

Bereik en beheer je achterban: hoe begin je en wat heb je allemaal nodig?

Partin Webinar
28 nov 2023
Marcelle Stoffel 20:00u-21:00u

Alles in deze presentatie is vertrouwelijk, © Xapti 2023



Wat gaan we jullie vertellen?

1. Wie zijn wij en voor wie zetten we ons in?
2. Stabiele organisatie als basis voor je werving en relatiebeheer
3. Bereik: Meer donateurs, leden en vrijwilligers – waarom eigenlijk en hoe?
4. Beheer: Hoe leg je een goede basis voor je relatiebestand?
5. Behoud: Een goede basis voor het waarborgen van je relaties dankzij 4 basisprincipes en goed gereedschap

Bonus: Waar kun je op letten bij het vinden van de juiste CRM software?

Wat is de ervaring van de zaal?

Handjes omhoog:

- 1) Wie doet er al aan particuliere fondsenwerving ?
- 2) Wie haalt daar meer dan € 125.000 per jaar mee op ?
- 3) Wie heeft er meer dan 1000 relaties ?
- 4) Wie heeft er CRM ?

Wie zijn wij ?

Team



Ruud Schneiders

Technisch geweten, in non-profit CRM sinds 00's, CTO, Charibase, Etapestry



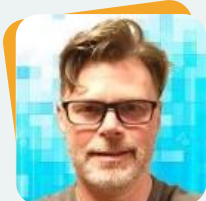
Edwin Schalk

In non-profit CRM sinds 00's, CEO, commercie , betrokken sinds '18, RLC - JoinAll - Kentaa



Marjolein Mosmans

programmeur & allround technicus



Hans de Groot

Product/UI, in non-profit CRM sinds '90s Clickz, Fundfactory, Collecteweb, STB



Marcelle Stoffel

CRM adviseur, gebruik & training, oud freelance fondsenwerving, Xapti sinds 2020



Flexibele schil

Diverse freelancers, design & online

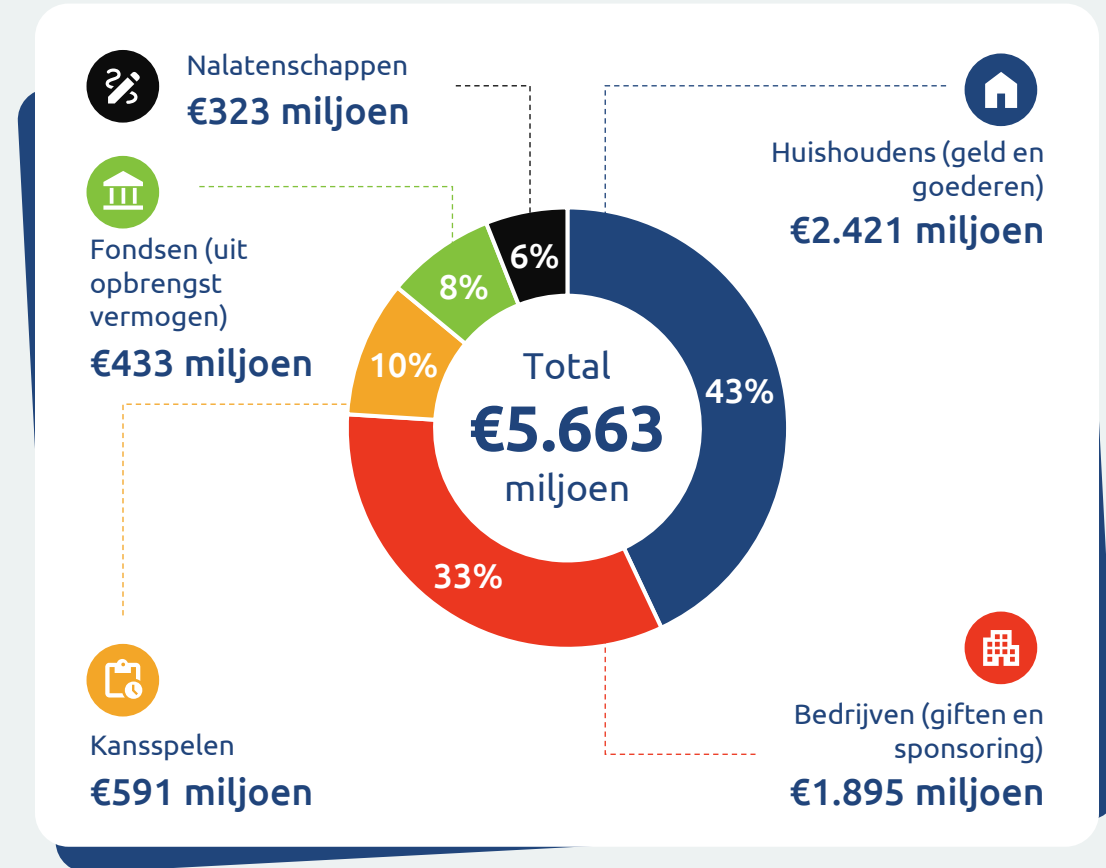
Partners

o Partin

- o Dierenlot
- o Nederland ICT / DataPro
- o Kentaa
- o Fundraising.love

Voor wie zetten we ons in ?

