

## **Actie Kerkbalans: digitaal toezeggen neemt een vlucht**

Als alle activiteiten rond de jaarlijkse actie Kerkbalans achter de rug zijn, is het in veel gemeenten een goede gewoonte om de actie te evalueren. Wat ging goed, wat kan beter en: zijn er ontwikkelingen waarop in de toekomst kan worden ingespeeld?

Eén aspect valt op: steeds meer gemeenten geven hun leden de gelegenheid om hun toezegging via internet te doen. Dat roept bij kerkrentmeesters uiteraard direct vragen op: past dat wel, in een ouder wordende gemeente? Schrik je de mensen niet af? En als je de Kerkbalans-enveloppe persoonlijk afgeeft en ophaalt, geeft dat toch een veel grotere respons?

Allemaal terechte vragen, die een antwoord verdienen. Thijs Breet, penningmeester van de Protestantse Gemeente te Oegstgeest, geeft vanuit zijn ervaringen van de afgelopen twee jaar die antwoorden.

### ***Waarom introduceerden jullie in Oegstgeest het digitale toezeggen?***

De meeste gemeenten hebben te maken met een terugloop van het aantal vrijwilligers. Dat zie je rond de actie Kerkbalans het sterkst bij de lopers: het wordt steeds moeilijker om mensen die ermee ophouden te vervangen. Maar ook het invoeren van alle toezeggingen in LRP is jaarlijks veel werk. Verder lijkt het elk jaar weer wat moeilijker te worden om alle toezeggingen ook echt binnen te krijgen: mensen zijn niet thuis, veel ouderen willen 's avonds liever de deur niet meer opendoen. Toen we inzagen dat veel leden (zeker niet alleen jongeren) steeds bekender worden met digitale diensten gaf dat het vertrouwen dat we de stap naar het digitale toezeggen konden nemen.

### ***De keus is gemaakt, hadden jullie voldoende ICT-kennis om digitaal toezeggen te realiseren?***

Ja, gelukkig hadden we die kennis in huis, maar die hoefden we niet te gebruiken. Wat betreft het gebruik van software is ons beleid om beslist niet zelf iets te gaan ontwikkelen maar gebruik te maken van systemen die door de PKN en flankerende organisaties zoals SKG worden aangeboden en/of commercieel beschikbaar zijn. Dat geeft continuïteit én we kunnen optimaal gebruik maken en leren van de ervaring van andere PKN gemeenten. Wij hebben zelf goed gebruik kunnen maken van de ervaringen van de Protestantse gemeente te Amersfoort.

Voor de administratie van onze geldwervingsacties gebruikten we LRP al. In combinatie met SKG- Collect is er de mogelijkheid om onze leden hun toezegging én (als zij dat willen) hun betaling(en) digitaal via iDEAL te doen.

### ***Hoe pakten jullie de communicatie met de gemeenteleden aan?***

In 2015 hebben we in de wekelijkse gemeentebrief en op onze website aangekondigd dat het met ingang van Kerkbalans 2016 ook mogelijk zou zijn om digitaal toezeggingen te doen. Ook stuurden we alle leden die voor de actie Kerkbalans in aanmerking komen en van wie het e-mailadres in LRP bekend was, een e-mail met de vraag of ze voortaan hun toezeggingen digitaal wilden doen. Daarop hebben 150 leden positief gereageerd (ca. 8% van aanschrijvingen voor Kerkbalans). Een derde deel van de ooit ingebrachte e-mailadressen bleek niet correct en hebben we verwijderd uit LRP. Op het papieren toezeggingsformulier van 2016 konden leden aangeven of zij vanaf 2017 digitaal hun toezeggingen wilden doen. Dat hebben bijna 250 leden gedaan, zodat in 2017 zo'n 400 leden werden uitgenodigd digitaal hun toezeggingen te doen. In 2017 hebben nog eens

ruim 100 leden hun voorkeur voor digitaal aangegeven. Met de actie Kerkbalans 2018 gaan we dus ruim 500 leden digitaal benaderen.

### ***Was het digitale toezeggen de enige verandering?***

Met het oog op het vervallen van de acceptgiro (eind 2018) introduceerden we de betaalwijze iDEAL. Dat is geruisloos gegaan. Wij hebben het gepositioneerd als een digitale vorm van de acceptgiro. De meeste mensen hebben al ervaring met iDEAL betalingen, dat leverde dus geen problemen op.

We kennen vier betaalmogelijkheden: incasso, acceptgiro, iDEAL, en overige. We hebben nadrukkelijk de aandacht gevestigd op de betaalwijze incasso en de leden afgeraden om voor de betaalwijze acceptgiro en overige te kiezen. Dat had een zeer positief effect: ten opzichte van 2015 vond er in 2016 bijna een verdubbeling plaats van incasso en een halvering van de acceptgiro als betaalwijze. Voor iDEAL koos 11% en nog maar 7% van de toezeggers koos voor de betaalwijze overige. In 2017 is de keuze voor incasso opnieuw toegenomen en die voor acceptgiro afgenomen. De keuze voor iDEAL en overige is gelijk gebleven.

We hebben ook de betaaltermijnen aangepast naar februari tot en met november. Daarmee hebben we het gedoe rond betalingen in januari uit de wereld geholpen en kunnen we begin december de betalingsherinneringen uitsturen zodat de betalingen nog voor de jaarafsluiting van de boekhouding binnenkomen.

