

Del A

Indsamlingsetiske retningslinjer

De indsamlingsetiske retningslinjer, del A, beskriver de indsamlingsetiske grundprincipper, som er gældende for alle former for indsamlingsaktiviteter, der udføres af medlemmer af indsamlingsorganisationernes brancheforening, ISOBRO. Disse indsamlingsetiske grundprincipper udgør endvidere fundamentet for de mere specifikke indsamlingsetiske retningslinjer for hhv. offentlige indsamlinger, face-to-face-rekruttering af medlemmer og telemarketing samt for indsamlingsorganisationernes økonomiske afrapportering.

ISOBRO påser, at medlemsorganisationerne efterlever de indsamlingsetiske retningslinjer og behandler i øvrigt de etiske spørgsmål, som måtte opstå i medlemskredsen.

Grundlæggende principper for god indsamlingsskik

Respekt er en grundlæggende værdi for indsamlingsorganisationerne. Der udvises respekt for organisationens formål og aktiviteter samt respekt for bidragydere og potentielle medlemmer.

I alle former for indsamlingsaktiviteter skal der:

- udvises *respekt* for bidragyderens integritet og handlefrihed
- kommunikeres sandfærdigt og troværdigt, bl.a. om indsamlingers formål og brugen af de indsamlede midler,
- eksisterer *åbenhed og gennemsigtighed*² om organisationens formål, ledelse og økonomi³.

Enhver indsamlingsorganisation og repræsentanter for indsamlingsorganisationen skal i hele sit virke respektere øvrige organisationers integritet og handlefrihed og udvise god kollegial adfærd og altid behandle andre indsamlingsorganisationer og disses repræsentanter, som den selv ønsker at blive behandlet af dem. En indsamler og dens repræsentanter må ikke tale nedladende om andre indsamlere eller deres repræsentanter til nogen.

1. Respekt for bidragydere integritet og handlefrihed

Respekten for bidragydere integritet og handlefrihed udtrykkes bl.a. med den glade giver.

Den glade giver

Den glade giver er den giver, som ikke bliver presset eller krænkert, men som frivilligt giver sin gave og ikke efterfølgende får grund til at fortryde det. Derfor har organisationerne pligt til at sikre, at der udvises respekt for enhver givers integritet og handlefrihed.

- 1.1. Giveren skal før, under og efter at have ydet et bidrag eller accepteret et medlemskab opleve, at han eller hun gør det helt frivilligt. På samme måde skal et afslag fuldt ud respekteres. Der må ikke anvendes pressionslignende metoder.
- 1.2. Indsamling og medlemshvervning i grupper, hvor medlemmerne kender hinanden, bør ske med stor respekt for den enkelte, da det sociale pres kan berøve gaven dens karakter af frivillighed.
- 1.3. Man må ikke forsætligt anvende en svaghedstilstand hos en eventuel giver, fx ved en nærpårørendes død.
- 1.4. Ved henvendelser skal indsamlers repræsentant respektere privatlivets fred.
- 1.5. Hvis der er tvivl om, hvorvidt en gave er givet frivilligt, bør den afslås.
- 1.6. Hvis giveren knytter betingelser til en gave, skal de respekteres - ellers bør gaven afslås, medmindre giveren accepterer et andet formål. Giveren skal informeres om årsagen til, at man må afslå gaven. Har en giver tegnet et gavebrev til en organisation uden særlig øremærkning, kan giveren ikke efterfølgende knytte betingelser til gaven uden modtagerorganisationens accept.
- 1.7. Fejl begået af bidragyder, må ikke udnyttes af indsamler.
- 1.8. Medlemmer og bidragyderes ønske om fritagelse for skriftlige eller telefoniske henvendelser – både i situationen og efterfølgende - skal respekteres.
- 1.9. Indsamler bør ikke belaste bidragyder med et uforholdsmæssigt antal henvendelser.
- 1.10. Det skal være nemt for enhver at finde ud af, hvor og hvordan man kan klage til den aktuelle indsamlingsorganisation. Der skal være henvisning til Indsamlingsnævnet på hjemmeside eller andet informationsmateriale, samt til ISO BROs Branchenävn.