- In Nederland zijn 100.000-en stichtingen en verenigingen, waarvan 45.000 ANBI (inc. religie)
- Van goede doelen is het meeste informatie bekend. De totale inkomsten in de goede doelen sector uit eigen fondsenwerving bij bedrijven en particulieren in Nederland bedraagt ongeveer 6 miljard euro op jaarbasis
- Hiervan wordt ongeveer de helft, plusminus 2,7 miljard, opgebracht door “huishoudens” (inc nalatenschappen)
- Daarvan komt bijna de helft terecht bij de ongeveer 150 grootste goede doelen, met 100.000 of meer (actieve) donateurs
- De rest wordt dus gegeneerd door de grote groep van duizenden organisaties met 1.000-en of enkele 10.000-en donateurs en inkomsten van enkele tienduizenden euro’s tot een paar miljoen euro en vaak met een klein team van medewerkers en veel vrijwilligers in plaats van een grote fondsenwervingsafdeling
- Heel veel organisaties dus, maar de CRM – eisen en wensen van de grotere organisaties zijn grotendeels identiek aan die van kleinere organisaties



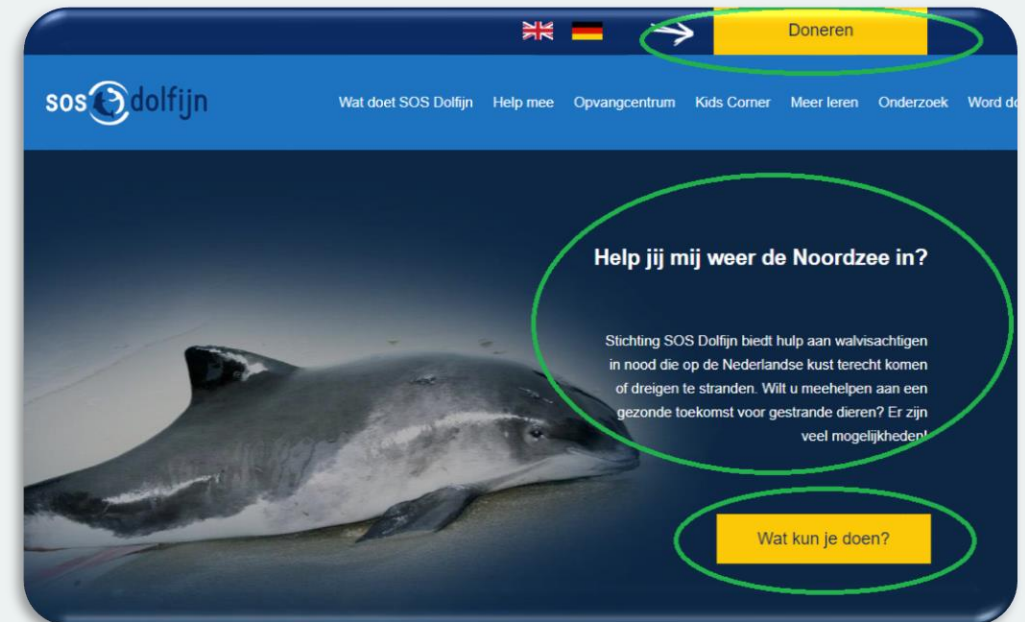
*) bron: Rapport 2020 Goede Doelen Nederland, Geven in Nederland 2020, Cijfers CBF 2018

2. Stabiele organisatie als basis voor je werving en relatiebeheer

Goede organisatorische basis

Om te beginnen: er is een aantal succesfactoren die je organisatie kunnen helpen om succesvol meer donateurs, leden en vrijwilligers te werven en te behouden;

1. Zorg voor een positief imago en voldoende bekendheid
2. Zorg voor een inspirerend verhaal (Case for Support) en zorg dat dit verhaal voor 100% intern wordt gedragen
3. Zorg dat de wervingsactiviteiten voor 100% intern worden gedragen en worden geleid door een inspirerende projectleider die het zelf ook echt leuk vindt
4. Een goed netwerk in het onderwerp of regio helpt
5. Zorg voor voldoende budget, tijd, mankracht, goede projectorganisatie en –administratie en middelen. Ofwel; zorg een geoliede organisatie.



En dan?

3. Bereik: Meer donateurs, leden en vrijwilligers - waarom en hoe?

Meer donateurs, vrijwilligers en leden

Iedereen wil zijn/haar organisatie een toekomst geven.
Daarvoor is een actieve achterban nodig. Waarom eigenlijk ?

