

Sommige mensen weten niet wat ze geven en leggen hun donor journey slapend af. Wacht je tot ze wakker worden?  
En wat als ze jou juist trouw willen blijven tot in de dood, maar dat nog niet hebben geregeld?

[Lees het interview met donateur Evelyn en de overwegingen voor je marketing en communicatie.](#)

Hartelijke groet van Sandra Krens,  
Copywriter en Campagnecreatief Fondsenwerving



### **Evelyn (54):**

#### **'Hé, die steun ik nog steeds! En die ook ...'**

'Ik denk dat mensen er niet bij stilstaan wat we de aarde allemaal aandoen', zegt Evelyn. Zelf leeft milieubewust en steunt al jaren natuurorganisaties. Daarnaast draagt ze bij aan zeker 25 goede doelen, maar daar staat zij dan weer niet bij stil. Nog niet ...

#### **Weloverwogen én impulsief**

Natuurmonumenten, Landschap Noord-Holland, Duinbehoud: organisaties die de natuur beschermen steunt Evelyn langdurig en weloverwogen. Terwijl ze tegelijk een impulsieve helper is. Milieudefensie machtigde ze na een filmpje over varkens in nood en HIVOS na een canvas: 'Die jongen had een goed verhaal en dan denk ik: why not. Dat heb ik ook als ik concreet kan helpen. Artsen Zonder Grenzen stuurde een mailing over een inenting of zoiets, dat heb ik meteen gedaan. Maar die machtiging heb ik gestopt ... toch?'

#### **Hé, ik steun ze nog steeds!**

Op haar bankrekening ziet Evelyn dat ze Artsen Zonder Grenzen nog altijd steunt. Ze komt er zelfs meer vergeten goede doelen tegen: 'Kijk nou, "bedankt voor uw donatie", van Plan. En hier: KWF doe ik ook nog. O, en Vluchtelingenwerk en Aidsfonds! WNF ook - maar dat is bewust. Ze hebben interessante filmpjes over wat ze doen, die bekijk ik via hun e-nieuwsbrief. Ik lees sowieso graag verslagen, ook van Natuurmonumenten en Landschap Noord-Holland. Hun bladen hebben echt leuke informatie en je ziet wat ze doen met je geld, dat wil ik graag weten.'

#### **Testament? Daar mogen ze me weleens over mailen**

Op de vraag of ze ook geld zou willen nalaten aan een goed doel, zegt ze: 'Toevallig heb ik daar pas over zitten denken. Ik zal Natuurmonumenten mijn hele leven steunen en ik wil best kijken naar een testament. Daar zouden ze me weleens over mogen mailen! Ik kan me niet herinneren dat ik daar ooit een brief over heb gekregen. Of ik stond er niet voor open - enfin, nu wel. Als ze maar wel zorgen dat het makkelijk te regelen is, anders haak ik af.' sommige door, zoals de Parkinsonstichting (sic). Ergerlijk en zonde van het geld.'

---

## **OVERWEGINGEN VOOR MARKETING EN COMMUNICATIE**

*Er zijn meer donateurs zoals Evelyn. Wat kunnen we van haar leren als het gaat om onze marketing en communicatie?*

#### **Donor journey - zorg dat ze wakker blijven**

*Een donateur die ongemerkt blijft hangen is nog geen trouwe donateur. Hoe ga je om met de onbewuste steun van mensen als Evelyn? Doe je niets, om geen slapende honden wakker te maken? Als Evelyn zelf een keer haar uitgavenpatroon bekijkt, bestaat evengoed het risico dat ze een eind maakt aan jullie relatie, en dan zonder dat je de kans krijgt haar op andere gedachten te brengen. Dan kun je haar beter gedurende de hele donor journey bewust blijven maken van het belang van haar bijdrage.*

#### **Dank!**

*Hoe? Niet alle donateurs willen weten wat je met hun geld doet. Evelyn wel, en als het goed is heb je dat genoteerd in je database. Dan weet je dat ze graag wil horen dat haar gift goed is voor concrete hulp. Enfin, het ligt voor de hand:*

*A. Hou je database bij.*

*B. Schrijf, mail of bel Evelyn geregeld om haar te bedanken en maak daarbij concreet wat je met haar hulp hebt bereikt en nog gaat doen. Laat haar steeds weer weten hoe belangrijk haar steun is, hou haar betrokken en gemotiveerd. En wakker.*

#### **Donor journey tot het eind aan toe**

*Natuurmonumenten is bepaald een ander geval. Evelyn is 'haar doel' trouw tot in de dood - dat zou ze best bij testament willen vastleggen. Het ijzer is dus heet om te smeden, maar hoe kom je daar achter? Ook hier kunnen de database en regelmatige bedankjes uitkomst bieden. Zelfde recept: een telefoontje, briefje of mailtje en dan met één aanvullend puntje: 'Mocht je eens willen nadenken over een nalatenschap, wij denken graag met je mee. Je hoeft ons maar te bellen of mailen, Evelyn!'*

*Copyright © 2015 Creatio, All rights reserved.*