

Dank U!

Het is alweer jaren geleden dat ik in de Efteling was. Maar wat ik me nog het meest herinner is de hollebolle Gijs en zijn kreet "Papier hier, papier hier" en "Dank U". We wisten niet hoe snel we het papier van de straat moesten halen en zijn buikje volstoppen, om die woorden steeds weer te horen.



Erica Waasdorp

Toen ik naar Amerika verhuisde, kreeg ik al snel te maken met diezelfde woorden en hun traditie: het versturen van bedankkaartjes

of -brieven voor etentjes bij vrienden en zelfs bij familie, voor verjaardagspartijtjes etc. Als we als Nederlanders bij iemand op bezoek gaan, brengen we al een flesje wijn, een bloemetje of een doosje chocola mee. Dus waarom zouden we dan ook nog een

Bedankt voor uw gift

Wat heeft dat met Fondsenwerving te maken? Heel erg veel. Het bedankje is hier een belangrijk onderdeel van de aanpak voor het verkrijgen van een tweede donatie (bij nieuwe donateurs), en van het verhogen van de bijdragen en het opbouwen van de relatie met de bestaande donateurs. In Amerika doen veel organisaties een antwoordenvolp bij hun bedankje en dat levert nog geld op ook! Giro's kennen we hier niet en behalve de internetgiften, komen alle donaties binnen via een antwoordenvolp.

Vaak zijn wij fondsenwerfers zo druk bezig met het zoeken naar nieuwe donateurs, met het zoeken naar meer geld van bestaande donateurs, dat het onderhouden van de relatie te arbeidsintensief lijkt. Gelukkig kunnen we daar op een simpele manier iets aan doen: we sturen de donateur een bedankje. Dat kan bestaan uit een kaartje als dank voor de eerste gift of een bedankbrief voor een bijdrage van \$100 of meer. Zelfs een brief voor een gift van \$5 of meer komt hier voor. Wat ook gebeurt is een simpel bedankje voor de belangstelling en de vragen die een donateur had. Denk ook aan een bedankje voor het bezoeken van een evenement en de waardering voor het verwijzen van een vriend.

Ik werk met een aantal organisaties die hun donateurs op verschillende wijzen bedanken. De een doet dat via een kaartje met een kort briefje, een antwoordformulier en een retourenvelop. De ander via een brief met daaraan vast een antwoordformulier en retourenvelop. Zo'n 9% geeft opnieuw een bijdrage. Niet slecht voor iets wat je sowieso stuurt. Zie ook de bij dit artikel afgedrukte brief van Gideon Club voor Champ Homes. Ook zijn er goede doelen die een speciale hoge donateursgroep onderscheiden. Die ontvangen niet alleen brief, maar ook een certificaat. Vergeet tenslotte niet dat het een kleine moeite is om de donateurs die toch al een mailing krijgen, in diezelfde mailing te bedanken voor hun vroegere en huidige bijdragen. Dat maakt het immers zoveel eenvoudiger om opnieuw te vragen.

"Wat moet ik met al die bedankjes", zult u denken. "ik heb 100.000 donateurs en als ik die allemaal een bedankje moet gaan sturen voor alles wat ze doen, wat levert dat eigenlijk op?" Het antwoord is: testen! Ik raad iedereen aan om het allemaal te testen. Relaties kosten nu eenmaal tijd, maar het is wel een investering in de korte en de lange termijn.

Natuurlijk worden er op zijn tijd ook in Nederland gevers bedankt. Maar meestal zullen dat de grotere gevers zijn. Het opvallende en interessante in Amerika is dat het bedanken vooral wordt gezien als een geïntegreerd onderdeel van het werven. Donorrecognition is weliswaar een manier om mensen in het zonnetje te zetten, maar het is vooral een methode van fondsenwerving. Met die integrale kijk op fondsenwerving kunnen ook de Nederlandse goede doelen hun voordeel doen. ←

Erica Waasdorp

Onze correspondent in Amerika, Erica Waasdorp, is President van A Direct Solution, DM Bureau in Marstons Mills, Massachusetts, Verenigde Staten. Voor 1993 woonde en werkte Erica in Nederland. www.adirectsolution.com, (001) 508 428 4753.

bedankkaartje sturen? Toch is dat in de VS heel gewoon. Het wordt min of meer verwacht en ik ben er helemaal aan gewend geraakt. Het is een vaste gewoonte geworden die ik, eerlijk gezegd, wel erg aardig vindt. Het geeft mij een goed gevoel om zo'n bedankje te schrijven en het is vast leuk voor de ontvanger om hem te ontvangen.