

Fondswerving in veranderende tijden



Agenda

- ✓ Het (Internationale) Rode Kruis
- ✓ Strategie
- ✓ Verandering in de organisatie (mensen, processen, systemen)
- ✓ Merkbekendheid & Imago
- ✓ Trends markt & donateur
- ✓ (Ontwikkeling) fondswerving
- ✓ Campagnes uitgelicht...
 - Nederland helpt Japan
 - 3FM Serious Request
 - Eerste Hulp
 - Hike and Bike



Het Nederlandse  Rode Kruis

Filmpje...



Het (internationale) Rode Kruis

- ✓ Actief in 186 landen
- ✓ 100 miljoen vrijwilligers en leden
- ✓ Bekendste, grootste en meest
wijdvertakte internationale
hulporganisatie ter wereld
- ✓ Met 35.000 vrijwilligers in
Nederland één van de grootste
hulpverleners
- ✓ Zeer sterke internationale
reputatie
- ✓ Hulp aan 216 miljoen mensen
jaarlijks
- ✓ Wereldwijde organisatie met
lokale aanwezigheid
- ✓ Eén van de sterkste en meest
betrouwbare merken ter wereld

“economische waarde vrijwilligerswerk Rode Kruis in 2009 **4,4 miljard euro**”

(onderzoek uitgevoerd in opdracht van het Rode Kruis door Dalberg Global Development Advisors)



Organisatiestructuur



Internationale Activiteiten

Noodhulp

- ✓ Hulp bij rampen en conflicten
- ✓ Rampenvoorbereiding
- ✓ Wederopbouw



Sociale hulp

- ✓ Basisgezondheidszorg
- ✓ Watervoorzieningen
- ✓ Voorlichting en preventie



Nationale Activiteiten

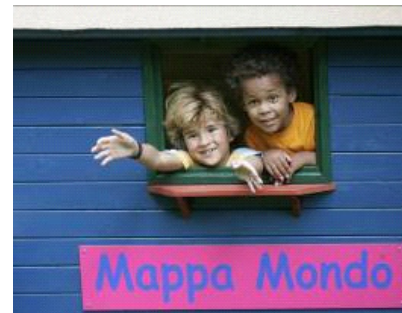
Noodhulp

- ✓ Medische assistentie en opvang bij rampen en ongevallen
- ✓ Opsporing en contactherstel
- ✓ Eerste hulp



Sociale hulp

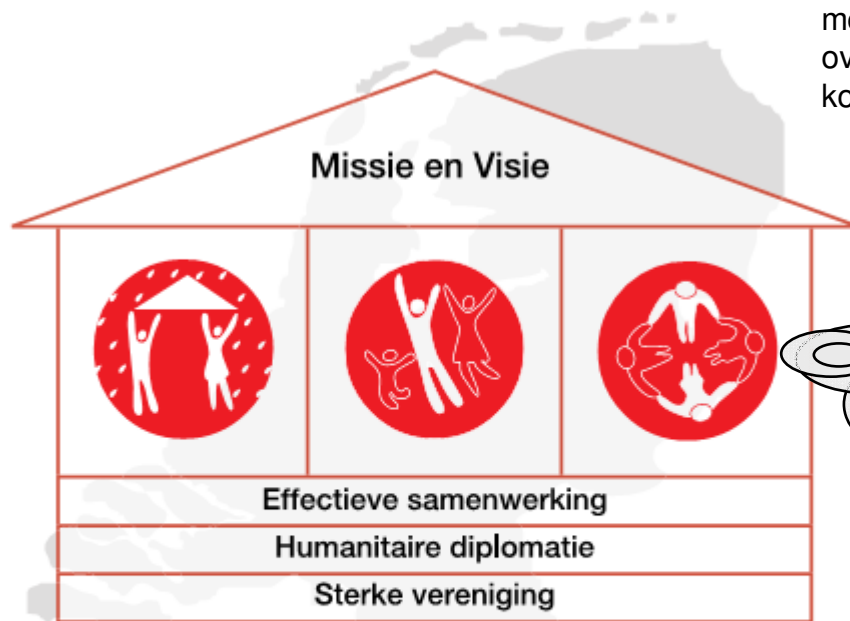
- ✓ Eenzaamheidsbestrijding
- ✓ Vakanties voor Chronisch gehandicapten
- ✓ Opvang voor chronisch zieke kinderen



Strategie(huis)

Missie: **Mensen helpen in nood**

Het RK voorkomt en verzacht het menselijk lijden waar dan ook, het beschermen van levens en gezondheid en het waarborgen van respect voor de mens. Onze bijzondere aandacht gaat daarbij uit naar hen die het meest kwetsbaar zijn: mensen die zonder hulp niet of slecht zouden overleven, of van wie de gezondheid zonder hulpverlening in gevaar zou komen.



