

Fürs Geben begeistern.



Individuelle
Planung



Zielgenaue
Lösung



Gemeinsames
Handeln

Menschen binden | Arbeitshilfe 4.1

Spenderinnen und Spendern richtig danken

Der Dank ist ein unverzichtbarer Teil der Kommunikation mit Spenderinnen und Spendern.

Danken ist die Antwort auf ein freiwilliges Geben, also auch auf eine Spende, und rundet das Geschehen für alle Beteiligten ab. Das Gleichgewicht wird durch das Danken wieder hergestellt. Ebenso werden die Spendenden in ihrer Tat bestärkt und eine erneute Zusammenarbeit wird möglich. Nachhaltiges Dankmanagement beinhaltet eine angemessene Strategie, Planung und Umsetzung. Gelingendes Dankhandeln stärkt die Spenderinnen- und Spenderbeziehung. Mit jedem abgeschlossenen Gabe-Empfang-Dank-Vorgang wird einem Abbruch der Beziehung entgegengewirkt.

Investition in die Beziehung

Keine Zweifel aufkommen lassen

Eine Geldspende ist eine finanzielle Entscheidung. Zunächst löst eine Spende bei den Gebenden ein positives Gefühl aus. Nach einer Entscheidung stellt sich jedoch auch ein Restzweifel ein, Nachentscheidungsdissonanz genannt. Diese Dissonanz lässt sich auflösen, indem bestätigt wird, dass eine richtige Entscheidung getroffen worden ist. Dies versichert man Spenderinnen und Spendern, indem man ihnen Danke sagt und ihnen erzählt, was ihr Geld Gutes bewirkt hat. So stellt sich ein Gefühl der Erleichterung ein, das gleichzeitig die Bindung zur Organisation festigt. Der Dank muss zeitnah erfolgen, spätestens innerhalb einer Woche nach Spendeneingang!

Schriftlich oder mündlich danken?

Grundsätzlich gilt ungeachtet der Spendenhöhe: jede Spende ist zu bedanken. Schriftlich oder mündlich, per Brief, Mail, Telefon oder mit einem Besuch. Dank ist eine personale und persönliche Angelegenheit.

Inhalt

- Investition in die Beziehung
- Tipps
- Muster Dankbrief
- Spendendaten verwalten
- Checkliste Spendendank

TIPPS

1. Festlegen in welcher Form gedankt werden soll.
2. Dankschreiben entwerfen, bevor die erste Spende eingeht.
3. Zeit für die Bedankung im Wochenplan eintragen.
4. Passende Sonderbriefmarken besorgen.

Ein von Person zu Person ausgesprochener Dank ist die Idealform. Alle anderen Formen sind absteigend zu werten. Dem persönlichen Dank nahe kommen ein Telefonanruf und der handgeschriebene Brief. In welcher Form der Dank erfolgt, ist abhängig von der Höhe der Spende und der Treue der Spenderin oder des Spenders.

Nicht immer ist ein standardisierter Serienbrief die passende Wahl des Dankes. Handschriftliche Worte des Pfarrers auf einer Karte mit einem Bild der Kirche, des Schutzpatrons oder des Spendenobjektes sind persönlicher. Großspendern wird mit einem Anruf oder Besuch des Pfarrers und/oder dem oder der Pfarrgemeinderatsvorsitzenden gedankt. Die Art des Dankes richtet sich nach Höhe und Dauer des Gabeverhaltens. Erstspendenden und Interessenten sind bei identischer Gabenhöhe anders zu bedanken als langjährige Unterstützende. Eine Fundraising-Regel besagt, dass die Gesamtkosten für den Dank den einstelligen Prozentbereich der Spenden nicht überschreiten soll.

BEISPIEL FÜR EINE STAFFELUNG

Art des Danks abhängig von Spendenhöhe

- bis 200 € Standardisierter Dankbrief
- ab 200 € Handschriftlicher Dankbrief
- ab 500 € Dankanruf und Dankschreiben
- ab 2.000 € Besuch (nach Vorankündigung) und Dankschreiben

Der Wille des Fördernden ist zu respektieren. Für Spenderinnen und Spender, die anonym bleiben wollen, muss die Vertraulichkeit gewährleistet sein. Das bedeutet aber nicht, dass sie keinen Dank erhalten sollen. Dabei ist hohe Sensibilität von Pfarrer und Pfarrsekretärin oder -sekretär gefragt, die Daten müssen im Pfarrbüro bleiben. Ist geplant, eine Spendentafel, ein Spendenbuch oder eine öffentliche Bekanntgabe der Spenderinnen und Spendern zu organisieren, muss zuvor eine Einwilligung der Betroffenen eingeholt werden.

Mit Spenderinnen und Spendern in Kontakt bleiben

Im Laufe eines Jahres bieten viele Anlässe die Möglichkeit, mit Spenderinnen und Spendern wertschätzend in Kontakt zu treten und ihnen zu zeigen, dass sie wichtig sind.

