



## God sed i telefon - vägledning vid insamling och värvning med hjälp av telefon

Februari 2007

### Bakgrund

En av flera kanaler för att effektivt sköta medlems- och givarkontakt/vård, information, försäljning och insamling är att använda telefon. För att genomföra kvalitativa, personliga och professionella samtal är det viktigt att organisationerna ställer rätt krav på de telefonbyråer som hjälper till med att utföra samtalen och att de organisationer som har en in house verksamhet följer FRIIs vägledning. Vägledningen syftar till att öka organisationernas trovärdighet, öppenhet och effektivitet samt bidra till kvalitet i arbetet.

Vägledningen avser organisationens utgående samtal och gäller både för samtal i organisationens egen regi och för samtal som genomförs av extern part på uppdrag av organisationen. Vägledningen gäller både för samtal till människor med vilka organisationen har en relation (varma kontakter) och för samtal till nya kontakter (kalla). Vägledningen avser samtal till privatpersoner, hushåll och företag.

FRIIs medlemmar ska därför iaktta och beakta följande punkter:

### Allmänt

- Inför kampanjer utifrån externa register kontrollerar vi alltid våra telefonlistor mot NIX-registret
- Vi följer alltid FRIIs policy om Personuppgiftslagen
- Överenskommelse om ersättning mellan externt företag och insamlingsorganisationen bör baseras på fast pris för respektive tjänst. Vi undviker procentuell provision
- Vi använder aldrig hemligt telefonnummer för insamling med hjälp av telefon eller gör numret osynligt i nummerpresentatör. Om den uppringda personen ringer tillbaka till ett presenterat nummer ska han/hon få reda på vem som först ringde upp. Detta ska ske genom att någon svarar eller genom ett automatiskt meddelande
- Vi är restriktiva med att använda automatiska uppringningar eller uppringningssystem utan mänsklig medverkan om inte mottagaren samtyckt till detta i förväg
- Vi använder aldrig telefonförsäljning till och insamling mot minderåriga
- Normalt ringer vi inte upp människor efter kl 21.00. Vi anpassar alltid tiderna efter målgrupp och om samtalen genomförs på helger.

### **Inför samtalet**

- Vi ser alltid till att den person som ringer på uppdrag av organisationen har relevant utbildning och kunskap om organisation samt kännedom om innehållet i denna vägledning. Alla upplysningar som ges i samtalet ska vara korrekta och dokumenterbara. En mall för samtalets genomförande, som godkänts av organisationen, bör finnas. Följande uppgifter ska den uppringande personen alltid ha till hands för att på förfrågan kunna ge tydligt svar:
  - syftet med samtalet
  - uppgifter om målgruppen som rings upp
  - hur värvningen/insamlingen/försäljningen sker
  - kostnaden för samtalet/kampanjen
  - hur givaren betalar in sin gåva
  - hur pengarna kommer att användas i organisationen
  - hur registrerade uppgifter om givarna används i framtiden
  - att givarens namn säljs inte vidare
- Vi ska överväga att ge målgruppen möjlighet att före en telefonkampanj via brev eller mail avstå från att bli uppringd
- Vi respekterar alltid en målgrupps eventuella önskan om att inte bli uppringd och därför bör inte slumpvis utvalda personer ringas upp.

### **Under samtalet**

- Vi visar alltid särskild varsamhet om den uppringde verkar påverkad av sjukdom, ålder eller annat som kan påverka personens omdöme eller fria vilja
- Vi presenterar oss alltid med namn och namnet på organisationen vi ringer för samt är tydliga med syfte och ändamål med samtalet
- På förfrågan klargör vi om vi är anställda av organisationen, arbetar som frivilliga eller om vi är anlitate som konsult av organisationen
- Vi respekterar genast en önskan om från den uppringda att inte fortsätta samtalet
- Vi baserar alltid våra överenskommelser på tydligt samtycke från den uppringde. Avtal som träffast på telefon kvalitetssäkras vi genom att avtalet spelas in eller på annat sätt verifieras innan samtalet avslutas, och genom att organisationen vid uppföljning av avtalet bekräftar på lämpligt sätt skriftligt vad som avtalats
- Använder vi externa register som grund för telefonsamtalet informerar vi alltid på förfrågan om var personuppgifterna kommer ifrån
- Vi är på förfrågan alltid öppna och tydliga med vilka kostnader som eventuellt är förknippade med erbjudandet, insamlingen eller försäljningen
- Vi noterar alltid särskilda önskemål eller kritik i samband med samtalet och hanterar dessa på ett säkert och seriöst sätt enligt intern policy
- Vi kan på förfrågan ge information om vilken ansvarig person på organisationen den uppringde kan vända sig till för att framföra önskemål, kritik eller ställa ytterligare frågor

- Vi informerar alltid i förväg om samtalet spelas in eller om tredje person i utbildningssyfte eller för kvalitetskontroll avlyssnar samtalet
- Vi avslutar alla samtal på ett vänligt sätt oavsett om samtalet gett avsett resultat eller inte.

**Efter samtalet**

- Om den uppringda personen lämnar värdefull information eller framför klagomål och synpunkter noteras detta och förs vidare i organisationen. Om en fråga lämnas obesvarad ska organisationen snarast återkomma till den uppringda med svar
- Vi respekterar alltid om den uppringde ångrar sitt åtagande.

*Vägledningen är antagen av FRILs styrelse den 15 februari 2007.*