

Besseres Fundraising durch das „Total Quality Excellence“-Modell?

DZI Spenden-Siegel*FORUM* 2007

Arne Kasten

Leiter Spendenabteilung

Ärzte ohne Grenzen e.V.

15. März 2007

Wo kommt TQE her?

- Weiterentwicklung
 - der DIN-ISO 9000
 - des EFQM
- Kontinuierliche Verbesserung
- Branchenspezifisch
- Berücksichtigung des „Faktors Mensch“
- Führungsaufgabe

Wer hat TQE-FR entwickelt?

TQE-Handbuch für Fundraising:

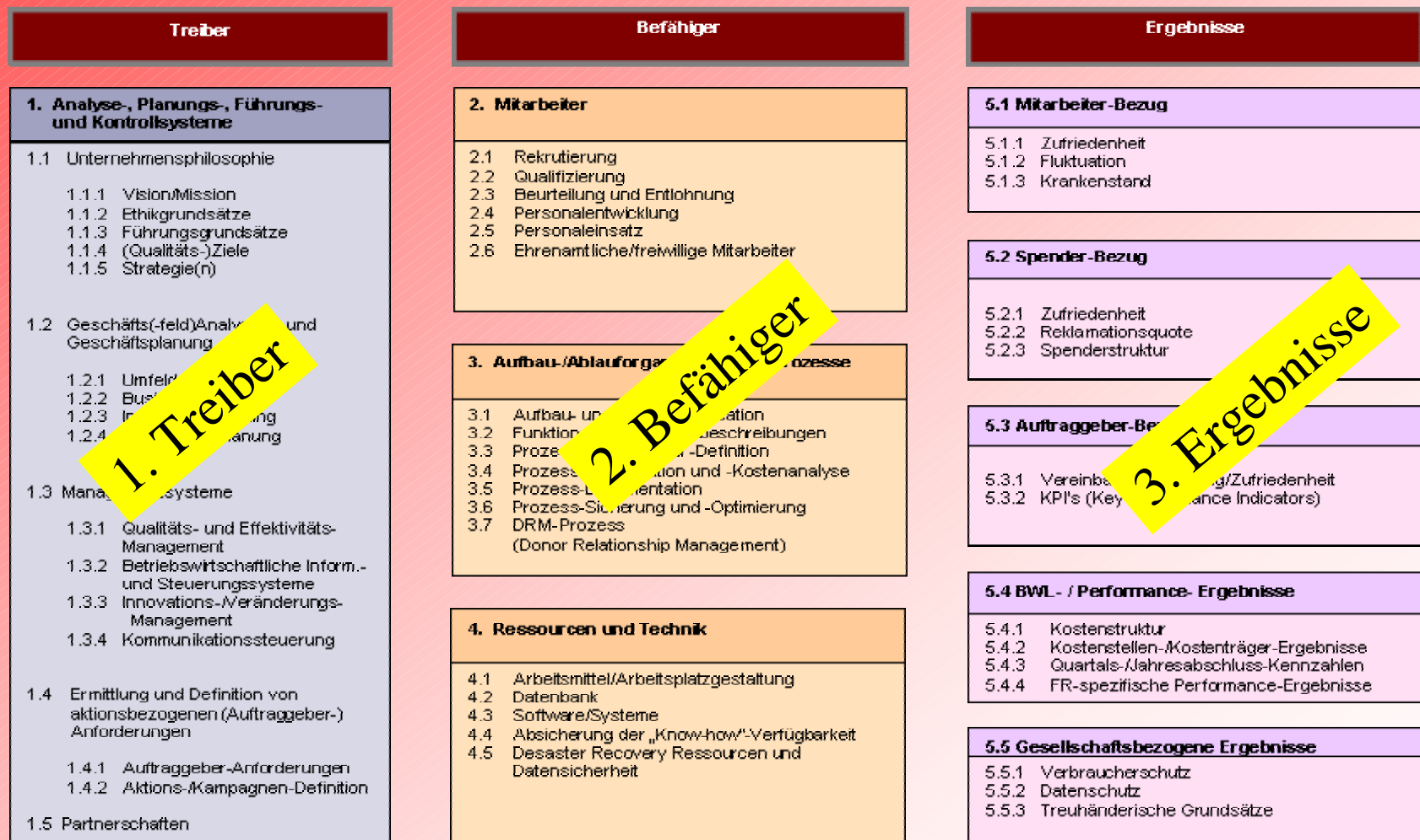
- Fundraising Akademie
- Lothar Schulz (Herausgeber von „Pro Fundraising“)
- ww consultpartner

- Ärzte ohne Grenzen
- Berliner Krebsgesellschaft e.V.
- CDM Christoffel-Blindenmission Deutschland
- Deutsche Welthungerhilfe
- Internationales Katholisches Missionswerk e.V./ missio
- Umweltstiftung WWF

Wozu TQE?

- Optimierung von
 - Prozessen
 - Strukturen
 - Verwaltung
 - Beziehungen
 - Abläufen
- Steigerung der
 - Effektivität
 - Effizienz
 - Qualität
 - Zufriedenheit
 - Transparenz
 - Rechenschaft

Das TQE-Modell für Fundraising



1. Treiber

2. Befähiger

3. Ergebnisse

Warum TQE?

- Systematische Weiterentwicklung der Fundraising-Organisation
- Erkennung von Schwachpunkten
- Definition von Qualitätszielen
- Rechenschaft gegenüber den Auftraggebern
- Optimierung als Fundraisingziel
- Kostenbewusstsein

TQE als Maßstab

- TQE bewertet **WEDER** Inhalt **NOCH** Ergebnis
- TQE
 - zeigt Wege auf zur optimalen Umsetzung
 - bietet und fordert den Vergleich
 - zwingt zur Selbstreflexion
 - enttarnt Ausreden
 - weist optimale Lösungen auf
 - fordert die Auseinandersetzung mit Ergebnissen

Ist TQE eine Frage der **Größe**?

NEIN!

TQE ist eine Frage der **Einstellung**.

Muss eine **Zertifizierung** erfolgen?

NEIN!

Die Zertifizierung ist eine Frage der
Kosten und Außendarstellung.

Schafft TQE mehr Bürokratie?

NEIN!

TQE zwingt, Verwaltung als Chance
zu verstehen.

Verlieren Organisationen durch Gleichmacherei ihre Eigenheiten?

NEIN!

TQE weist Lösungswege auf -
nicht die Art und Weise, wie sie
beschritten werden.

Wird durch TQE das Fundraising
besser?

Ja!

TQE weist den sorgsamen Umgang
mit Ressourcen nach.

TQE macht schlechte Mailings nicht
besser, ...

aber

... es verdeutlicht den falschen
Einsatz von Ressourcen.

Vielen Dank.