swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Umfragen bei Spender:innen – Neue Erkenntnisse gewinnen für die Zukunft

Kees van der Plas, Sozialwerk Pfarrer Sieber
Liliane Eggli, asm Fundraising

Sozialwerk Pfarrer Sieber

asm FUNDRAISING

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Was wolltest du von deinen Spender:innen schon immer wissen?

Wie würdest du sie fragen?

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Ausgangssituation Sozialwerk Pfarrer Sieber

- Überarbeitung der Public Fundraising Strategie
- Wissen wir, was unsere Spendenden denken?
  Oder nehmen wir das einfach an?
- Budget für Reaktivierungsmassnahmen vorhanden und für Umfrage eingesetzt.

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Hört sich einfach an, mach ich selbst.

- Erfahrung in der Formulierung von Fragen wichtig. Wie Fragen formuliert sind, ist extrem relevant.

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Hört sich einfach an, mach ich selbst.

A: «Was hat Sie motiviert, mit Ihrer Spende Gutes zu tun?»

B: «Was war der Hauptgrund für Ihre Spende?»

C: «Gab es äussere Umstände, die Sie dazu gebracht haben, zu spenden – z.B. ein Mailing oder einen Anruf?»

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Hört sich einfach an, mach ich selbst.

- Erfahrung in der Formulierung von Fragen
- Auswertungen & Benchmarking mit anderen Organisationen
- Digitalisierung der Antworten

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Wozu Umfragen?

Erkenntnisse

Spenderbindung

Indiv. Kommunikation

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Konzipierung der Spenderbefragung

- Ziel vor Augen halten:
  Was wollen wir wissen?
  Welche Infos könnten für die Strategie relevant sein?
- Gibt es dazu einen Einzahlungsschein?
- Online/offline?
- Auflage?
- Motivator, um die Befragung auszufüllen?

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Ziel

Frageformat

anonym/personalisiert

Zeitpunkt

Auflage

Länge

analog/digital

Belohnung

Datenspeicherung

Zielgruppe/Segmentierung

Tool

Huckepack

Auswertung

Einzahlungsschein

Sprachen

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Nun zum eigentlichen Fragebogen

➔ Was würdet ihr als erste Frage stellen?

