

Vägledning för insamlingsverksamhet genom fysisk värvning av givare eller medlemmar (F2F)

Värvning av givare eller medlemmar genom personliga möten i offentliga miljöer, ofta kallat Face-to-Face (F2F) eller direktdialog, är en viktig kanal/metod med höga krav på kvalitet och etik, men också professionellt agerande och gott samarbete mellan aktörer för att både ge givaren en trygg upplevelse och säkra långsiktigt givande och nya medlemmar till så låga kostnader som möjligt.

Denna vägledning ska säkerställa ett tryggt, etiskt och professionellt genomförande av F2F i syfte att attrahera givare/medlemmar och stärka organisationens relation till allmänheten. Vägledningen gäller för alla som använder F2F, oavsett om det är en ideell organisation eller ett företag som agerar på uppdrag av en organisation.

Defintioner

- F2F Face-to-Face: Värvning av givare eller medlemmar genom personliga möten i offentliga miljöer, såsom gator, torg eller evenemang
- D2D Door-to-door: Värvning av givare eller medlemmar genom dörrknackning
- Street Värvning av givare eller medlemmar i offentliga miljöer med förbipasserande (t.ex. gågator, köpcentrum eller kollektivtrafiknära platser)

I denna vägledning avser "vi" alla aktörer som arbetar med F2F, oavsett om det är ideella organisationer, företag eller andra samarbetspartners.

Strategi

F2F som strategisk värvningskanal

F2F en av de mest direkta och personliga metoderna och utgör en central kanal för långsiktigt givande och engagemang. Genom att möta människor ansikte mot ansikte byggs förtroende på ett sätt som få andra kanaler kan matcha. Just detta personliga möte kan även stärka organisationens varumärke om det görs på ett ansvarsfullt och förtroendeskapande sätt.

F2F kan dessutom förstärka effekten av andra insamlingskanaler. En givare som får ett respektfullt och informativt bemötande är mer mottaglig för uppföljande kommunikation via andra kanaler. På så sätt fungerar F2F som en grund för långsiktiga relationer och ökat engagemang. Metoden bör därför ses som en del i en långsiktig investering i relationer med allmänheten, samtidigt som det är viktigt att F2F bedrivs på ett sätt som är långsiktigt hållbart, där kostnader står i rimlig proportion till resultatet.

Kvalitet, samordning och hållbara förutsättningar

Vi har ett ansvar för att säkerställa att metoderna bedrivs med hög kvalitet och professionellt. Detta sker genom fortlöpande utbildning av värvare, kontinuerlig handledning och en systematisk uppföljning av insatserna.

Genom dialog med andra organisationer och byråer som arbetar genom F2F kan vi gemensamt förebygga att metoden överexponeras på vissa platser. På så sätt värnas både givarnas upplevelse och metodens effektivitet och trovärdighet.

Krav på leverantörer

När vi anlitar externa byråer för F2F gäller samma höga standard som för våra egna värvare som är anställda eller verksamma ideellt inom organisationen. Byråerna ska arbeta på ett sätt som uppfyller våra krav på kvalitet, etik och professionalism. Därför ska avtal med underleverantörer vara tydliga och innehålla konkreta krav på utbildning, genomförande, uppföljning och rapportering. Vi ansvarar för att leverantörer vi anlitar lever upp till dessa krav och genomför arbetet på samma sätt som vi själva skulle kräva, exempelvis genom stickprover och löpande uppföljning.

Branschstandard för genomförande av F2F

Bemötande och uppförande

Vi möter människor med respekt och lyhördhet, strävar efter sakliga samtal och berättar på ett tydligt och begripligt sätt om organisationen och varför givare eller medlemmar kan vilja stödja just oss. Samtidigt visar vi alltid respekt för andra organisationer.

Vi strävar efter att alltid lämna ett positivt intryck och skapa förtroende för både oss som individer och organisationen. Det ska tydligt framgå vilken organisation vi representerar. Vi förklarar alltid hur vi kommer att kontakta givaren efter medgivande och kan svara på frågor om hur stödet kan avslutas. Vi är alltid tydliga med givaren om hur avtalet ser ut – om det handlar om en engångsgåva eller ett månadsgivande. Samtal avslutas alltid artigt och respektfullt, och klagomål bemöts snabbt och professionellt.

Vid direkt fråga berättar vi om vi får ersättning för vårt arbete eller arbetar ideellt, samt om vi är anställda direkt av organisationen eller arbetar på uppdrag av den. Vi är stolta över vår kompetens och vårt yrke, och det är naturligt att vi får konkurrenskraftig lön för det arbete vi gör.

Vi följer organisationens uppförandekod och använder inte vår roll för personliga syften.

På platser som inte är öppna för allmänheten följer vi tillståndsgivarens regler, till exempel kring antal värvare, tider och uppställning. Det är vårt ansvar att agera professionellt och visa hänsyn mot både allmänheten och andra aktörer.

Tillgänglighet och inkluderande värvning

Vår utgångspunkt är att alla som vill ska kunna bli medlem eller givare, så långt det är praktiskt möjligt. Samtidigt ska vi ha interna riktlinjer för situationer där det inte är lämpligt att genomföra värvning, till exempel när en person befinner sig i en särskilt utsatt eller sårbar situation. Syftet är att säkerställa ett respektfullt bemötande och att beslut om givande alltid fattas på informerad och frivillig grund.

När fler organisationer är på samma ställe

Vid krockar med annan organisation agerar vi respektfullt gentemot varandra och avvisar ingen från platsen. Vi eftersträvar dialog och kommer överens om lösningar som gynnar båda organisationerna i så stor utsträckning som möjligt. Detta för att ta hänsyn till allmänheten och värna metoden.

Säkerhet och hänsyn

Vår säkerhet kommer alltid först, och vi lämnar platsen om situationen känns hotfull eller obehaglig. Vi rapporterar alltid allvarliga händelser till närmsta ansvarig och ringer 112 vid akuta situationer.

Tänk på detta vid D2D

Vi använder huvudingången till ett hus, om inte husägaren ber oss göra på annat sätt. Vid kvällsbesök knackar vi istället för att ringa på, och begränsar oss till ett fåtal knackningar eller ringningar. Om de boende hör oss men inte öppnar respekterar vi det.

Vi är uppmärksamma på vår omgivning, försöker inte störa grannskapet och avslutar våra samtal innan 21.00. Vi för löpande dialog med andra organisationer och byråer för att undvika överexponering och för att metodens trovärdighet ska bevaras.

Vi har rutiner för säkerhet, och går endast in i en bostad om vi känner oss bekväma, håller kollegor informerade om var vi befinner oss och ser till att ha nära till en utgång.

Regelefterlevnad

Vi samlar endast in personuppgifter enligt godkända rutiner och hanterar alltid formulär på ett säkert och konfidentiellt sätt. Vi kan också svara på enkla frågor om hur personuppgifter behandlas och hänvisar till vår integritetspolicy.