Doel van werving (donateurs, leden, vrijwilligers, activisten – achterban) is vierledig

1. Om minder afhankelijk van enkele grote gevers en/of subsidies te zijn
2. Meer of extra (eenmalige) financiële ruimte
3. Om breder draagvlak / achterban te ontwikkelen
4. Om mensen “handelingsperspectief” te geven

Zonder het opbouwen en vergroten van een relatiebestand (achterban) lukt dit niet

Veel organisaties
“hangen” aan één of
enkele geldbronnen die
weg kunnen vallen

Altijd fijn, bijvoorbeeld
voor grote projecten
of extra activiteiten

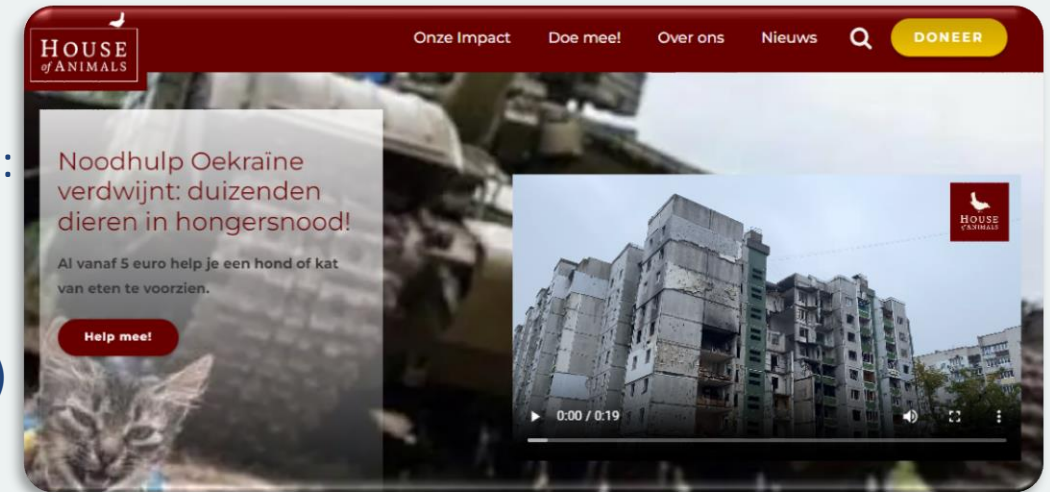
Hoe meer
draagvlak, hoe
beter

Vaak willen mensen wat
“doen”, door ze de
mogelijkheid te bieden
“steun” te geven krijgen ze
dat gevoel

Het begint met communicatie...

Communicatie, marketing en (fondsen)werving steeds meer samen. Als je relaties wilt opbouwen en mensen wilt interesseren voor je organisatie begint dat met duidelijke communicatie:

- 1) Wie ben je, waar sta je voor, hoe doe je dat, wie zijn de mensen? De basis voor je **Case fo Support**.
En welk verhaal draag je dan uit op je communicatie uitingen: website, folder, PR, nieuwsbrieven, locatie, huisstijl, social media.....
- 2) Geef ook aan te geven waarom de steun van je (toekomstige) relaties belangrijk is:
 - Wees positief
 - Wees duidelijk en specifiek over het concrete doel
 - Wees duidelijk welke soort steun nodig is voor het realiseren.
- 3) Biedt de mensen die zich door jouw organisatie en doel aangesproken voelen een eenvoudige mogelijkheid informatie op te doen op hun eigen “tempo en timing” bijv. via website, nieuwsbrief of folder



Vraag om steun

Het allerbelangrijkste is steun vragen, want als je niks vraagt krijg je ook geen antwoord!
Steun vraag je door mensen te vragen zich bekend te maken, zich aan te melden, iets te doen of geld te willen geven.

Leads generen voor steun:

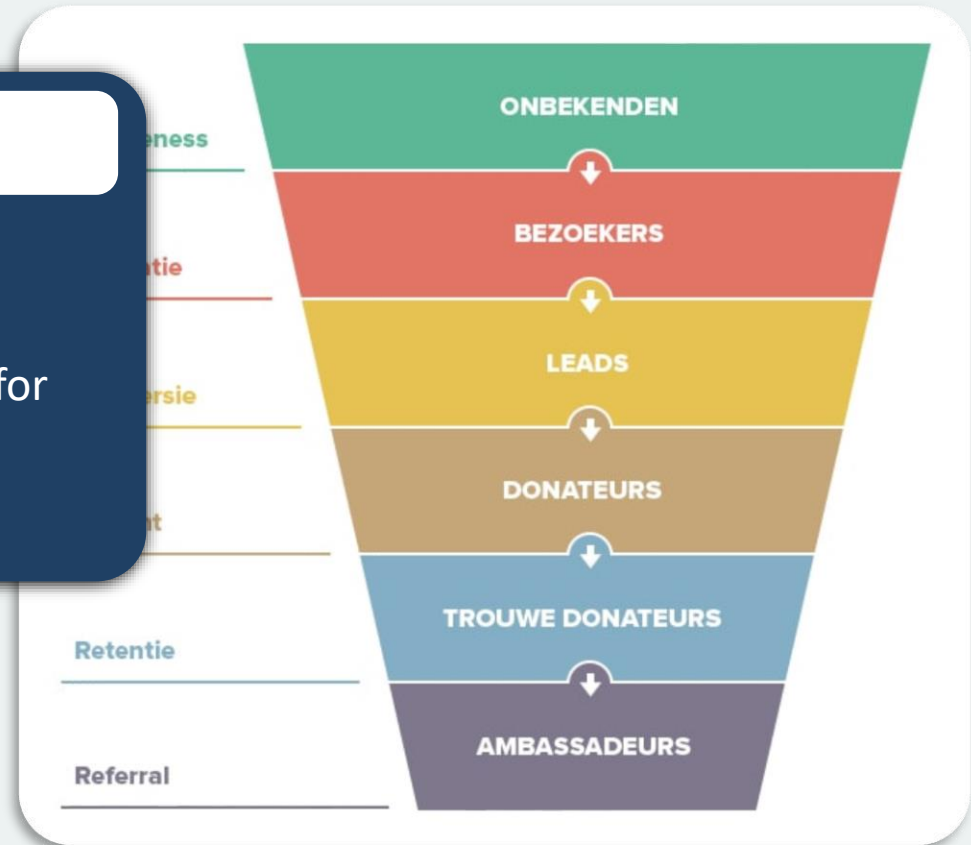
- Spreekbeurtpakket of informatie pakket
- E-mail nieuwsbrief ontvangen?
- Aan een webinar deelnemen?
- Deelnemen aan een event zoals een

Directe steunvraag:

- Deelnemen aan een actief event zoals een dagje dieren verzorgen?
- Eenmalige gift?
- Structurele gift?
- Notariële gift?
- Testamentaire schenking?

En verder:

- Blijf om hulp vragen
- Blijf bedanken voor de steun
- Zorg voor een eenvoudige 'Call for Action'



Een duidelijke Call for Action

Het vragen om steun gaat samen met een goede Call for Action. Dit is een onderdeel van de Case for Support.



Als Huisvriend verbindt u zich op een unieke manier aan de Nijmeegse geschiedenis. U helpt ons bij het doorgeven van al deze verhalen aan nieuwe generaties Nijmegenaren. Ook kunt u ons eenmalig steunen met een schenking of een bedrag schenken als nalating. Als bedrijf kunt u ook een sponsor van ons worden.

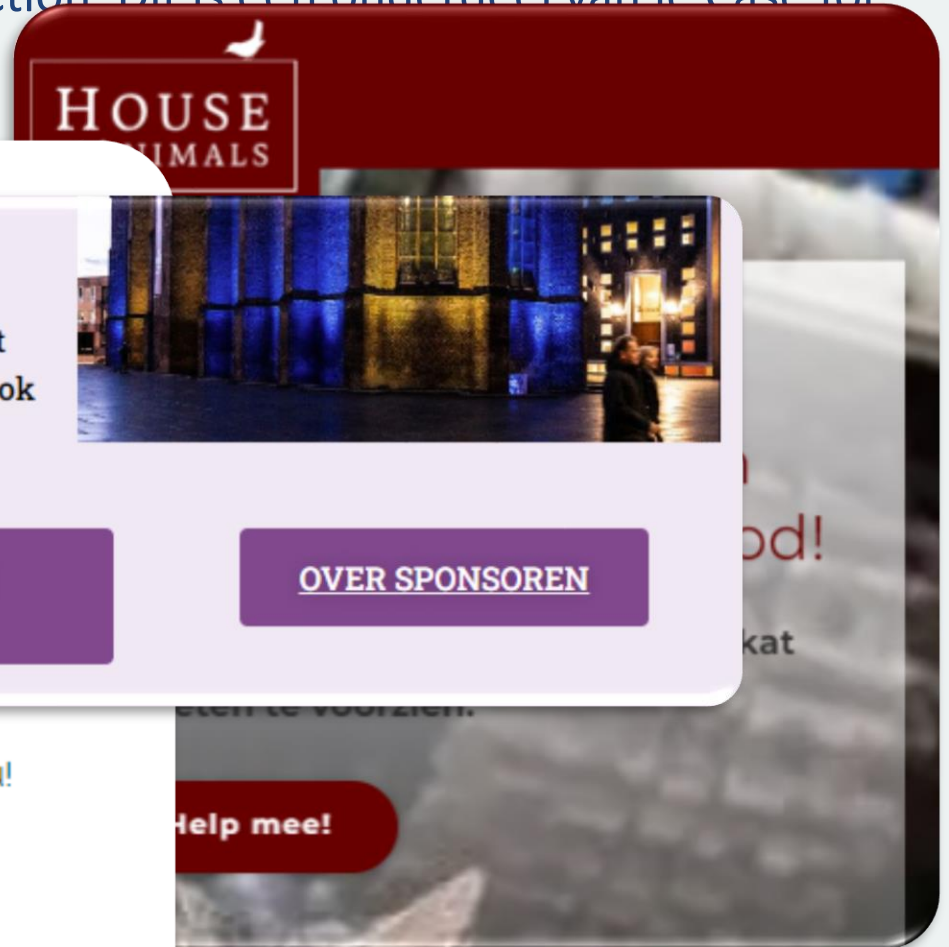
[OVER DE HUISVRIENDEN](#)