So kann man z.B.

- an Weihnachten oder zum Geburtstag langjährigen oder großzügigen Förderinnen/Förderern gute Wünsche schicken und ihnen für ihr Engagement danken.
- zehn Jahre Treue der Spenderin oder des Spenders mit einem Dank und z.B. einer kleinen Erinnerung verbinden (keine großen Geschenke).
- Dank-Events für Spenderinnen und Spender einplanen: Gala, Exkursion, Essen, Grillfest, Konzert, Lesung, etc.
- die Zusendung von (Sammel-)Zuwendungsbestätigungen zu Beginn eines neuen Jahres nutzen, um mit einem Begleitschreiben noch einmal rückblickend zu danken. Nicht offensiv nach Geld fragen, sondern sich konkret für die Spenden des vergangenen Jahres bedanken. Ein Ausblick auf das neue Jahr und die Beilage eines Überweisungsträgers können den nächsten Schritt im Dialog – die nächste Spende – einleiten.

Dafür entwickeln Sie nur wenige verschiedene Textbausteine und achten darauf, dass der Text nicht im nächsten Jahr wieder genutzt wird.

- 1 Spenderin oder Spender persönlich mit Namen ansprechen.
- 2 In kurzen Sätzen beschreiben, was mit dem Geld konkret geschieht oder über Erfolge berichten, die bislang erzielt wurden.
- 3 Den Gebenden die Freude über die Spende kommunizieren.
- 4 Einladung zu Gottesdiensten oder zu Veranstaltungen der Gemeinde anbieten. Schön, wenn damit eine bleibende Erinnerung verbunden ist. (Eine 80-jährige Dame hatte Tränen in den Augen, als sie zum ersten Mal in ihrem Leben von der Orgelempore aus ihre Kirche sah.)
- 5 Unterschrift per Hand mit blauer Tinte. Faksimile oder Scan-Unterschriften nur bei hohen Auflagen.



Spendendaten verwalten

Strukturen und systematisches Vorgehen erleichtern die Bedankung. Sinnvollerweise benennt man eine verantwortliche Person. Regeln, in welcher Form gedankt wird und wer dankt, vermeiden unnötigen Zeitaufwand für Rückfragen. Einen guten Überblick über Spenderinnen- und Spenderdaten und Spendeneingänge bietet die Erfassung in einer Spenderinnen- und Spenderdatenbank oder -datei. Mit ihrer Hilfe können Dankbriefe rationell erstellt und Termine, wie Geburtstage und Jubiläen verwaltet werden. Dabei sind die gesetzlichen Datenschutzregelungen und die Vorgaben der Erzdiözese Freiburg zu beachten.

TIPP

Legen Sie für die Buchung eine exakte Systematik der Spendenbuchung fest und buchen Sie strikt nach diesen Vorgaben. Das ermöglicht Ihnen auch eine Auswertung der einzelnen Spendenprojekte.

CHECKLISTE

- Zuständigkeiten festlegen.
- Art und Weise des Danks klären.
- Bedankung einplanen und personelle Ressourcen bereitstellen.
- Unterschiedliche Dankschreiben entwerfen für Seriedank, handschriftlichen Dank, Mehrfachspenden oder Großspenden.
- Spendeneingänge zeitnah verbuchen.
- Dauerspenderinnen und Dauerspender filtern und diesen nur für zusätzliche Spenden danken.
- Dankschreiben zeitnah erstellen (innerhalb einer Woche).
- Geburtstagslisten und Spenderinnen- und Spenderjubiläen im Auge behalten.
- Zum Jahresbeginn:
Jahresdank für alle Spenderinnen und Spender mit Zuwendungsbestätigungen versenden.
- Zum Jahresbeginn:
Jahresdank für Dauerspendende mit Zuwendungsbestätigungen versenden.

DATENERFASSUNG

Eine Spendendatenbank ist eine große Hilfe. Ob mit einem Spenderverwaltungstool oder einer einfachen Tabelle, die Mindeststandards einer Erfassung der Erzdiözese Freiburg sollten um weitere Informationen ergänzt werden:

Minimum:

Name, Adresse, Zweck

Optimum:

Name, Adresse, Spenden mit Datum, Summe und Zweck, Art des Danks.

Die Spendenden besser kennenlernen.

Informationen darüber, welche Projekte von Spendenden bedacht wurden, die Spendensumme gesamt und die Treue der Spendenden helfen, die richtige Form der Bedankung zu wählen.



Wir sind für Sie da.

Kennen Sie schon unsere anderen Arbeitshilfen aus den Kategorien Grundlagen, Medien, Menschen gewinnen und Menschen binden? Diese erhalten Sie auf Anfrage oder unter www.ebfr.de/fundraising

Erzdiözese Freiburg
Erzbischöfliches Ordinariat HA6 – Referat Fundraising
Schoferstr. 2 | 79098 Freiburg
Telefon: 07 61 . 21 88-401
E-Mail: fundraising@ordinariat-freiburg.de