3 strategische doelen

1. Beperken gevolgen noodsituaties
2. Versterken zelfredzaamheid
3. Vergroten van respect en hulpbereidheid

Menslievendheid – Onpartijdigheid – Neutraliteit – onafhankelijkheid - Vrijwilligheid – Eenheid - Algemeenheid

Samen één programma

Eén vereniging

Opgaan van alle afdelingen en districten van het Nederlandse Rode Kruis in één vereniging.

Doelstellingen:

Slagvaardiger
sneller en doeltreffender organiseren van het **primaire proces**.

Efficiënter
door **slimme processen en systemen** efficiënt met middelen en mensen omgaan.

Transparanter
juist, tijdig en volledig kunnen verantwoorden van het **effect** van de **hulpverlening** en de manier waarop deze is georganiseerd (bedrijfsvoering).



Problematiek

Processen en **systemen onvoldoende** op elkaar **aangesloten**
- Complexe afstemming finance en marketing

Veel **verschillende databases** en bestanden
- **Dubbele contactpersonen**
- Geen **integraal klantbeeld**

Gefragmenteerd IT landschap met **diverse leveranciers**
- Onvoldoende geïntegreerd
- Hoge kosten
- Niet flexibel

Te veel partijen als aanspreekpunt



SP@RK = **Systemen en Processen @ Rode Kruis**



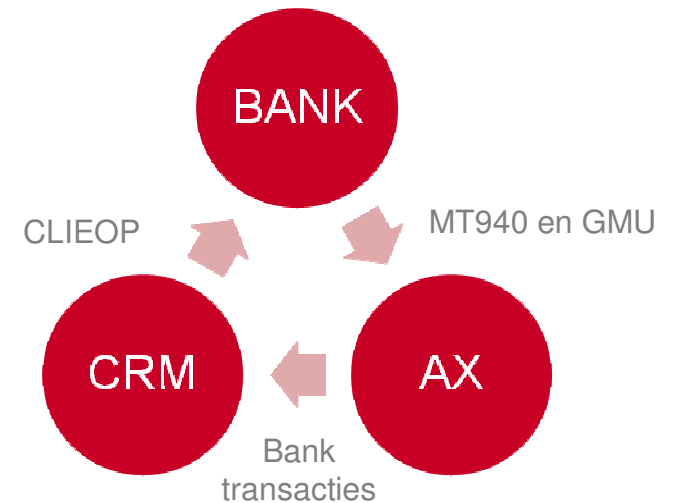
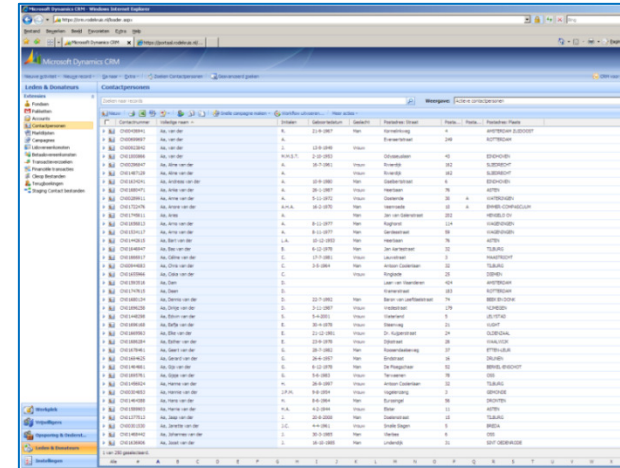
Stappen...