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

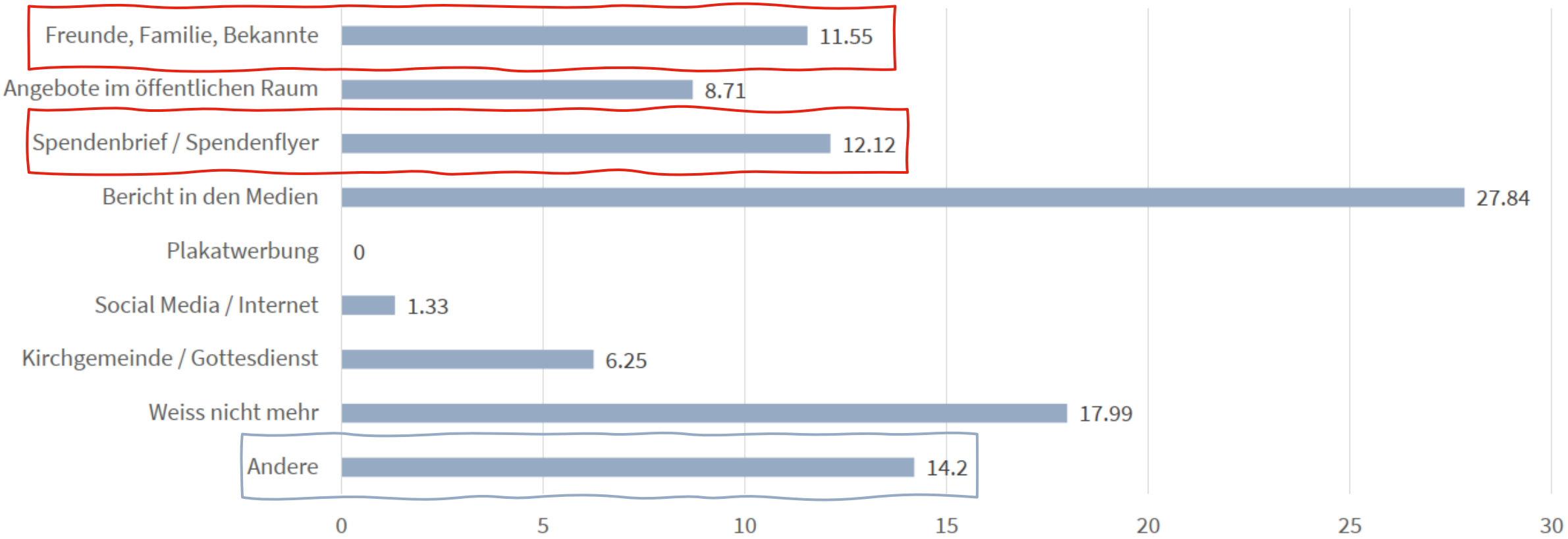
Unser Einstieg

1. Wie sind Sie zum ersten Mal auf die Arbeit vom Sozialwerk Pfarrer Sieber aufmerksam geworden?

☐ Freunde, Familie, Bekannte ☐ Bericht in den Medien ☐ Social Media / Internet
☐ Angebote im öffentlichen Raum (z.B. Pfuusbus, Gassenarbeit) ☐ Kirchgemeinde / Gottesdienst
☐ Spendenbrief / Spendenflyer ☐ Plakatwerbung ☐ Weiss nicht mehr
☐ Andere: .....

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Unser Einstieg



swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Fragebogen

- Weitere Vorschläge für Fragen?

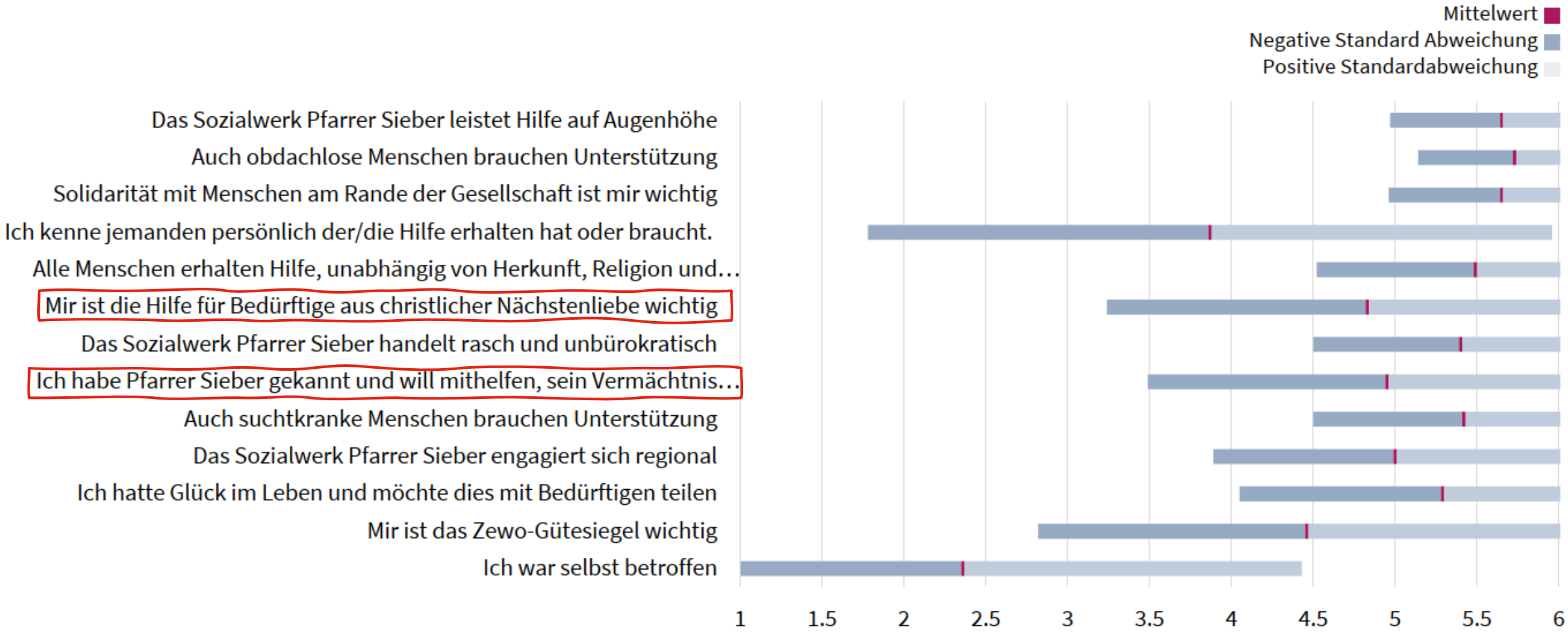
swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Beispiel 2 aus dem Fragebogen des SWS

