftersom vi genomför våra insatser i nära samarbete med lokala partner på plats, är det en självklarhet att följande kriterier gäller för all fotografering/filmning av samtliga individer som ska förekomma på bild i vårt kommunikativa arbete:

- En därtill utsedd representant för vår lokala partner ska vara närvarande vid all fotografering/filmning, för att säkerställa att de speciella kulturella/etiska eller säkerhetsmässiga aspekter som måste beaktas, blir respekterade.
- Personer som fotograferas/filmas ska ingå i den direkta målgrupp som insatsen riktar sig till. Vid fotografering av allmänna miljöbilder eller filmning av s.k. klippbilder, ska därför särskild försiktighet iakttas.
- Vi ska veta vad fotograferade/filmade personer heter, även om vi av olika skäl kan komma att använda ett fingerat namn vid publicering, för att skydda individens integritet. Information om riktigt namn samt pseudonym läggs in här `\\LM-File01.lokal.lakarmissionen.se\LM\Marknad\Namn_ Pseudonym`
- Personer som vi vill fotografera eller filma måste informeras om varför detta ska ske, hur materialet kan komma att användas, och sedan ge sitt uttryckliga medgivande till detta. Om de inte vill bli filmade eller fotograferade ska det ovillkorligen respekteras.
- Det förekommer att personer som intervjuas vill förekomma med bild och riktigt namn. Men i de fall vi och/eller lokal partner bedömer att det inte är lämpligt så publiceras inte det, trots personligt medgivande.
- Även om vår lokala partner har en egen bildpolicy, som är mer tillåtande, gäller ovanstående kriterier.
- Fotografering av utsatta etniska minoriteter och barn kräver särskilda hänsyn och extra stor försiktighet, eftersom deras egen förmåga att förstå hur materialet kan komma att användas eller att kommunicera med oss kring detta, kan vara begränsad. I projekten finns emellertid personer som arbetar nära dessa minoriteter eller barn och därför åtnjuter ett särskilt förtroende. Deras närvaro och aktiva deltagande i dialogen bör eftersträvas, för att säkerställa att de berörda individernas integritet blir respekterad.

- Barn bör aldrig fotograferas/intervjuas utan en förälders medgivande. Om barnet ”saknar” förälder (gatubarn, slavarbetande barn, etc) bör det ske i närvaro av en vuxen person som de litar på (oftast en socialarbetare inom projektet, som de har regelbunden kontakt med).
- Tidsbrist eller kommunikationssvårigheter är aldrig ett argument för att frånga gällande principer.

### Användning av fotografier eller filmat material

Följande regler ska iakttas vid användning av fotografier eller filmat material som beskriver våra olika hjälpinsatser.

- Enbart material som har producerats i enlighet med ovan beskrivna kriterier får användas för offentlig publicering.
- Fotografens namn ska finnas dokumenterad hos oss, oavsett om det anges vid publiceringen eller ej.
- Om materialet är producerat av en professionell fotograf, får det enbart användas om det finns ett skriftligt avtal med Läkarmissionen eller vår partner, som tydligt reglerar rätten för oss att använda materialet i det avsedda sammanhanget.
- Om ett material används som ett allmänt exempel på en viss typ av insats eller vårt arbete i ett visst land/världsdel, måste det säkerställas att bilden kan publiceras med detta syfte.
- Innan publicering måste det säkerställas att använda fotografier/filmer är relevanta och att det finns täckning för det som sägs i medföljande rubriker, texter eller speakertexter.
- Användning av ovan beskrivna bildmaterial av tredje part kräver särskilda överenskommelser och slutgodkännande från vår sida. All sådan användning är att betrakta som undantag och kräver stor noggrannhet, för att kunna accepteras.
- Även om produktion av textannonser, broschyrer eller artiklar läggs ut på en extern producent, är det slutgiltiga ansvaret för materialets användning vårt eget och måste därför säkerställas innan publicering.
- Om ett material är fotograferat/filmad för mer än ett år sedan, ska en särskild bedömning göras, innan det åter används. I vissa fall kan det vara lämpligt att ange när materialet ursprungligen producerades.