- ✓ Beschrijven van alle (gewenste) processen binnen het NRK
- ✓ Keuze voor 1 platform voor alle systemen: **Microsoft**
- ✓ Outsourcen IT-afdeling
 - kantoorautomatisering: 2ML
 - implementatie + hosting + beheer: Winvision
- ✓ Proceseigenaren in de lijn
- ✓ Gefaseerde implementatie
 - jan'10: inkoop en finance
 - mrt'10: CRM vrijwilligers en O&O
 - aug'10: CRM leden en donateurs (particulier + zakelijk)
 - sept'10: internet en intranet



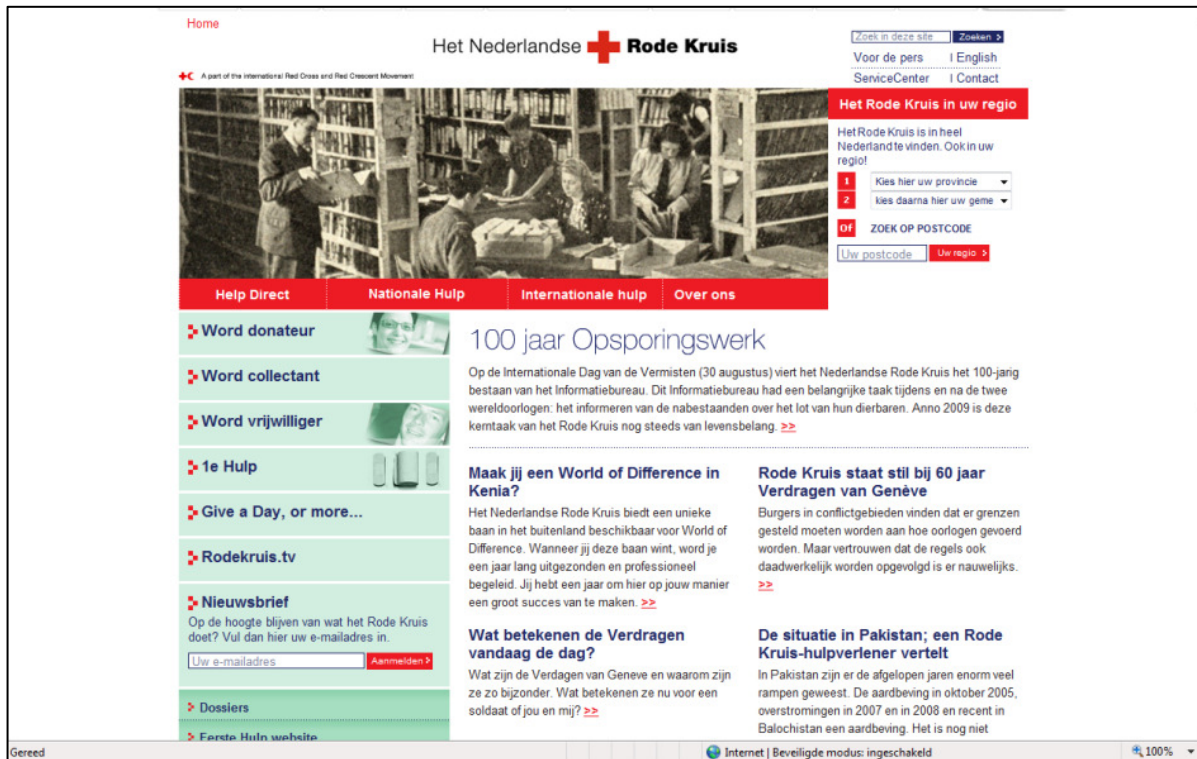
CRM uitgelicht

- ✓ Integraal klantbeeld
- ✓ Aansluiting met Finance
- ✓ CRM / Zakelijk
- ✓ Modules: incasso, listmm, in- en export
- ✓ DWH
- ✓ Enkele kengetallen:
 - 1.4 mln cp en acc
 - 1mrd transactierecords
 - 500.000 financiële transacties p/jr
 - 3 mln incasso's; 1,2 mln acceptgiro's p/jr
 - 150 gedragsmetrieken




Internet uitgelicht..

Vorige site: 'poldermodel' en oude techniek



Home

Het Nederlandse  Rode Kruis

Zoek in deze site Zoeken

Voor de pers English
ServiceCenter Contact

Het Rode Kruis in uw regio

Het Rode Kruis is in heel Nederland te vinden. Ook in uw regio!

1 Kies hier uw provincie
2 kies daarna hier uw gemeente

OF ZOEK OP POSTCODE

Uw postcode Uw regio

Help Direct Nationale Hulp Internationale hulp Over ons

Word donateur

Word collectant

Word vrijwilliger

1e Hulp

Give a Day, or more...