4. **Wie wichtig sind die folgenden Motive für Ihre Entscheidung, zu spenden?**	eher unwichtig				sehr wichtig		trifft nicht zu
	1	2	3	4	5	6	
Das Sozialwerk Pfarrer Sieber leistet Hilfe auf Augenhöhe.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Auch obdachlose Menschen brauchen Unterstützung.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Solidarität mit Menschen am Rande der Gesellschaft ist mir wichtig.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ich kenne jemanden persönlich, der/die Hilfe erhalten hat oder braucht.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Alle Menschen erhalten Hilfe, unabhängig von Herkunft, Religion und Nationalität.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mir ist die Hilfe für Bedürftige aus christlicher Nächstenliebe wichtig.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Das Sozialwerk Pfarrer Sieber handelt rasch und unbürokratisch.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ich habe Pfarrer Sieber gekannt und will mithelfen, sein Vermächtnis weiterzuführen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Beispiel 2 aus dem Fragebogen des SWS



swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Beispiel 2: Nächste Schritte

Zwei Zielgruppen, was nun?

- Kontakte identifizieren, die wir einer der beiden Zielgruppen zuordnen können
- Entsprechend die Kommunikation anpassen.
- Bei uns: Begleitbrief mit Bezug zu Christentum, Begleitbrief ohne Bezug zum Christentum
- Spendenvorschläge mit Beispiel «Seelsorge»
- Noch nicht umgesetzt, deshalb kann ich auch noch keine Zahlen dazu liefern.

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Beispiel 3 aus dem Fragebogen des SWS

2. Was ist Ihrer Meinung nach die wichtigste Aufgabe vom Sozialwerk Pfarrer Sieber?

.....

.....

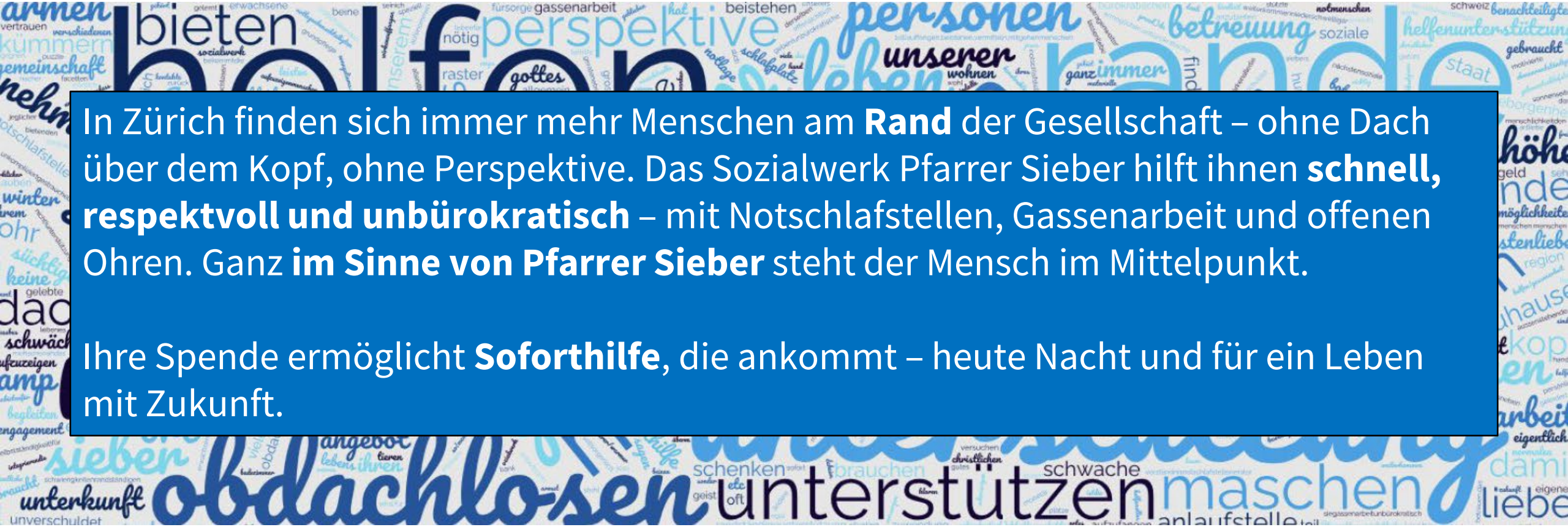
.....