[OVER SCHENKEN EN NALATEN](#)

[OVER SPONSOREN](#)

Zij kunnen niet zonder elkaar.
Het Familiehuis kan niet zonder u!

[Steun het Familiehuis](#)



3. Beheer: Hoe leg je een goede basis voor je relatiebestand ?

Begin met het in kaart brengen van AL je relaties

Welke relaties heb je al en welke relatie hebben ze met jouw organisatie?

- 1) Mailchimp/nieuwsbrief bestanden
- 2) Excel lijsten kerstkaart, buur
- 3) Betalende leden/donateurs
- 4) Vrijwilligers, bestuursleden,
- 5) Iedereen zijn Outlook/Gmail "uitknipen"

**Voeg dit alles samen
ontdubbel
zorg voor een schoon en net bestand
en begin eenvoudig**

Ja sorry maar...

...wij hebben bijna geen relaties,
...hoe beginnen we dan hiermee ?
...en het heeft toch geen zin ?
...en...

standen
zicht
neester

Lijst kan
geexporteerd
worden

Met zijn allen
brainstormen

Ga naar Outlook op
Bestand > Opties >
Geavanceerd.
Klik onder Exporteren op
Exporteren./

Verder uitbreiden van je relatie relatiebestand

Bouwen aan je relatiebestand (met of zonder software)

1. De steunvraag praktisch uitwerken
 1. Vraag altijd en op zijn minst naar een volledige naam en een e-mailadres
 2. Leads: vraag alleen noodzakelijke gegevens (dus voorzichtig met NAW@, geboortedatum (evt.))
 3. Steun: vraag eventueel ook naar interesses of andere gegevens die een goed beeld geeft van je vrijwilliger of donateur maar houdt het kort.
 4. Opt-ins/opt-outs goed bijhouden
2. Welke gegevens heb je nodig voor toekomstige projecten ? Wat past bij je achterban.
3. Houdt je database schoon: duidelijke structuur + geregeld opschonen
4. Je hebt meer relaties dan je denkt

En dan heb je een mooi bestand met vele 100-en relaties en dan heb je goed gereedschap nodig.

**4. Een goede basis voor het
behouden van je relaties dankzij
4 basisprincipes en goed
gereedschap**

Behoud: 4 basisprincipes voor je campagnes maar ook voor je hele organisatie

4 strategische fasen als basis voor je 'donorjourney': de levenscyclus van je relaties. Gebaseerd op een 'loyalty marketing theorie voor campagnes'.

(Verder) ontwikkelen van de relatie met de donateur

- Leren kennen
 - Welkom heten; Hiermee leert je donateur je organisatie kennen.
 - Profiel in kaart brengen; Je donateur leren kennen.
- Binden
 - Waarderen: relatie intensiveren en danken
 - Participatie: relatie betrekken bij je organisatie

Relatie herstellen

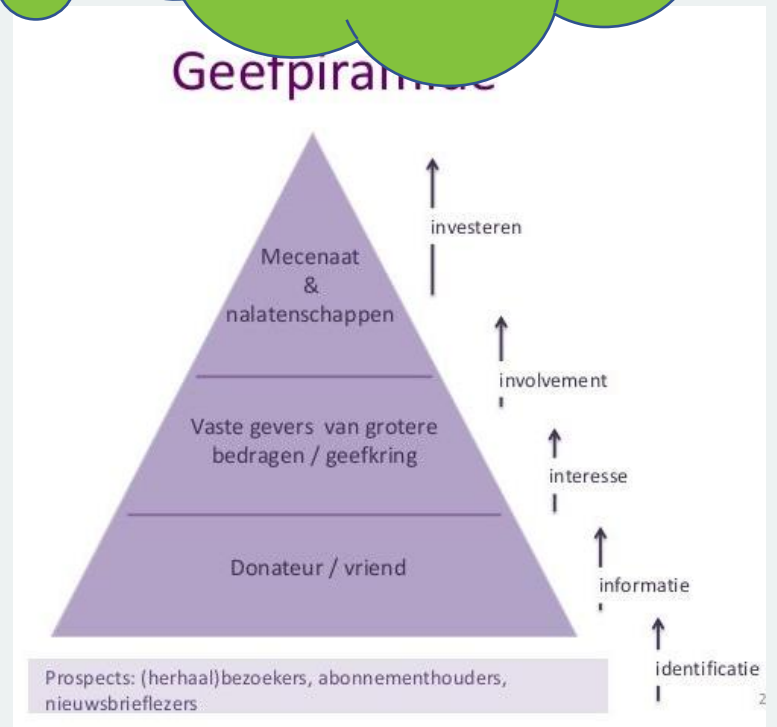
- Behoud
 - Risico: alert zijn eventuele risicoprofielen; donateurs met een betaalachterstand
 - Excuus: liefde toevoegen aan je campagnes
- Terugwinnen
 - Een goed afscheid; bedanken ook als de donateur/relatie je organisatie verlaat. Respect voor besluit.
 - Oude liefde: terugwinnen na een gepaste tijd