Rodekruis.tv

Nieuwsbrief
Op de hoogte blijven van wat het Rode Kruis doet? Vul dan hier uw e-mailadres in.
Uw e-mailadres Aanmelden

Dossiers

Eerste Hulp website

100 jaar Opsporingswerk

Op de Internationale Dag van de Vermisten (30 augustus) viert het Nederlandse Rode Kruis het 100-jarig bestaan van het Informatiebureau. Dit Informatiebureau had een belangrijke taak tijdens en na de twee wereldoorlogen: het informeren van de nabestaanden over het lot van hun dierbaren. Anno 2009 is deze kerntaak van het Rode Kruis nog steeds van levensbelang >>

Maak jij een World of Difference in Kenia?

Het Nederlandse Rode Kruis biedt een unieke baan in het buitenland beschikbaar voor World of Difference. Wanneer jij deze baan wint, word je een jaar lang uitgezonden en professioneel begeleid. Jij hebt een jaar om hier op jouw manier een groot succes van te maken >>

Wat betekenen de Verdragen vandaag de dag?

Wat zijn de Verdragen van Geneve en waarom zijn ze zo bijzonder. Wat betekenen ze nu voor een soldaat of jou en mij? >>

Rode Kruis staat stil bij 60 jaar Verdragen van Genève

Burgers in conflictgebieden vinden dat er grenzen gesteld moeten worden aan hoe oorlogen gevoerd worden. Maar vertrouwen dat de regels ook daadwerkelijk worden opgevolgd is er nauwelijks. >>

De situatie in Pakistan; een Rode Kruis-hulpverlener vertelt

In Pakistan zijn er de afgelopen jaren enorm veel rampen geweest. De aardbeving in oktober 2005, overstromingen in 2007 en in 2008 en recent in Balochistan een aardbeving. Het is nog niet

Gereed

Internet | Beveiligde modus: ingeschakeld

100%




Internet uitgelicht...

- ✓ Inrichten webteam incl contentbeheer
- ✓ Beschrijven personalia + keuze
- ✓ 1 platform
- ✓ 1 look-and-feel (corporate-, afdeling- en actiesites)
- ✓ Eigen doneermodule
- ✓ Google analytics, SEO, ..
- ✓ Mobiele site



Huidige site


Het Nederlandse  Rode Kruis

Steu ons werk met uw gift

Vacatures Pers Contact Inloggen

HOME DIT ZIJN WE DIT DOEN WE ONZE HULP IN UW BUURT WAT KUNT U DOEN? RESULTATEN

Vul hier uw zoektermen in...



Rode Kruis in actie voor slachtoffers geweld Libië

Lees verder


ACTUEEL

Situatie Ivoorkust belemmert terugkeer tienduizenden vluchtelingen

3 mei | Op dit moment zijn er nog tienduizenden gevluchte Ivoorianen in het westen van Ivoorkust en in de gebieden net over de grens met buurland Liberia. Vele dorpen zijn volledig verwoest. De situatie is nog steeds te gevaarlijk om naar huis terug te keren. Het Rode Kruis in Ivoorkust voorziet de vluchtelingen van onder meer voedsel, schoon drinkwater en medische hulp.


Lees het hele artikel >

KOM IN ACTIE



Collectanten gevraagd! Van 19 tm 25 juni 2011 gaan duizenden enthousiaste collectanten langs de deuren voor het Rode Kruis! Loopt u mee?


Word collectant




Wet wat je moet doen in een noodsituatie? De Eerste Hulp app helpt je daarbij en geeft je kort en bondig instructies in geval van nood. Zo weet jij wat je moet doen!

Download de app

MEER BERICHTEN

Volg ons op: 

 Hike+bike is een sportief evenement te voet en per fiets voor teams van maximaal zes deelnemers. Ga voor meer informatie naar www.hikebike.nl

Lees verder

11 mei Rode Kruis bouwt tijdelijke ziekenhuizen in Japan

11 mei Boekpresentatie en paneldiscussie over humanitair oorlogsrecht


10 mei Rode Kruis schip met hulpgoederen in Misrata

10 mei Rode Kruis start landbouwproject in Vietnam

06 mei Werelddag van het Rode Kruis: eerbetoon aan onze vrijwilligers

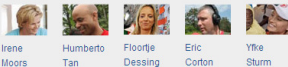

Alle nieuwsberichten >


Meld u aan voor onze e-nieuwsbrief



Dankzij uw donate kan we de meest kwetsbaren helpen. Lees meer over onze hulpverlening bij rampen

