

# Waar blijft de [Mijn donateur] omgeving?

Door: Jordan Van Bergen

09-03-2023

*Goede Doelen*

---

**Dit is een vraag die ik mijzelf inmiddels meer dan tien jaar stel: Wanneer gaat de goede doelen sector donateurs de mogelijkheid bieden zelf zaken online te regelen via een zogenaamde [Mijn donateur] omgeving? Ik roep goede doelen op onderzoek te doen hoe een [Mijn donateur] omgeving te realiseren en donateurs meer dan nu zelfstandig zaken te laten regelen die de relatie met het goede doel zal versterken. CRM-leveranciers helpen graag.**

---

De Digitale transitie is een manier om snellere, goedkopere en betere diensten te verlenen. De meeste goede doelen zijn hier inmiddels mee bezig maar vergeten vaak de donateur en bekijken het alleen vanuit fondsenwerving. Digitale oplossingen waarbij de donateur centraal staat bieden nieuwe kansen om de relatie tussen een goed doel en donateur te versterken.

Denk aan extra dienstverlening aan donateurs waarbij donateurs een fiscaal jaaroverzicht kunnen downloaden met daarop alle donaties ten behoeve van giftenaftrek bij de jaarlijkse IB-aangifte, het kunnen communiceren met beneficianten vanuit de [mijn donateur] omgeving, het flexibel aan kunnen passen van het incasso donatiebedrag en termijn et cetera.

## **Communicatievoorkeuren**

Via een optie communicatievoorkeuren vanuit je profiel in de [mijn donateur] omgeving kun je aangeven hoe een goed doel met jou als donateur kan en mag communiceren. Denk hierbij aan de volgende communicatiekanalen of instellingen, een hele lijst:

- Geen contact (alle onderstaande communicatiekanalen staan uit)
- Geen gift vraag stellen
- Niet bellen
- Geen SMS
- Geen post
- Niet e-mailen

- Niet bedanken
- Geen bulkmail nieuwsbrief
- Geen collectie
- Geen push-berichten (via smartphone)

Bovenstaande is in de meeste CRM-oplossingen voorhanden en deze instellingen per donateur worden actief door het goede doel zelf via de donateursadministratie benut maar het (b)lijkt onmogelijk voor donateurs om dit zelf via een online omgeving en dus website van het goede doel zelfstandig te beheren of in te stellen.

### **Drie drogredenen**

Veel goede doelen die ik spreek geven aan dat het bieden van een [Mijn donateur] omgeving een hoge investering met zich meebrengt, niemand van de donateurs erop zit te wachten en dit de cyberveiligheid van donateurs in gevaar brengt. Naar mijn mening allemaal drogredenen om de stap naar echt donateurgericht werken niet te zetten. Laten we eens naar deze drie drogredenen kijken.

#### **1: te hoge investering**

De opmerking over hoge investeringen is terecht als het om kleinere goede doelen gaat die nog geen CRM-oplossing in gebruik hebben of ooit zullen gaan gebruiken. Er geldt echter dat de bekende goede doelen in Nederland stuk voor stuk duizenden euro's per jaar uitgeven om een 360 graden inzicht per donateur vanuit een CRM- en marketing automation oplossing te (ver)krijgen. Er wordt dus wel degelijk geïnvesteerd in oplossingen die bijdragen aan de belangen van de non-profit sector maar een klein gedeelte van deze omgeving via de website toegankelijk maken voor donateurs zodat deze zelfstandig zaken kunnen regelen is er helaas niet bij.

#### **2: niemand gebruikt het**

In het jaar 2000 werd ook al gezegd dat online doneren nooit groot zou worden en dat niemand dit zou gaan gebruiken. Kijk waar we nu staan. Pas als je een [mijn donateur] omgeving aanbiedt en uitlegt aan donateurs wat ze ermee kunnen zal er ook gebruik van gemaakt worden. En wellicht geldt dat in het begin dit niet door veel donateurs gebruikt zal worden. Maar de donateurs die je hiermee een dienst levert, zullen zich meer verbonden voelen met jullie non-profit sector wat ten goede komt van het donateursvertrouwen.

### **3: de veiligheid**

Cyberveiligheid is een nog ondergeschoven kindje in de goedbedoelensector. Veel goede doelen denken dat het wel goed zit met de veiligheid van de software, waaronder CRM-systemen, die ze gebruiken. Er loert echter overal het gevaar dat data gelekt kan worden. Om die reden donateurs niet de mogelijkheid bieden zelfstandig zaken te regelen is niet slim. Je moet als organisatie de beveiliging van je CRM-omgeving en website sowieso goed regelen en dan is er geen enkel bezwaar om donateurs toegang te geven.

Mooie werkende voorbeelden

Mooie voorbeelden zijn de 'My Compassion' omgeving van Compassion Nederland (<https://my.compassion.nl/login>) en de [Mijn donateur] omgeving van Missie Nederland (<https://www.missienederland.nl/login>).

*Jordan van Bergen is directeur-bestuurder van de Stichting Donateursbelangen.*

#### **Over de auteurs**

Jordan van Bergen is directeur-bestuurder van Stichting Donateursbelangen.