Houd het contact warm

Bereik, betrek, converteer én behoud (en bedank) je donateur, lid of vrijwilliger.
Schrijf de “relatiereis” uit en laat je digitale database/software het werk voor je doen:

- 1) Welke relaties zijn er: vrijwilligers, donateurs, leden, sympathisanten, buurtbewo
- 2) Profiel van de relatie:
 - 1) Hoe leren ze de organisatie kennen?
 - 2) Welke gegevens vraag je op welk moment (webformulier, e-mail?)
 - 3) Wat doe je vervolgens? (e-mailsturen)
 - 4) Welkom heten?
- 3) Persoonlijke communicatie en financiële transacties
 - 1) Bedanken
 - 2) Stonneren
 - 3) Nieuwsbrief (typisch 1 x per 2 maanden ?)
 - 4) Op alle contactpunten “DE steunvraag” stellen dus ook bij bezoek aan locatie, dierenambulance,
 - 5) Kaartjes/foldertjes uitdelen
 - 6) Social Media posts
 - 7) Bellen

Customer journey of veredeling van relatie:
De reis die iemand maakt van vreemde tot trouwe merk-ambassadeur van de organisatie.



Waarom je fondsenwerving en relatiebeheer niet meer met de hand doen?

Het inzetten van een software tools kan de werving en behoud van (nieuwe) donateurs, vrijwilligers en leden vereenvoudigen. Denk hierbij aan je eigen website, eventuele marketing automation software en een CRM software en de interactie hiertussen.

- Website: informatiepagina's over je stichting, donatieformulieren, contactformulieren, aanmelden voor je nieuwsbrief, spreekbeurt pakketten aanvragen
- Marketing automation: software om je workflow, de relatiereis van je donateurs, vrijwilligers te vereenvoudigen door te automatiseren. Bijvoorbeeld het automatiseren van bedankberichten, bevestigingsberichten na aan- of afmelden,
- Incasso en giftverwerking: wie heeft welke gift wanneer gegeven en gereedschap om de automatische incasso's uit te voeren en "sponsorfacturen" te sturen
- CRM: een Customer Relations Management systeem is een systeem dat je helpt om relaties te onderhouden. Eigenlijk komt hier in alles samen.

Dit soort digitale tools inzetten voor je organisatie is een onderdeel van het vijfde succesfactor "Zorg voor voldoende budget, tijd, mankracht, goede projectorganisatie en administratie". Het is ook een onderdeel van het professionaliseren van je organisatie.

Slimme software gebruik voor werving en relatiebeheer

CRM Software is een slimme software, letterlijk ‘klantrelatiebeheer’ software, dat het eenvoudiger maakt om mensen voor je organisatie te werven, met ze te communiceren en financiële transacties met ze te doen (zoals donaties, contributies, club van 100, vriendenbijdrage, evenementbijdrage).

Met de juiste middelen kun je de tijd en het budget zo efficiënt mogelijk inzetten:

- Het houdt de drempel om te steunen/hulp geven laag,
- Werkreductie: laat webformulieren en automatische bedank- en bevestigingsberichten het werk voor je doen
- Voorkomt communicatie fouten, zoals “geslachtsfouten”, “verkeerde post”, “teveel nieuwsbrieven ontvangen” etc.
- Geen dubbele notaties van relaties: In één opslag overzichtelijk wat iemand voor je organisatie betekent; donateur, vrijwilliger of beide?
- Snel en gemakkelijk de financiële administratie doen
- Bevordert teamwork: kennis kan eenvoudig gedeeld worden en staat centraal
- Opbouwen van database biedt kennis over je netwerk en organisatie



2
Sam Jansen

Actief (geopend)

Basisgegevens

- Adres**
Joseph Haydnlaan 6, 3533 AE UTRECHT
- Email**
Email persoonlijk: relatie@mailprovider.com
- Telefoon**
Telefoon persoonlijk: 0612345678
- Social media**
- Interesses**
Interesse-Honden: Ja
Interesse-Zou graag willen vrijwilligen: Ja
- Aanvullende gegevens**
- Bankrekeningen**
NL12BANK0123456789 (Iban doorlopende machtiging)
- Aantekeningen**
- Blokkades**
- Alarmtekst**

