



Qualitätsstandards des Qualitätszirkels Telefon-Fundraising e.V. (QTFR)

Präambel

Qualitativ hochwertiges Telefon-Fundraising unterstützt die Kommunikation zwischen gemeinnützigen Organisationen und deren Interessenten, Spendern, Mitgliedern und Paten.

Die Mitglieder des Qualitätszirkels Telefon-Fundraising e.V. (QTFR) möchten erreichen, dass sich das Telefon als zeitgemäßes Instrument des Fundraising etabliert. Der QTFR will das Bewusstsein schaffen, dass das Telefon-Fundraising langfristig die Spendeneinnahmen des Dritten Sektors sichert.

Daher verpflichten sich alle Mitglieder des QTFR zur Einhaltung der folgenden Qualitätsstandards:

(Anmerkung: Ausschließlich aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in den Qualitätsstandards vorwiegend die männliche Sprachform verwendet. Bei allen männlichen Wortformen sind stets auch Frauen gemeint.)

I. Das Gespräch im Telefon-Fundraising

1. Gesprächszeiten:

Wir rufen Spender nicht an...

- vor 8.00 Uhr
- nach 20.00 Uhr,
- an Sonntagen,
- an bundesweiten Feiertagen.

2. Anwahlversuche:

Wir unternehmen nicht mehr als zehn Anwahlversuche pro Spender und Kampagne.

3. Gesprächspartner:

Wir sprechen nur den von der beauftragenden Organisation als solchen ausgewiesenen Ansprechpartner auf das Anliegen des Anrufs an.

4. Transparenz:

Wir stellen uns immer mit dem eigenen Namen vor (verwenden also keine Pseudonyme) und vermelden deutlich, dass wir im Auftrag einer Organisation anrufen. Bei Nachfrage geben wir alle Kontaktdaten der anrufenden Telefon-Fundraising-Agentur bekannt und informieren darüber, dass es sich um eine bezahlte Dienstleistung handelt. Auf Wunsch geben wir den Namen eines Ansprechpartners der beauftragenden Organisation an.

5. Einverständnis des Spenders:

Wir geben gleich zu Beginn des Gesprächs dem Gesprächspartner die Möglichkeit, sich prinzipiell gegen die Spendentelphonie auszusprechen. Solche Gesprächspartner erhalten die Zusage, dass sie tatsächlich nicht noch einmal angerufen werden. Wir empfehlen den Organisationen, diese Ansprechpartner für weitere Telefonaktionen zu sperren.

6. Gesprächsatmosphäre:

Wir beachten die Regeln der Höflichkeit und des Anstandes.

7. Gesprächsqualität:

Wir verstehen uns als Botschafter der Organisation. Daher sorgen wir für ein ausführliches Briefing und Coaching unserer Telefon-Fundraiser, damit diese die Werte und Themen der Organisation kompetent am Telefon vertreten können.

II. Die Technik im Telefon-Fundraising

1. Keine Massenwahl

(wie z.B. „predictive dialing“): Wir verzichten auf solche Vorgehensweise.

2. Mitarbeiterfreundliche Arbeitsplätze:

Wir investieren im Interesse unserer Telefon-Fundraiser in die professionelle Ausrüstung der Telefon-Arbeitsplätze (Kopfhörer mit Mikrofonen, Lärmschutz, Bildschirme, Arbeitsschutz).

3. Persönliche Rückrufmöglichkeit:

Wir sorgen für eine Rückruf- und persönliche Auskunftsmöglichkeit unter der angezeigten Rufnummer.

4. Datenschutz:

Wir sind uns jederzeit bewusst, dass alle Spenderdaten besonders schützenswert sind. Deshalb hat der Datenschutz oberste Priorität für uns und unsere Zulieferer (Pflege von Verzeichnissen, Verträge über Auftragsdatenverarbeitung gemäß BDSG, betrieblicher Datenschutz). Darüber hinaus beraten wir unsere Auftraggeber bei der Einhaltung des Datenschutzes.

III. Die Arbeitsbedingungen im Telefon-Fundraising

1. Faire Bezahlung:

Wir bezahlen unseren Telefon-Fundraisern einen Stundenlohn, der über dem Mindestlohn von 8,50 € liegt.

2. Keine Provisionen:

Wir bezahlen unseren Telefon-Fundraisern keine Provisionen (die dazu verführen könnten, am Telefon Druck auf den angerufenen Spender auszuüben).

3. Feste Arbeitsverträge:

Wir geben unseren Telefon-Fundraisern reguläre schriftliche Arbeitsverträge auch bei Minijobverhältnissen, die den gesetzlichen Vorgaben zur Lohnfortzahlung im Krankheitsfall und Urlaubsregelung entsprechen.

IV. Partnerschaftliches Verhältnis zum Kunden

1. Kalkulationssicherheit:

Wir arbeiten nur mit im Vorhinein festgelegten Preisstrukturen.

2. Individuelle Dokumentation:

Wir lassen unsere langjährige Branchenkompetenz in aussagekräftige und kunden-spezifische Zwischenberichte und Abschlussdokumentationen einfließen.

3. Aktiver Informationsaustausch:

Es gibt eine kontinuierliche Rückkoppelung mit der Organisation über Beschwerden, Erfolge und Änderungswünsche.

4. Ehrliche Beratung:

Wir schätzen die Erfolgchancen jeder Kampagne realistisch ein und wecken keine überzogenen Erwartungen.

5. Kostentransparenz:

Wir erstellen unsere Rechnungen transparent und nachvollziehbar. Vergebliche Anwahlversuche werden dem Kunden nicht berechnet.

6. Flexibilität:

Selbstverständlich kann jede Kampagne angepasst oder aus wichtigem Grund sofort beendet werden.

Auf diese Qualitätsstandards haben sich alle Mitglieder des QTFR gemäß § 8 (4) der Satzung verpflichtet. Verstöße gegen diese Qualitätsstandards durch QTFRMitglieder werden gemäß § 9 (2) sanktioniert.