### ***Een groep gemotiveerde gemeenteleden staat klaar, nu de praktische uitvoering van de plannen nog ...***

Een advies vooraf: het introduceren van digitale toezeggingen moet niet worden onderschat en moet zorgvuldig (als een veranderproces) worden voorbereid. Begin er al mee voor de zomerperiode!

We hebben te maken met LRP en SKG Collect, die door de Dienstenorganisatie resp. de SKG worden beheerd en onderhouden. Zowel in LRP als in SKG Collect moeten voorbereidingen worden getroffen. Wat er moet worden gedaan, staat wel allemaal beschreven in de diverse handleidingen, maar het was toch wel een uitzoek. Gelukkig heeft de Dienstenorganisatie in 2016 voorlichtingsavonden georganiseerd waarop goed werd uitgelegd welke voorbereidingen er moeten worden getroffen in de beide systemen; dat is nu ook goed gedocumenteerd. Voor de gemeenten die nu met digitale toezeggingen gaan beginnen is dat een geweldige hulp. Opgemerkt moet worden dat we in het gehele proces goede ondersteuning hebben ontvangen van zowel de SKG als het LRP-team van de dienstenorganisatie.

Voor het vooraf benaderen van gemeenteleden maakten we gebruik van La Posta ([www.laposta.nl](http://www.laposta.nl)). Deze dienst stelt ons in staat om op eenvoudige wijze gepersonaliseerde (d.i. op naam) e-mails te versturen.

Niet alleen moeten de systemen worden voorbereid, maar ook het Kerkbalans materiaal, zoals de Kerkbalans folder en de aanbevelingsbrief van de voorzitter van de kerkenraad, moet elektronisch beschikbaar zijn en op de website van de gemeente worden gepubliceerd.

Om de respons zo goed mogelijk te laten zijn, hebben we leden die digitaal benaderd wilden worden een week voor de actie Kerkbalans een gepersonaliseerde e-mail met uitleg over de procedure en de verschillende betaalwijzen gestuurd. In deze e-mail werden ook de links naar de Kerkbalans folder en de aanbevelingsbrief van de voorzitter van de kerkenraad opgenomen.

Aan het begin van de actie Kerkbalans kregen deze gemeenteleden vanuit LRP een e-mail

met het verzoek om hun toezegging te doen; men kon daarvoor op een link naar het digitale toezeggingsformulier klikken en kon zo in SKG Collect de toezegging doen.

### ***En de respons ... deden de gemeenteleden die een digitale toezeggingsuitnodiging kregen echt een toezegging?***

Jazeker! In 2016 deed 90% van de gemeenteleden een toezegging. In 2017 was dat op het moment van het schrijven van dit artikel 70%. We gaan nog analyseren wat de oorzaak is van die lage respons in 2017. Die respons proberen we zo hoog mogelijk te krijgen door de mensen actief te benaderen: een paar dagen voor het eind van de actieperiode kregen de leden die nog geen digitale toezegging hadden gedaan een herinneringsmail. Degenen van wie we een week na afsluiting van de actieperiode nog geen digitale toezegging ontvingen, kregen een wat uitgebreidere herinneringsmail waarin het belang van een kerkelijke bijdrage werd benadrukt.

Kijken we naar de leeftijdsopbouw, dan zien we een evenwichtige spreiding over alle leeftijden; 50% van de digitale toezeggers is 65 of ouder.

### ***De balans opmakend over twee jaar digitaal toezeggen, hoe ziet die eruit?***

De besparingen zijn tweeledig: minder kosten voor het drukwerk en minder menskracht. De besparing op menskracht vonden we in een kleiner aantal Kerkbalans-enveloppen dat moest worden klaargemaakt, in het (niet meer hoeven) wegbrengen en ophalen én in het niet meer hoeven invoeren van de toezeggingen: die komen via SKG-Collect automatisch LRP binnen.

Daartegenover staat dat er ook een extra inspanning moet worden geleverd: de inrichting van LRP / SKG Collect / La Posta / onze website kostte het nodige (denk)werk. Ook moesten de loopwijken voor de Kerkbalans lopers worden aangepast omdat we van 120 naar 80 loopwijken gingen.

Onze conclusie is dat deze extra inspanningen ruimschoots worden gecompenseerd door de besparingen. We verwachten dat die besparingen de komende jaren alleen maar toenemen: meer gemeenteleden zullen hun toezeggingen digitaal gaan doen en door de opgedane ervaringen zal de voorbereiding voor volgende acties minder tijd kosten.

Ten slotte: een aardig neveneffect van digitaal toezeggen en de introductie van iDEAL is dat je als gemeente over e-mailadressen van de gemeenteleden beschikt. Die e-mailadressen gebruiken wij nu ook voor andere doeleinden, zoals het uitnodigen voor gemeenteavonden. Gevolg: actuelere informatie naar gemeenteleden, minder kosten door het deels wegvallen van papieren uitnodigingen én minder werk bij de distributie onder gemeenteleden.

N.B. *Wil je meer weten over de ervaringen van de Protestantse Gemeente te Oegstgeest met Kerkbalans – digitaal, dan kun je contact opnemen met Thijs Breet, e-mail: [penningmeester-cvk@pgoegstgeest.nl](mailto:penningmeester-cvk@pgoegstgeest.nl)*