Word donateur

<p>Actueel</p> <p>Ramp Japan</p> <p>Libië</p> <p>Nieuwsberichten</p> <p>Persberichten</p> <p>Jaarverslag</p> <p>Persvoorlichting</p>	<p>Het Rode Kruis</p> <p>Grondbeginselen</p> <p>Geschiedenis</p> <p>Missie & Visie</p> <p>Organisatie</p>	<p>Hoe kan ik helpen?</p> <p>Geef een gift</p> <p>Donateur worden</p> <p>Vrijwilliger worden</p> <p>Geef uw mening</p>	<p>Onze Ambassadeurs</p>  <p>Irene Moors</p> <p>Humberto Tan</p> <p>Floortje Dessing</p> <p>Eric Corton</p> <p>Yfke Sturm</p>	<p>Volg het Rode Kruis op:</p> 
--	---	--	---	--

Het Nederlandse  Rode Kruis

Laatste nieuws

eerste-bijeenkomst-clustermunitie-verdrag

Lees verder

SHO-opent-giro-555-voor-Pakistan-

Lees verder



Meer over het Rode Kruis >

Hulp bij rampen >

Eerste Hulp >


Steu lange termijn internationaal >

Steu lange termijn nationaal >

Volg ons via:  

Contact

Het Rode Kruis Nederland

 Postbus 28120
2502 KC Den Haag

Tel [070-44 55 678](tel:070-4455678)

Mail info@redcross.nl

Naar onze volledige website >



Merkbekendheid & Imago

- ✓ RK heeft hoge inhoudelijke naamsbekendheid, mn in internationale hulp, rampen (NL) en Eerste Hulp
- ✓ Imago NRK licht gedaald, maar NRK scoort nog steeds positief t.o.v. markt (top 2 positie)
- ✓ Doelgroep 18-34 jarigen is onvoldoende bekend met het RK en waar het voor staat
- ✓ Aantal gevers en geefintentie aan RK neemt af
- ✓ Vaste achterban wordt kleiner
- ✓ De groep 'ongeïnteresseerden' wordt groter

Bron: chari-scope (GFK)



Trends markt en donateurs

- ✓ Algemeen beeld goede doelen in Nederland daalt*
- ✓ Tijdgeest (vertrouwen in grote organisaties is zoek)
- ✓ Traditionele manier van fondswerving neemt af
- ✓ De donateur:
 - wisselt sneller van goed doel
 - wil zelf bijdragen (kom in actie, eigen initiatief): ‘what’s in it for me’: wil resultaat direct zien
 - heeft wens om controle /inzicht te hebben over eigen bestedingen (aantoonbaar verschil)
 - heeft voorkeur voor lokaal geven en single issue doelen
 - start sneller een eigen initiatief
- ✓ (verwachte) toenemende concurrentie vanuit andere sectoren (universiteiten, culturele organisaties, ziekenhuizen etc.)

(* *Donateursvertrouwen onder druk. DV wordt bepaald door geefklimaat, geefbereidheid en beeldvorming (Ned Donateurpanel, WAVV)*



Activiteiten t.b.v. fondswerving

- ✓ Contributie leden & donateurs
- ✓ Extra giftverzoeken
- ✓ Direct dialogue
- ✓ Telemarketing
- ✓ Collecteweek (juni)
- ✓ Zakelijke fondswerving
- ✓ Major donors
- ✓ Nalatenschappen
- ✓ Etc...

- ✓ Noodhulpcampagnes
- ✓ Serious Request
- ✓ Evenementen (bv. Hike & Bike)



Stappen..

1. Optimalisatie huidige fondswerving
 - aanscherping (doelgroep, communicatie, ..) en differentiatie
 - outside-in
 - focus op behoud
2. Vergroten zichtbaarheid
3. (meer) aandacht & betrokkenheid van donateurs
 - de relatie met de donateur centraal stellen & managen v.d. verwachtingen
 - luisteren en betrekken: creëren van engagement
 - beter begrijpen: 'consumer insights'
 - geloofwaardige belofte



Stappen..

4. Nieuwe methoden/nieuwe doelgroepen

- kleinschalige projecten passend bij belevingswereld
- specifiek doel ipv structureel
- emotie en beleving / belevingsevents (zoals 3FM SR)
- benutten van externe initiatieven
- partnerships
- vrijwilligers werven leden
- online (social media, crowdfunding, mobiel), geef sms
- evenementen
- ?



