Branschorganisationen
för tryggt givande

GIVA SVERIGES VÄGLEDNING FÖR FACE TO FACE; STREET OCH DOOR TO DOOR

2017-11-16

Face-to-Face (F2F) innefattar metoderna ”Street” där arbetet utförs på gator och torg samt ”Door-to-door” (D2D) som utförs genom dörrknackning i bostadsområden. Nedan finns den vägledning som gäller för metoden F2F i allmänhet samt specifik vägledning som gäller för ”Street” och ”D2D”.

Den som arbetar med insamling via F2F ska iaktta följande i samband med uppdrag från medlemsorganisation i Giva Sverige:

<u>Allmänt för F2F:</u>

1. Vi kan alltid legitimera oss så att alla potentiella medlemmar/givare kan verifiera vilka vi är och vilka vi arbetar för.
2. Vi förklarar alltid för medlemmen/givaren hur organisationen vi representerar kommer att kommunicera med vederbörande efter det att hen har skrivit på medgivandet.
3. Vi förbinder oss att alltid hantera formulär med personliga uppgifter på ett säkert och konfidentiellt sätt.
4. Vi ska kunna upplysa potentiella medlemmar/givare om de möjligheter som finns att avbryta medlemskapet/givandet.
5. Vi avslutar alltid ett samtal på ett artigt och respektfullt sätt.

6. På direkt fråga informerar vi alltid potentiella medlemmar/givare om vi har betalt för att tala med dem och att vi inte är frivilliga/volontärer (om så är fallet). Om så är påkallat berättar vi om de anställnings- och arbetsvillkor vi arbetar under.
7. Vi sätter aldrig press på den vi talar med utan håller oss till att, på ett resonabelt och respektfullt sätt, övertyga personen att stödja vår organisation utan att inkräkta på hens integritet.
8. Vi hanterar och bemöter alltid alla eventuella klagomål från allmänheten snabbt och professionellt.
9. Vår grundinställning är att alla som vill får bli medlem/givare i det mån det går att lösa rent praktiskt. I fall där personen har t.ex. god man eller av andra anledningar har svårighet att ingå avtal hänvisas till den enskilda organisations riktlinjer för dessa frågor.
10. Vi uttrycker oss respektfullt om andra insamlingsorganisationer och FRII-medlemmar.
11. Under vårt arbete har vi mångas blickar på oss. Vi uppträder på ett värdigt sätt, är hela och rena och agerar överhuvudtaget på ett sätt som inte väcker anstöt och som inte påverkar den organisation vi representerar på ett negativt sätt. Detta är särskilt viktigt när vi bär kläder och annat som visar vilken organisation vi representerar.
12. Vi använder inte vår position som värvare för att skapa personliga relationer till de personer vi träffar, t.ex. genom att föreslå en date eller få personens telefonnummer till privat användning.
13. Värvarens säkerhet kommer först. Vid hotfulla eller obehagliga situationer lämnar vi platsen eller personen. Värvaren bedömer själv om hen känner att situationen är hotfull och om hen vill lämna situationen. Hotfulla situationer rapporteras alltid till närmsta chef och vid allvarliga situationer ringer vi 112.
14. Vi får fortlöpande utbildning av den organisation vi representerar. Kvaliteten på vårt arbete vidmakthålls genom kontinuerlig handledning och uppföljning.

15. Vi agerar inom ramen för de direktiv som utfästs av den organisation vi representerar.

Specifikt för Street:

16. Har vi tillstånd att stå på en plats som inte är offentlig agerar vi givetvis enligt de normer som utfästs av förvaltaren. Det kan gälla antal värvare, tidpunkt, uppställande av bord och andra direktiv.
17. Vid krockar med annan organisation ute på stan agerar vi respektfullt gentemot varandra och avvisar ingen från platsen. Vi kommer överens om lösningar som gynnar båda organisationer i så stor utsträckning som möjligt.
18. Vi samverkar med andra organisationer som bedriver insamling via face-to-face i syfte att inte översvämma en viss plats och att inte skapa negativ inställning till F2F som metod. Genom att samarbeta och visa hänsyn möjliggör vi att metoden kan överleva i sin nuvarande form.

Specifikt för Door-to-door:

19. Vi använder alltid huvudingången till ett hus om inte husägaren ber oss göra annat.

20. Om vi utifrån kan identifiera att det är en barnfamilj vi besöker så knackar vi istället för att ringa på dörren vid besök under kvällstid.
21. Två knackningar/ringningar räcker. Om vi märker att beboaren kan höra oss men inte vill öppna så respekterar vi det.
22. Av säkerhetsskäl samt av kommunikationshänsyn använder vi alltid någon form av signal för att våra kollegor ska veta vilken bostad vi befinner oss i eller vid. Exempel på signal kan vara att ställa en vattenflaska på postlådan till huset vi besöker eller att meddela via SMS att vi går in i ett hus.

23. Vid inbjudan får vi gå in i bostäder under förutsättning att värvaren känner sig bekväm med situationen. Vid vistelser inomhus tänker vi på kommunikation med kollegor om vart vi är samt att ha nära till en utgång.
24. Vi knackar inte på dörrar efter klockan 21.00.
25. Vi tänker på att inte störa grannskapet genom att vara högljudda eller liknande.
26. Vi samverkar med andra organisationer som bedriver insamling via door-to-door i syfte att inte översvämma en viss plats och att inte skapa negativ inställning till F2F som metod. Genom att samarbeta och visa hänsyn möjliggör vi att metoden kan överleva i sin nuvarande form.

Vägledningen framtagen av en arbetsgrupp bestående av representanter från Giva Sveriges medlemsorganisationer. Senast reviderad 2017-11-16 då punkterna 9, 10, 17, 18 och 26 har uppdaterats.