

Praxisleitfaden QTFR zu den Leitlinien für die Vergabe des DZI-Spendensiegels 2010

In seinen Leitlinien für die Vergabe des DZI-Spendensiegels (Stand 2010) schreibt das DZI zum Telefon-Fundraising:

„Eine Kontaktaufnahme mittels Telemarketing (z. B. Telefon, Fax, E-Mail, SMS) erfolgt bei Privatpersonen nur mit vorherigem Einverständnis der Angesprochenen. Ein einmaliger Dankanruf je Spender ist hiervon ausgenommen. Die Übermittlung der entsprechenden Kontaktdaten durch den Angesprochenen ist in der Regel als ein solches Einverständnis anzusehen.“

Wie geht der QTFR damit praktisch um?

Wie verstehen wir die „Kontaktaufnahme“?

Die Mitglieder des QTFR nehmen mit Spendern nur telefonisch Kontakt auf. Wir schicken keine SMS, keine Faxe, keine E-Mails.

Weiter benutzen wir keine Dialer. Jeder Anwählversuch wird persönlich durchgeführt. Pro Spender und pro Kampagne unternehmen wir nicht mehr als zehn Anrufversuche.

Wir halten uns an die in unseren Qualitätsstandards vorgegebenen Uhrzeiten, d. h., wir rufen nicht vor 08:00 Uhr und nicht nach 20:00 Uhr an, ebenfalls nicht an Sonntagen und an bundesweiten Feiertagen. Sollte der Spender einen Wunsch haben, wann er angerufen werden möchte, respektieren wir das selbstverständlich.

Erst wenn wir den von der Organisation vorgegebenen Ansprechpartner erreicht haben, gilt der Anruf als angenommen. Wir sprechen ausschließlich mit dieser Person und nicht z. B. mit anderen Familienmitgliedern. Wir stellen uns am Telefon zu Beginn des Gesprächs eindeutig vor und erklären, wer wir sind und in wessen Auftrag wir anrufen.

Erst wenn der korrekte Ansprechpartner zu dem von ihm gewünschten Zeitpunkt erreicht wurde und ihm das Anliegen vorgetragen werden konnte, gilt der Kontakt als hergestellt.

Wer sind „Privatpersonen“?

Die Abgrenzung von privaten und gewerblichen Kontaktdaten ist häufig nicht eindeutig (z. B. Ärzte und Arztpraxen, mittelständische Unternehmen, Freiberufler,

Handwerker). Wenn in der Adresse keine eindeutigen Hinweise auf ein gewerbliches Unternehmen vorliegen (z. B. Zusätze wie GmbH, Schreinerwerkstatt, Praxis), geht der QTFR von privaten Kontaktdaten aus. Nur auf diese beziehen sich die DZI-Leitlinien. Kontaktaufnahmen zu gewerblichen Adressen werden durch die DZI-Leitlinien nicht explizit geregelt.

Wann liegt das „Einverständnis“ des Anzurufenden vor?

Dieses Einverständnis liegt dann vor, wenn der Spender seine Telefonnummer übermittelt hat, wenn sie also schriftlich, telefonisch oder elektronisch der Organisation mitgeteilt wurde. Dazu zählen auch: Visitenkarten, Absenderangaben (z. B. Briefe, E-Mails, eingehende Anrufe) und Beitrittserklärungen z. B. bei Mitgliedsanträgen (schriftlich, elektronisch).

Wie gehen wir mit dem „einmaligen Dankanruf“ um?

Für den QTFR ist es selbstverständlich und ein Gebot der Höflichkeit, dass sich eine Organisation bei ihren Spendern für die Überlassung von Geld-, Sach- und Dienstleistungen bedankt. Der Dank dient der Spenderbindung und der Pflege der Beziehung zum Spender.

Ein Dankanruf ist erfolgt, wenn dem Anzusprechenden der Dank erfolgreich übermittelt werden konnte. Der QTFR empfiehlt den Organisationen, im Rahmen des Dankgesprächs das Einverständnis für weitere Dankanrufe zu erfragen. Nur so ist es möglich, den Spenderwillen zu eruieren und zu respektieren. Hierzu gehört auch der Wille des Spenders, sein Engagement zu erweitern oder zu vertiefen. Außerdem ist es möglich, sich auch bei künftigen Engagement beim Spender zu bedanken.

Wir empfehlen den Organisationen, erfolgreiche Dankanrufe zu erfassen.