Inkomstenontwikkeling

	2008	2009	2010
- Baten eigen fondswerving*	42.000	42.100	43.300
- 'Acties derden' (NPL, 3FM SR, SHO)	8.400	9.300	37.200
- Overige baten	26.100	22.400	19.549
Totale Baten	76.500	73.800	100.049

* contributies, collecten, giften, nalatenschappen, etc..



Noodhulp Japan

- ✓ Vr 11 maart: aardbeving & tsunami
- ✓ Ruim 200.000 evacuees
- ✓ Giro 6868 ipv 555
- ✓ Woe 13 april: nationale actie '**Nederland helpt Japan**'
- ✓ Particuliere en zakelijke initiatieven
- ✓ Opbrengst: ruim 6 mln. euro



3FM Serious Request

- ✓ Inzet 3FM en NRK voor een **stille ramp**
- ✓ Grootste media-event van Nederland
- ✓ Bereik 2010: ca. 11,7 mln.
- ✓ Film: [serious request](#)

- ✓ 2011 Leiden, thema = ?
- ✓ 2012 Enschede



jaar	stad	thema	inkomsten
2004	Utrecht	Dafur, Soedan	€ 915.995
2005	Utrecht	kindsoldaten in Congo	€ 2.203.549
2006	Utrecht	slachtoffers van landmijnen	€ 2.648.495
2007	Den Haag	schoon drinkwater	€ 5.249.466
2008	Breda	hulp aan vluchtelingen	€ 5.637.937
2009	Groningen	malaria	€ 7.113.447
2010	Eindhoven	weeskinderen door aids	€ 7.135.707



Eerste Hulp

✓ Aanleiding

- slechts 3,2% van NL heeft een EH diploma en kan adequaat hulp verlenen
- druk op EH afdeling ziekenhuizen door onnodige consulten

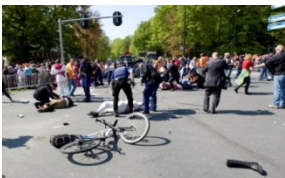
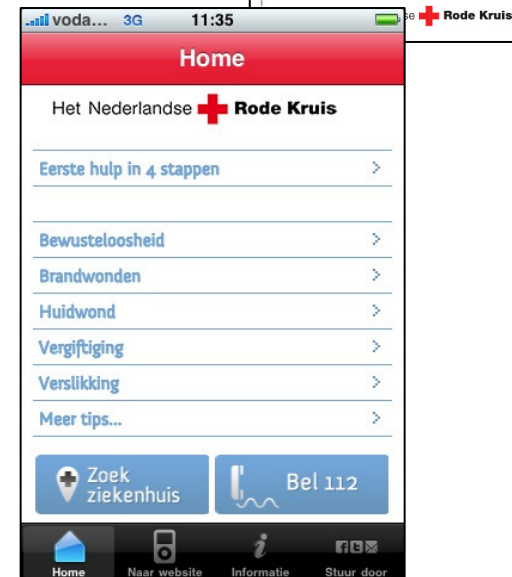
✓ ‘Eerste Hulp voor en door iedereen’

✓ Effect vergroten

- vergroten bereidheid om EH te verlenen
- vergroten kennis van EH bij publiek
- waarborgen kwaliteit

✓ Hoe?

- laagdrempelig maken van onderwijs (ook via afdelingen)
- publiekscampagnes (2010: ‘Weet jij wat je moet doen?’)
- I-phone app (+ android)
- partnerships





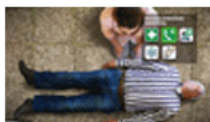
ACTUEEL



Weet wat je moet doen in een noodsituatie. De **Eerste Hulp applicatie** helpt je daarbij en geeft je kort en bondig instructies in geval van nood. Zo weet jij wat je moet doen!

[Download de app](#)

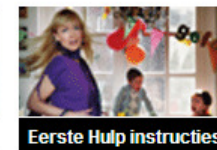
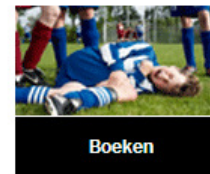
KOM IN ACTIE



Wel Eerste Hulp verlenen, maar geen tijd om wekelijks een cursus bij te wonen? Doe dan nu de online snelcursus Eerste Hulp!

[Start de snelcursus](#)

EERSTE HULP

[Over Eerste Hulp](#)[Cursusaanbod](#)[Eerste Hulp instructies](#)[Eerste Hulp in 4 stappen](#)[Boeken](#)[Downloads](#)[Introductie Snelcursus Eerste Hulp](#)