2. Troværdighed om formål, indsamling og anvendelse af midler

Den redelige kommunikation

Den troværdige kommunikation er redelig og sandfærdighed og bygger på gennemsigtighed. I forbindelse med indsamlinger og hvervning er kommunikationen redelig, når der er overensstemmelse mellem budskaberne i indsamlings- og hvervematerialer og midlernes faktiske anvendelse. De uddybende retningslinjerne for den redelige kommunikation nedenfor gælder for alle materialer, herunder:

- Frontmateriale som plakater, annoncer, direct mails, tv-spots, omtale i digitale og sociale medier, indsamlingspjecer eller postkort.

- Uddybende baggrundsmateriale såsom årsberetningen, længere præsentationspjecer, informationsmateriale, organisationsdiagrammer eller instrukser og politikker”.

Budskaber og information

2.1. Det skal altid tydeligt oplyses, om midlerne bruges til organisationen i almindelighed eller til et konkret formål. Hvis man til belysning af organisationens almindelige virke nævner eksempler på organisationens projekter, skal det tydeligt fremgå, at der er tale om eksempler.

2.2. Hvis der indsamles midler til konkrete formål, skal disse belyses gennem en projektbeskrivelse, som giver en dækkende forståelse af, hvordan de indsamlede midler anvendes, eksempelvis i hvilket land, målrettet hvilke grupper og i hvilke projekter, mv.

Udformning

2.3. Information fra indsamler eller dennes repræsentant må hverken direkte eller indirekte være vildledende gennem unøjagtigheder, tvetydighed, overdrivelser, omgælse eller lignende.

2.4. Billedmateriale og tekst skal kunne relateres til den faktiske situation og/eller indsamlingens formål. Anvendes der modelfoto skal dette fremgå.

2.5. En anmodning om bidrag, medlemskab eller lignende må ikke sendes sammen med noget, der kan forveksles med en faktura.

2.6. Når indsamlinger og hvervning udføres af ansat personale, skal medarbejderen have en generel viden om, hvad den enkelte organisation arbejder med. Det kan ikke forlanges, at hver enkelt besidder detaljeret viden om projekter, styreform, administrative spørgsmål eller lignende. Men han eller hun skal kunne fortælle giveren eller det potentielle medlem, hvordan man finder de supplerende oplysninger.

3. Offentlighed og åbenhed om formål, ledelse og økonomi

- den åbne dørs princip

Den åbne og imødekommende organisation er fair. Den giver bidragyderen mulighed for at forstå, hvordan hans eller hendes penge anvendes. Den åbne og imødekommende organisation skaber tillid og viser med hvilken omhu og professionalisme, organisationen opfylder sineformål og administrerer bidragydernes penge. Den viser, at det værdimæssige grundlag, som organisationen bygger på, har konsekvens i praksis, og at man selv føler sig forpligtet til at handle etisk forsvarligt. Enhver, som ønsker information, skal uden besvær kunne få den enten ved at ringe, få tilsendt

materiale eller ved at gå ind på organisationens hjemmeside.

Struktur og ledelse samt økonomiske og juridiske forhold

- 3.1. Organisationens vedtægter og fundats skal være offentligt tilgængelig.
- 3.2. Organisationen skal i sit virke altid overholde dansk lovgivning og relevante EU forordninger med direkte virkning i Danmark, både i ord og ånd.
- 3.3. Organisationen skal altid respektere menneskerettighederne.
- 3.4. Organisationen skal sikre, at det regelsæt og de tilladelser, der er givet af tredjepart, som f.eks. kommune og politi, respekteres.
- 3.5. Det skal være muligt at få oplyst, hvilke indsamlingsmetoder organisationen har anvendt, fx. direct mail, kollekt i Folkekirken, telemarketing, indsamlinger via digitale og sociale medier, indstik i blade mv. Der er ikke pligt til at oplyse om tidspunkter, antal eller lignende. Organisationen er forpligtet til på en for offentligheden lettilgængelig måde at informere om igangværende indsamlingsaktiviteter, der er omfattet af loven.
- 3.6. Alle indsamlinger skal ske for at opfylde organisationens formål.
- 3.7. Organisationen skal sikre, at alle midler anvendes til opfyldelse af organisationens formål.