Relaties

- Werkgever(s)**
De Zandbak Omgeving - Medewerker
- Bindingen**
- Vrienden**
- Familie**

Transacties

- Mailinglist**
Nieuwsbrieven: Ja
- Communicatie**
18-11-2023, Email factuur uit, Uw ontvangen gift *|INV...
- Toezeggingen**
18-11-2023, Donatie (jaarlijks) 30.00, (actief)
- Facturen**
Depositosaldo: 0.00
1 (18-11-2023, 30.00 / 30.00) 10000:Algemeen
- Bestanden**

[HOME](#)[NIEUWS](#)[ASIEL EN PENSION](#) ▾[ZORG VOOR DIEREN](#) ▾[ASIELDIEREN](#)[MEER](#) ▾

Ja, ik word donateur

JOUW DONATIE

Donatiebedrag in euro's(*)

2,50 5 10 Anders

5,00

Frequentie*

Maandelijks

Iban rekeningnummer(*)

Wij zijn als stichting 100% afhankelijk van giften en sponsoring. Zonder onze vrienden kan de stichting niet bestaan en kunnen wij de dieren niet helpen. Dus wil je ons helpen om dieren te kunnen redden? Dat kan! Voor slechts **€ 2,50 per maand** ben je al donateur van DierenZorg Eemland. Jouw geld gaat volledig naar de verzorging van de dieren.

Dankzij jouw steun kunnen wij:

- ✓ De dieren opvangen
- ✓ Dieren verzorgen
- ✓ De dieren tweemaal daags een maaltijd bieden





**Bonus: Waar kun je op letten bij
het vinden van de juiste CRM
software?**

Waar moet je op letten bij een goed CRM Software



Gebruiksvriendelijkheid

Iedereen binnen de organisatie zou met de software overweg moeten kunnen ten behoeve van zijn of haar dagelijkse werkzaamheden



Flexibiliteit

De software is, bij voorkeur zelf, in te richten/ aan te passen aan de wensen van de organisatie



E-mail, administratie en webformulieren

Functies als het verzenden van persoonlijke e-mails e-mail en incasseren en nieuwsbrieven en integratie met de website (online doneren).



Incasso, aansluiting op de boekhouding

Incasso's kunnen doen, storno's opvolgen
Zorgen voor een blijde boekhouder of penningmeester omdat de financiën op orde zijn.

Waar moet je op letten bij een goed CRM Software

En denk ook aan:....



Overweeg een **SAAS product (cloud)**,
Dat is altijd en overal veilig online toegankelijk
in iedere browser.



Geen losse lijstjes meer, alles in CRM
Dus alle data, contactmomenten, transacties
en documenten handig
bij elkaar op 1 plek.
Goed overzicht van de relatie.

Doorontwikkeling en koppelingen

24/7

Zorg dat je leverancier
voor Je klaarstaat



Denk ook aan de leverancier:

- Biedt de leverancier goede en passende service? Wat zijn hierbij de behoeftes?
- Duidelijke inrichtingsprocedure?
- Zijn er goede referenties en is het mogelijk om die te bellen?
- Is de ondersteuning ook in het Nederlands beschikbaar?
- Heeft het CRM een goede prijs-kwaliteit?
- Is er een klik? **Zoek een leverancier waar je comfortabel bij voelt.**

Wat kost Xapti?

LIGHT	START	BASIS MEEST GEKOZEN	PRO
<p>€79,- per maand</p>	<p>€159,- per maand</p>	<p>€279,- per maand</p>	<p>€449,- per maand</p>
<p>Enmalige onboarding: 749,-</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 3 named users ✓ 1.000 relaties ✓ 1.500 e-mails <p>Minimale looptijd: 6 maanden <i>exclusief datamigratie</i></p>	<p>Enmalige onboarding: 1399,-</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 5 named users ✓ 2.000 relaties ✓ 3.000 e-mails per maand <p>Minimale looptijd: 12 maanden <i>exclusief datamigratie</i></p>	<p>Enmalige onboarding: 1899,-</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 10 named users ✓ 5.000 relaties ✓ 7.500 e-mails per maand <p>Minimale looptijd: 12 maanden <i>exclusief datamigratie</i></p>	<p>Enmalige onboarding: 3499,-</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 15 named users ✓ 20.000 relaties ✓ 30.000 e-mails per maand <p>Minimale looptijd: 12 maanden <i>exclusief datamigratie</i></p>

Inclusief en dus geen extra modules of kosten meer voor:

server-hosting, -backup, -beheer, e-mail platform, online webformulieren, online donatie formulieren, incasso software,

extra e-mails: € 15,- per 5.000 per maand

prijzen ex BTW per 1-1-2024

Waar komt de informatie vandaan

- Handboek Sponsoring en fondsenwerving voor non-profit organisaties, van Hans van der Westen en Sofie Bienert. (<https://www.lvwbfundraising.nl/>)
- Frankwatching (<https://www.frankwatching.com/download/>)
- Loyalty Chiefs, Rik Luttmer (<https://loyaltychiefs.com/>)

Dank voor jullie aandacht



Meer informatie via
www.xapti.nl

Xapti is bedoeld voor Nederlandse stichtingen en verenigingen zoals ...