### Hänvisningar

*Giva Sveriges kvalitetskod:* I och med detta policydokument och dess efterlevnad följer Läkarmissionen följande punkter i Kvalitetskoden: D1, D14, D16, E1, E4.

Se även andra interna dokument, såsom rutiner gällande det som beskrivits ovan, samt Läkarmissionens

- MI-FS-1-1 Regelverk kring företagssamarbeten
- MI-5-1 Riktlinjer gällande fadderskap
- L-7-1 GDPR Manual
- MI-3-1 Testamente – policy och praxis
- MI-3-2 Handläggningsrutiner vid testamentariska gåvor
- MI-4-1-1 Hantering av ändamålsstyrda gåvor
- MI-9-1 Läkarmissionens former för insamling
- \\LM-File01.lokal.lakarmmissionen.se\LM\Marknad\Namn\_ Pseudonym

Vi följer Giva Sveriges olika riktlinjer och vägledningar som bland annat rör årsredovisning, insamling och värvning med hjälp av telefon, dataskyddsförordningen. För vidare om lagstiftning och regleringar som berör Läkarmissionens insamlingsarbete: Svensk Insamlingskontroll, marknadsföringslagen (2008:486), [dataskyddsförordningen](#) samt lotterilagen (1994:1000).

## Godkännande

Insamlingspolicy vs 2014.2, där former för insamling har tagits bort, godkändes av styrelsen vid ST 2014-5 den 26 aug. En något förkortad version av denna policy kommer sedan att finnas tillgänglig på hemsidan. Ursprungligt dokument var godkänt av direktor och den operativa ledningsgruppen, samt av styrelsen vid styrelsemöte 2012-1.

## Uppdateringar

Nedan beskrivs uppförande och ändringar. Skriv din signatur samt, om aktuellt, vem som godkänt ändringen.

Datum	Ändring	Sign	Godkänd
2020-08-06	FRII utbytt till Giva Sverige. Vs 2020.0.	CF	
2019-03-19	Byte från direktor till generalsekreterare. Vs 2019.0	MNB	LA
2018-09-16	Tydligare skrivelse om finansieringskällor som blir kapitel 1 och ger ny kapitelindelning. Då det handlar om något så grundläggande, läggs ändringsförslaget, vs 2018.2, fram till styrelsen.	Ledningsgruppen	
2018-09-14	PuL ändrat till GDPR. 2018.1	CF,MF	
2018-09-12	Tillagt om tvistiga gåvor sist under punkt 3. Vs 2018.0. Friikodskrav uppd.	HH,CF	JL, HR
2017-08-03	Tillagt en mening under fotopolicy samt länk till namn/pseudonym	CW	
2016-07-05	Ändrat enligt nya mallen. Syfte och omfattning ihopslaget. Inget annat ändrat. Vs 2016.0.	CF	
2015-08-10	Bilaga ang fotografering införlivad i kapitel 5. Frii-kodsnumrering uppdaterad. Vs 2015.1.	CF	JL
2015-06-02	Ändrat s 1 till citat från nya stadgarna (2014). Vs 2015.0	CF	
2014-08-27	Efter ST 2014-5 förtydligas formulering under <i>Riktlinjer för hantering...</i> ang accepterat försäljningspris av fast egendom eller bostadsrätt. Vs 2014.2.	CF	JL
2014-08-05	Den tidigare insamlingspolicyn G-2-5 vs 2014.1 delas så att formerna för insamling beskrivs i ett eget dokument MI-9-1. Samtidigt uppdateras del 2 och hänvisningarna. 2014.1 arkiveras om förslaget antas av styrelsen.	CF	JL, styrelsen

För information kring uppdateringar, nya versioner, samt arkivering, se L-K-1-1 Manual för att fylla i rutin.