Økonomisk afrapportering

- 3.8. Alle organisationer udarbejder en selvstændig årsrapport og et selvstændigt årsregnskab, som skal være revideret af en statsautoriseret/registreret revisor, og være offentlig(t) og let tilgængelig(t).
- 3.9. Afrapporteringer og regnskaber skal være overskuelige og forståelige, uanset om der er tale om en årsrapport/årsregnskab for organisationen eller et regnskab for en enkeltstående indsamling.
- 3.10. Regnskaberne skal være, gennemsigtige og specificerede.
- 3.11. Alle væsentlige omkostninger skal indgå i årsrapporten/årsregnskabet, herunder løn, huslejeomkostninger og andre driftsomkostninger.
- 3.12. Alle væsentlige indtægter skal indgå i resultatopgørelsen.

- 3.13. Tilskud fra moderorganisation, samarbejdspartnere eller offentligt tilskud skal fremgå af årsregnskabet.
- 3.14. Ved anmeldelse af en indsamling til skal der aflægges selvstændigt regnskab herfor. Ved orientering om en eller flere indsamlinger til Indsamlingsnævnet skal regnskabet for indsamlingen/erne indgå i årsregnskabet i henhold til de til enhver tid gældende regler herfor.
- 3.15. Regnskabspraksis skal tilrettelægges således, at det vises, at midlerne anvendes i overensstemmelse med de(t) navngivne formål.
- 3.16. Anvendes begrebet ”Indsamlingen går ubeskåret til”, skal dette kunne dokumenteres i regnskabet.
- 3.17. Det skal være muligt at få oplyst, hvilke lokale, nationale og internationale forpligtelser en indsamlingsorganisation har.
- 3.18. Ledelsen skal redegøre for regnskabspraksis og oplyse om kriterier for den tidsmæssige placering af indtægter og udgifter, fordeling af omkostninger på flere poster og eller aktiviteter samt deling af udgifter med andre organisationer.
- 3.19. Årsrapporten skal indeholde en ledelsesberetning, der såfremt oplysningerne ikke findes andet sted i resumeform omtaler væsentlige begivenheder eller aktiviteter for at synliggøre ”livet i organisationen i det forgangne år ” og vurderer, hvorledes organisationen har opfyldt mål og planlagte aktiviteter.

Der henvises til notatet om Eksempelregnskab, der er et bilag til de indsamlingsetiske grundprincipper, del A.

4. Fortrolighed og håndtering af personhenførbare oplysninger

- 4.1. Hvis en giver ønsker at være anonym, skal det respekteres. Dette gælder ikke ved hvervning af medlemmer.
- 4.2. Personoplysninger om bidragyder skal behandles med fortrolighed og i overensstemmelse med persondatalovens regler.
- 4.3. Indsamler skal slette ukorrekte og ufuldstændige oplysninger for at sikre, at informationerne om bidragydere, og medlemmer er korrekte, og at de reflekterer bidragydernes præferencer for kommunikation.

- 4.4. Oplysninger om bidragyder må opbevares, så længe det er nødvendigt. Indsamler skal dog kunne dokumentere, at der er indgået en betalingserviceaftale 13 måneder efter aftalens ophør. Indsamler er derfor forpligtet til at opbevare oplysninger om bidragyder i overensstemmelse med persondatalovens bestemmelser.
- 4.5. En bidragydets kontaktoplysninger må ikke offentliggøres eller udleveres til andre, herunder andre indsamlere, eller anvendes til andre formål uden bidragydets accept.
- 4.6. Hvis indsamler ønsker at nævne en bidragyder med navn og adresse eller andre identificerende oplysninger, skal bidragydets accept indhentes.

Vedtaget på ISOBROs repræsentantskabsmøde 9. maj 2016