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Wortwolke & Definition Case for Support

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Wortwolke & Definition Case for Support



swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Beispiel 4 aus dem Fragebogen des SWS

Schenken Sie uns ein Zitat! Denn Spenderinnen und Spender, die an die Bedeutung unserer Arbeit glauben, helfen uns, auch andere Menschen zu überzeugen.

«Ich unterstütze das Sozialwerk Pfarrer Sieber, weil .....

.....

.....

.....».

Dürfen wir Ihr Zitat mit Ihrem Namen verwenden? ☐ Ja ☐ Nein

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Ich unterstütze das Sozialwerk Pfarrer Sieber weil,

…es Lücken füllt, die sonst kaum wahrgenommen und nur schwer abgedeckt werden können.

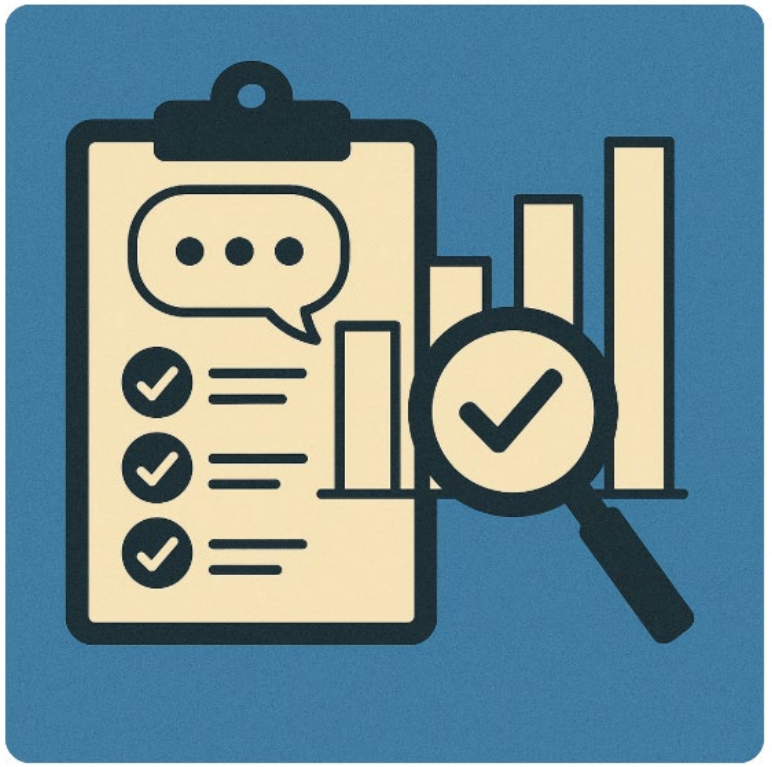
…es auf lokaler oder regionaler Ebene Menschen in Not gibt, welche es nicht in die tägliche, weltweite News-Berichterstattung der grossen Medien schaffen.

…ich in Zürich wohne und manchmal bei Begegnungen mit obdachlosen Menschen überfordert bin. Es hilft mir zu wissen, dass es engagierte und erfahrene Menschen gibt, die nachhaltig unterstützen können.

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Welche Fragen führen zu welchen Erkenntnissen

- Entscheidfragen
- Mitbewerber
- Soziodemografische Fragen
- Erinnerungsfragen
- Realitätscheck: Wir sind ganz anders



swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Beispiel 5 aus dem Fragebogen des SWS

Welche Engagements für Menschen am Rande der Gesellschaft können Sie sich vorstellen?

	Mache ich bereits	Könnte ich mir vorstellen
eine gelegentliche Spende	☐	☐
eine regelmässige Spende	☐	☐
eine grössere Spende für ein spezifisches Projekt	☐	☐
eine Spende anlässlich eines Geburtstags, von Weihnachten, einer Hochzeit o.Ä.	☐	☐
eine eigene Spendensammlung	☐	☐
eine Trauerspende	☐	☐
ein Legat oder eine Erbschaft	☐	☐
Freiwilligenarbeit	☐	☐

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Anschlusskommunikation: Regelmässige Spende

Danke für Ihre Meinung!

[Briefanrede]

Wir freuen uns, dass Sie sich die Zeit genommen haben, uns Ihre Meinung zukommen zu lassen. Herzlichen Dank für Ihr ehrliches Feedback zu unserer Arbeit. Wir sammeln die Rückmeldungen und werden sie nutzen, um damit unsere Arbeit weiter zu verbessern.

