

Medewerker donateurservice

Algemene kenmerken

De medewerker donateurservice beheert de helpdesk voor donateurs, verstrekt informatie aan belangstellenden om donateur te worden en beheert de donateurs- en vrijwilligersdatabase. De medewerker donateurservice onderhoudt, indien nodig, contacten met externen. De medewerker donateurservice signaleert ook de informatiebehoeften van donateurs en geeft dit door aan de fondsenwerver.

Doel van de functie

De medewerker donateurservice informeert en beantwoordt vragen van belangstellenden die donateur willen worden of van donateurs en beheert de donateursgegevens.

Organisatorische positie

De medewerker donateurservice ressorteert hiërarchisch onder de manager Belangenbehartiging en werkt in voorkomende gevallen samen met stagiair(e)s en/of vrijwilligers.

Resultaatgebieden

Resultaatgebied 1	Beheren helpdesk donateurs
Activiteiten/ werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none">• Beantwoordt vragen en klachten van donateurs en prospects die binnenkomen via post, e-mail en het donateurservice telefoonnummer.• Verstrekt algemene informatie over VluchtelingenWerk Nederland.• Verstrekt specifieke informatie over de mogelijkheden om donateur te worden (eenmalig, machtiging, notarieel schenken, nalatenschappen, e.d.).• Probeert opzeggings te motiveren om donateur te blijven.
Resultaat	Helpdesk donateurs beheerd, zodanig dat donateurs correct zijn geïnformeerd.

Resultaatgebied 2	Beheren donateurs- en vrijwilligersdatabase
Activiteiten/ werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none">• Verwerkt mutaties (verhuizingen, overlijden, opzegging, wijziging incassomachtiging, wijziging informatiebehoefte, e.d.) van huidige donateurs in de database.• Verwerkt de respons van campagnes, inserts, internet en overige wervende activiteiten (invoeren nieuwe donateurs).• Beheert het abonnementenbestand voor VluchtelingenWerk Magazine.• Beheert de vrijwilligersmodule binnen de database.• Verzorgt periodiek en op verzoek standaard rapportage uit de bestanden.• Beheert het donateursarchief.
Resultaat	Donateurs- en vrijwilligersdatabase is beheerd, zodanig dat de diverse informatie/bestanden correct uit de database gehaald kunnen worden.

Resultaatgebied 3	Uitvoeren mailingen
Activiteiten/ werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none">• Verzendt op verzoek informatie naar potentiële donateurs.• Verzendt welkomst-, bedank- en afscheidsbrieven en de bijbehorende attenties.• Zorgt voor de verzending van algemene mailings.
Resultaat	Mailings zijn op tijd en correct uitgevoerd.

Profiel van de functie

Kennis

- MBO werk- en denkniveau.
- Kennis van en ervaring met met name klantcontacten en informatieve service verlening.
- Kennis op hoofdlijnen van de producten en diensten van de organisatie.
- Kennis van en ervaring met MS-Officepakket (Word Excell, PowerPoint, Acces) en bestandsbeheer.
- Kennis van databases, RDMSbase in het bijzonder.

Specifieke functiekenmerken

- Goede beheersing van de Nederlandse taal.
- Goede schriftelijke en mondelinge communicatieve vaardigheden.
- Accuratesse.
- Klantgerichte instelling.
- Flexibiliteit/aanpassingsvermogen.
- Omgevingsbewustzijn.
- Vakkennis.
- Nauwkeurigheid/zorgvuldigheid.
- Samenwerking.
- Gespreksvaardigheid.