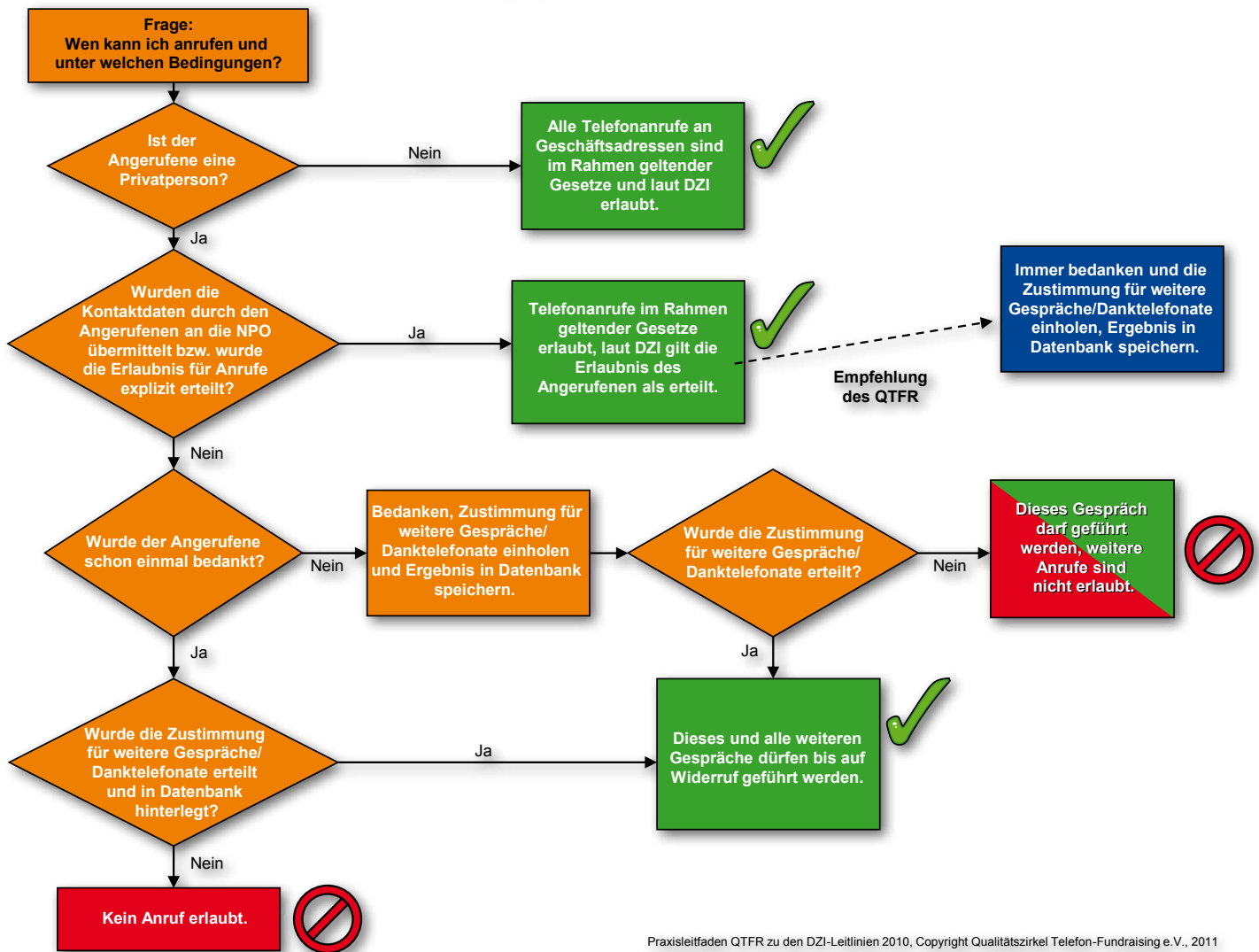
Der Nachweis über das erteilte Einverständnis des Spenders wird durch Protokollierung durch den Telefon-Fundraiser erbracht und sollte in der Datenbank der Organisation hinterlegt werden.

Bei Adressen, bei denen die Telefonnummern zum Stichtag des Inkrafttretens der DZI-Leitlinien bereits vorlagen, betrachtet der QTFR das Einverständnis als erteilt (Übergangsregelung).



Praxisleitfaden QTFR zu den Leitlinien für die Vergabe des DZI-Spendensiegels 2010

Entscheidungsbaum zum Telefon-Fundraising gemäß BDSG und DZI 2011



Praxisleitfaden QTFR zu den DZI-Leitlinien 2010, Copyright Qualitätszirkel Telefon-Fundraising e.V., 2011

Informieren Sie sich über unsere Qualitätsstandards unter www.telefon-fundraising.de

Qualitätszirkel Telefon-Fundraising
 Oranienstraße 161
 10906 Berlin
 Tel.: +49 30 616 509 40
 Fax: +49 30 616 509 41
www.telefon-fundraising.de

