



Branschorganisationen
för tryggt givande

Anmälan och handläggning av klagomål gällande Giva Sveriges Kvalitetskod

Beslut om denna rutin fattas av Giva Sveriges styrelse. Rutinen ska finnas tillgänglig på Giva Sveriges webbplats. Senast reviderad 12 december 2019.

Om Giva Sveriges Kvalitetskod

Giva Sverige arbetar kontinuerligt med att stärka kvalitet och styrning i insamlingsorganisationer. Vi hjälper våra medlemmar med verktyg för såväl etisk insamling som för intern kontroll och styrning, redovisning och effektrapportering. Giva Sverige arbetar även med relaterad utbildning och opinionsbildning. Det är viktigt för Giva Sverige att omvärlden och givarna känner sig trygga med att det är ordning och reda i insamlingsorganisationernas verksamhet och att de förvaltar pengar väl. Vi vill att det ska kännas tryggt att skänka pengar och att det ska vara lätt att ta del av resultat och effekter av organisationernas arbete. Information om Giva Sveriges kvalitetskod finns att läsa i detalj på Giva Sveriges hemsida, www.givasverige.se.

Anmälan

Den som har synpunkt eller klagomål på medlemsorganisation i Giva Sverige avseende uppfyllande av Giva Sveriges kvalitetskod kan anmäla det till Etiska rådet för insamling av gåvor (Givarombudsmannen). Anmälan kan göras av givare, medlemsorganisation, någon från allmänheten, Giva Sveriges styrelse eller annan. Anmälningarna har stor betydelse för upprätthållande och utveckling av god insamlings sed.

Så lämnas synpunkt eller klagomål

Steg 1 – lämna synpunkt eller klagomål till den organisation det gäller

Innan anmälan lämnas in till Giva Sverige bör anmälaren vända sig direkt till den medlemsorganisation som är föremål för synpunkten eller klagomålet. Det är den organisationen som bäst kan förklara vad som har hänt och vidta åtgärder för att det inte ska inträffa igen. Alla medlemsorganisationer med insamling över 15 miljoner kronor ska ha en rutin för klagomålshantering.

Steg 2 – kontakta Giva Sverige för vägledning

Om medlemsorganisation inte svarar på synpunkt eller klagomål, kan anmälaren vända sig till Giva Sverige för stöd och vägledning. Många gånger kan frågetecknen redas ut innan en

formell anmälan behöver lämnas in till Etiska rådet för insamling av gåvor (Givarombudsmannen).

Steg 3 – formellt klagomål till Giva Sverige

När de ovanstående möjligheterna är uttömda kan anmälan göras till Etiska rådet för insamling av gåvor (Givarombudsmannen). Anmälan ska göras skriftligen och innehålla:

- Namnet på den organisation som anmälan gäller
- Kortfattad beskrivning av vad kritiken/klagomålet handlar om
- Eventuell dokumentation som styrker klagomålet
- Kontaktuppgifter till anmälaren

Anmälan skickas med epost till givarombudsmannen@givasverige.se eller per brev till Giva Sverige, att. Etiska rådet för insamling av gåvor (Givarombudsmannen), Box 623, 101 32 Stockholm.

Så hanteras formellt klagomål

Anmälan som inkommer till Etiska rådet för insamling av gåvor (Givarombudsmannen) registreras i Giva Sveriges databas för medlemshantering. Därefter skickas bekräftelse till anmälaren om att anmälan mottagits. En kopia av anmälan skickas också till den organisation anmälan avser. Organisationen har rätt att ta del av alla uppgifter i ärendet.

Anmälan bereds av Giva Sveriges generalsekreterare inför beslut i Etiska rådet för insamling av gåvor (Givarombudsmannen).

Det är Etiska rådet för insamling av gåvor (Givarombudsmannen) som avgör på vilket sätt ett ärende ska handläggas. Följande gäller för utredningen av ett ärende:

- Handläggningen är skriftlig.
- Utredningen är inte begränsad till de frågor som anmälaren tar upp.
- Anonyma anmälningar och anmälningar om händelser som ligger mer än ett år tillbaka i tiden leder normalt inte till någon utredning. En anmälan kan dock anonymiseras i förhållande till den anmälda organisationen. I beslut från rådet framgår inte heller anmälarens namn.
- Den anmälda organisationen har alltid rätt att yttra sig och ge sin synpunkt på saken.
- Anmälaren får inga meddelanden om ärendet under den pågående handläggningen.

Beslut och åtgärder

Etiska rådet för insamling av gåvor (Givarombudsmannen) avgör ärendet och kan fria eller fälla den anmälda medlemsorganisationen. Om rådet fäller medlemsorganisationen kan anmärkning och/eller varning samtidigt meddelas.

Anmärkning ges när rådet vill informera medlemsorganisation om allvaret i det som har hänt, men samtidigt ge medlemsorganisationen möjlighet att bättra sig, att göra om och göra rätt. Anmärkning har snarast innebörden av uppmaning eller påminnelse.

Varning ges när medlemsorganisationen tidigare meddelats anmärkning, eller i de fall då rådet finner det befogat, med hänsyn till överträdelsens art, att meddela en varning direkt. Varning är en stark tillrättavisning som kan leda till uteslutning från Giva Sverige.

Meddelande om beslut

Anmälaren och den anmälda medlemsorganisationen får skriftligen meddelande om Etiska rådets för insamling av gåvor (Givarombudsmannens) beslut i ärendet inom 10 arbetsdagar från det att beslut har fattats.

I beslutet från Etiska rådet för insamling av gåvor ska framgå följande:

- Vilken organisation som anmälan avser.
- Vad anmälaren har anfört.
- Den anmälda organisationens yttrande.
- Vilken del av Kvalitetskoden som är relevant för anmälan, och som ärendet prövas enligt.
- Etiska rådets yttrande samt beslut. Av beslutet ska framgå rådets inställning samt om anmärkning eller varning meddelas. Om Etiska rådet finner skäl att föra upp frågan om uteslutning av medlemsorganisation till Giva Sveriges styrelse ska även detta framgå av beslutet.

Beslut publiceras även på Giva Sveriges hemsida.