Sie haben angegeben, dass Sie sich vorstellen können, eine regelmässige Spende für Menschen am Rande der Gesellschaft zu machen. Eine derartige Zuwendung per Bankeinzug oder Kreditkarte spart uns zusätzlich Kosten. So fliesst möglichst viel Geld direkt der Arbeit zugunsten den Betroffenen zu und gibt uns Planungssicherheit.

Im Anhang senden wir Ihnen das Formular für ein Lastschriftverfahren. Sie können es uns ausgefüllt mit dem inkludierten Couvert zurücksenden. Alternativ können Sie Ihre regelmäßige Spende auch ganz einfach online einrichten: www.swsieber.ch/regelmaessig.

Gerne sind wir persönlich für Sie da, falls Sie Fragen haben. Rufen Sie uns an unter 043 537 57 00 oder schreiben Sie uns eine Mail an info@swsieber.ch. Aktuelles finden Sie immer auf www.swsieber.ch.

Von Herzen wünschen wir Ihnen alles Gute und Gottes Segen und danken Ihnen für die Unterstützung von Menschen am Rande der Gesellschaft.

Inkl. LSV-Formular

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Anschlusskommunikation: Legat/Nachlass

Danke für Ihre Meinung!

Sehr geehrter Herr [redacted]

Wir freuen uns, dass Sie sich die Zeit genommen haben, uns Ihre Meinung zukommen zu lassen. Herzlichen Dank für Ihr ehrliches Feedback zu unserer Arbeit. Wir sammeln die Rückmeldungen und werden sie nutzen, um damit unsere Arbeit weiter zu verbessern.

Sie haben angegeben, dass Sie sich vorstellen können, ein Legat für Menschen am Rande der Gesellschaft zu machen. Eine Begünstigung, die unserer Arbeit zugutekommt, ist ein klares Bekenntnis zur Nächstenliebe und zu den Notleidenden, unabhängig von Status, Herkunft und Religion.

Im Anhang senden wir Ihnen unseren **Testament-Ratgeber** zu, der Ihnen einen Überblick zum Thema schafft. Gerne laden wir Sie zudem zu **unserem kostenlosen Webinar** «Testament erstellen – kostenlos und online» ein. Erfahren Sie von Erbrechtsexperten Dr. iur. Marc'Antonio Iten die wichtigsten Punkte zur Nachlassplanung und zur Erstellung eines Testaments. Mehr dazu auf: www.swsieber.ch/nachlass

Gerne bin ich persönlich für Sie da, falls Sie Fragen haben. Rufen Sie mich an unter 043 537 57 35 oder schreiben Sie mir eine Mail an katharina.suter@swsieber.ch.

Von Herzen wünschen wir Ihnen alles Gute und Gottes Segen und danken Ihnen für die Unterstützung von Menschen am Rande der Gesellschaft.

Inkl.
Testamentratgeber
und Flyer Webinar

Grundsätzlich:
Einbindung in die
Donor Journey vom
Nachlassfundraising

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Anschlusskommunikation: Freiwilligenarbeit

Danke für Ihre Meinung!

[Briefanrede]

Wir freuen uns, dass Sie sich die Zeit genommen haben, uns Ihre Meinung zukommen zu lassen. Herzlichen Dank für Ihr ehrliches Feedback zu unserer Arbeit. Wir sammeln die Rückmeldungen und werden sie nutzen, um damit unsere Arbeit weiter zu verbessern.

Sie haben angegeben, dass Sie sich vorstellen können, sich für notleidende Mitmenschen freiwillig zu engagieren. Gerne laden wir Sie zu unserer **Informationsveranstaltung für Freiwillige am 12. September** ein. Den Flyer dazu haben wir Ihnen beigelegt, über den Sie sich auch anmelden können.

Auf unserer Homepage www.swsieber.ch/freiwillig finden Sie aktuelle Aufgaben, für die wir Unterstützung brauchen. Gerne bin ich persönlich für Sie da, falls Sie Fragen haben. Rufen Sie mich an unter 043 537 57 00 oder schreiben Sie mir eine Mail an fw-koordination@swsieber.ch.

Von Herzen wünschen wir Ihnen alles Gute und danken Ihnen für die Unterstützung von Menschen am Rande der Gesellschaft.

Inkl. Flyer zur Freiwilligenarbeit

Grundsätzlich: Übergabe an Freiwilligenkoordination

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Anschlusskommunikation: Bei mehreren Engagements?