- Goede doelen en fondsenwervende organisaties,
- Natuur en dierenwelzijnsorganisaties,
- Verenigingen en clubs,
- Patiëntenverenigingen en gezondheidsorganisaties,
- Vriendenkringen, en “vrienden van” stichtingen,
- Kunst en cultuur organisaties,
- Kortom stichtingen en verenigingen, veelal met een ANBI / CBF status



en tientallen meer ...

Web- en online donatie- /lidmaatschapsformulieren: in eigen stijl, en toch *Powered by Xapti*

DE REGENBOOG GROEP

Zoek je hulp? Wil je helpen? Wat doen we? **Doneer nu**

JA, IK HELP MEE

De Regenboog Groep kan niet bestaan zonder de steun van donateurs. Amsterdammers die de stad en al haar inwoners een warm hart toedienen, het onderstaande formulier machtigt De Regenboog Groep om een structureel een bedrag van je rekening af te schrijven. Je kunt ervoor kiezen om geld aan een bepaald doel of project te besteden.

MIJN DONATIE

Welk bedrag wil je geven?

Eenmalig Maandlijks

€ 15 € 40 € 120

Ander bedrag: € ...

Overige gegevens

Wil je doneren voor een specifiek project?

Nee, de Regenboog mag dit voor mij bepalen

Ja, gebruik het bovenstaande bedrag voor:

AMAZONE KINDEREN

Nieuws Wat we doen Wat u kunt doen Contact **Doneer nu**

Doneren

uw gift is een geschenk van vriendschap en liefde

Doneer nu

Doneer nu

Ik help daarmee kinderen in het Amazonegebied!

Wat is het fijn dat u mee wilt doen! Met uw bijdrage helpt u er namelijk aan mee dat we jongens en meisjes in de Boliviaanse Amazone onderwijs en medische zorg kunnen geven. Mede dankzij u krijgen zij daarmee een kans om zich aan de armoede te onttrekken.

uw geschenk van vriendschap en liefde wordt altijd enorm gewaardeerd. Het weet u wat zo mooi is? Wat de kinderen van u ontvangen, zullen zij later ook weer doorgeven aan hun kinderen. Zo maakt uw hulp echt het verschil in het leven van de Amazonekinderen!

Ja, ik steun de Amazonekinderen in Bolivia met mijn gift.

Ik doneer eenmalig

€18 €40 €125

[Of kies een ander bedrag](#)

Doneer nu

Storten Broeders Actueel De vereniging Contact **Lid worden**

Lid worden van Demosthenes

Wil jij altijd op de hoogte blijven van het laatste nieuws op het gebied van storten en broeders? Heb je behoefte aan zelfhulpgroepen, stottercafés of gewoon regelmatig contact met anderen, waarmee je ervaringen kunt uitwisselen? Dan is lid worden van Demosthenes een goed idee.

Lid worden van Demosthenes?

Wil jij altijd op de hoogte blijven van het laatste nieuws op het gebied van storten en broeders? Heb je behoefte aan zelfhulpgroepen, stottercafés of gewoon regelmatig contact met anderen, waarmee je ervaringen kunt uitwisselen? Dan is lid worden van Demosthenes een goed idee. Meld je direct aan of lees er [meer](#) over.

Inschrijfformulier

Voor- en achternaam*

Geboortedatum

Stradaam en huisnummer*

Postcode*

Postnaam*

Graag zouden wij voor het organiseren van activiteiten met persoonlijke gegevens van je vragen (invullen niet verplicht)

Jouw relatie tot stotteren:

Ik stotter zelf

Ik ben ouder van iemand die stottert

Ik ben partner van iemand die stottert

Anders

Amazonekinderen:



<https://amazonekinderen.nl/doneren>

Demosthenes:



<https://demosthenes.nl/lid-woorden/>

Steun de Regenboog Groep:



<https://www.deregenboog.org/steun-ons>

Vriend worden van de Utrechtse Domkerk:



<https://domkerk.nl/steun/word-vriend>

Vriend worden van het Maasstad Ziekenhuis :



<https://www.vriendenmaasstad.nl/help-ons/#wordvriend>

Reddingsbrigade Nederland



<https://www.reddingsbrigade.nl/jij/donateur-woorden/10/>

(and not designed by Xapti)