- Priorisieren: Regelmässige Spende > FWA > Legat

- Im Brief maximal zwei Engagements ansprechen. Das zweite Engagement lässt sich ins PS packen:

*P.S. Vielen Dank für Ihr Interesse, ein Legat für Menschen am Rande der Gesellschaft zu machen. Weitere Informationen und **Unterstützung zur Nachlassplanung** finden Sie in unserem angehängten Testament Ratgeber und im Webinar «Testament erstellen – kostenlos und online».*

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Anschlusskommunikation: Kein Interesse für Engagement

[Briefanrede]

Aktuell lese ich gerade die erhaltenen Rückmeldungen auf unsere Spenderbefragung. Ich möchte mich herzlich bedanken, dass Sie sich die Zeit genommen haben, uns Ihre Meinung zukommen zu lassen. Ihr ehrliches Feedback zu unserer Arbeit schätzen wir sehr. Wir sammeln die Rückmeldungen und werden sie nutzen, um damit unsere Arbeit weiter zu verbessern.

Wir sind sehr erfreut über die vielen schönen Zusprüche, die wir erhalten haben. Wir werden eine Sammlung davon allen Mitarbeitern zur Verfügung stellen. [Besonders danken möchten wir Ihnen für Ihr schönes Zitat, das wir in Zukunft gerne mal verwenden werden.]

› Falls Zitat vorhanden

[Sie haben angegeben, dass Sie weniger/keine Briefpost wollen. Wir haben den Wunsch bei uns in der Kartei hinterlegt. Sie erhalten in Zukunft also weniger/keine Post. Falls Sie sich für unseren digitalen Newsletter interessieren, können Sie ihn hier abonnieren: https://www.swsieber.ch/wer-wir-sind/sozialwerk/newsletter/ (5 Versände im Jahr)]

› Falls keine/weniger Post gewünscht

Sollten Sie noch Fragen oder weitere Anregungen haben, zögern Sie nicht, mich zu kontaktieren. Ich bedanke mich herzlich für Ihr Engagement und Solidarität für Menschen am Rande der Gesellschaft.

Von Herzen wünschen wir Ihnen alles Gute und eine angenehme Restwoche.

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Beispiel 5 aus dem Fragebogen des SWS

Welche Engagements für Menschen am Rande der Gesellschaft können Sie sich vorstellen?

	Mache ich bereits	Könnte ich mir vorstellen
eine gelegentliche Spende	☐	☐
eine regelmässige Spende	☐	☐
eine grössere Spende für ein spezifisches Projekt	☐	☐
eine Spende anlässlich eines Geburtstags, von Weihnachten, einer Hochzeit o.Ä.	☐	☐
eine eigene Spendensammlung	☐	☐
eine Trauerspende	☐	☐
ein Legat oder eine Erbschaft	☐	☐
Freiwilligenarbeit	☐	☐

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Erkenntnisse

- Spendende schätzen die Möglichkeit, sich zu beteiligen
- Genügend Zeit für individuelle Rückmeldungen und direkt reagieren
- Realitätscheck: Was uns überrascht hat – was wir so erwartet haben
- Einfluss auf Fundraising-Strategie / Datengrundlage für zukünftige Diskussionen
- Schlussfolgerungen / Handlungsoptionen zu diskutieren: Bsp. Erster Kontakt 12% über «Freunde, Familie und Bekannte» – weniger aus Mailings → Rückschluss: mehr Mailings oder mehr über Kollegen?
- Macht euch darauf gefasst, nach einem Jahr noch antworten zu erhalten

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Frage

Würdest du deine Fragen/Zielsetzung nun ändern?

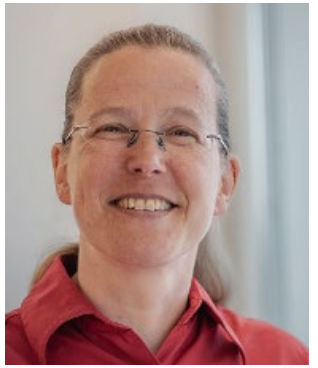
swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Tipps

- Selber erfassen
- Regelmässige Wiederholungen
- Laufender Einsatz
- Freitextfelder mit KI auswertbar, aber…
- Grenzen im Massengeschäft
- Linke und rechte Hirnhälfte
- Testen
- Grenzen der Umfragen

swissfundraising
Wir leben Fundraising.

Für weitere Fragen

Kees van der Plas
044 537 57 72
kees.vanderplas@swsieber.ch
swsieber.ch

Liliane Eggli
043 388 31 54
liliane.eggli@asm-fundraising.ch
asm-fundraising.ch