****

**Stappenplan telefoonwerving - PKN**

*Zet de telefoon in voor Actie Kerkbalans – zo organiseert u een belactie*

**Stap 1: bepaal wie u wilt bereiken**Natuurlijk kunt u alle gemeenteleden bellen met de vraag of zij willen bijdragen aan Actie Kerkbalans. Is dit te tijdsintensief? Dan kunt u er ook voor kiezen een bepaalde selectie te maken. Denk bijvoorbeeld aan uw trouwe gevers. U kunt hen, naast de vraag om steun voor Actie Kerkbalans dit jaar, ook vragen of zij openstaan voor een periodieke gift. Dit is een structurele gift aan een goed doel (met ANBI-status\*) voor een periode van minimaal vijf jaar. Deze gift wordt schriftelijk vastgelegd in een schenkingsovereenkomst.

***\*Actie Kerkbalans heeft geen ANBI-status, maar uw gemeente wel. Daarom is een gift via Actie Kerkbalans aan uw plaatselijke kerk, toch aftrekbaar van het belastbaar inkomen. Meer informatie over*** [***een periodieke gift***](https://www.kerkbalans.nl/nieuws/wat-is-een-periodieke-gift-en-waarom-zou-je-periodiek-geven-aan-de-kerk/) ***kunt u lezen in dit artikel.***

**Stap 2: verzamel een team van vrijwilligers**Een belactie begint met vrijwilligers die willen bellen. De meest logische optie is hiervoor de vrijwilligers te vragen uit uw Actie Kerkbalansteam, bijvoorbeeld de mensen die tijdens Actie Kerkbalans langs de deuren gaan om de enveloppen te bezorgen. Ga ervan uit dat een vrijwilliger ongeveer twaalf telefoontjes kan doen op één avond.

**Stap 3: kies een datum of periode**’s Avonds tussen 18.30 en 21.00 uur is het beste moment om mensen te bereiken. Prik samen met het team van vrijwilligers één of meerdere avonden waarop u samen wilt gaan bellen. Het kan fijn en stimulerend werken die avond(en) bij elkaar te komen en samen aan de slag te gaan. Er is dan ook gelegenheid om tussendoor met elkaar te overleggen. Bellen jullie liever elk vanuit huis? Dan hoeft dit natuurlijk niet op dezelfde avond. Spreek dan een bepaalde periode af waarin er gebeld wordt.

Denk ook na over de kosten die vrijwilligers eventueel maken om te bellen. Kunnen zij dit vergoed krijgen? En willen zij dit ook? De meeste mensen hebben een abonnement met daarin wellicht een ruim aantal belminuten, waardoor zij misschien geen extra kosten maken voor de belactie. Goed om na te gaan.

**Stap 4: communiceer over de belactie**Laat gemeenteleden weten dat er dit jaar gebeld wordt voor Actie Kerkbalans. Dat kan met [een bericht](https://www.kerkbalans.nl/app/uploads/2025/08/Voorbeeldartikel-in-kerkblad-%E2%80%93-telefoonwerving-%E2%80%93-PKN.docx) in uw kerkblad, in de nieuwsbrief, op de site en in de kerkapp.

**Stap 5: zorg voor bellijsten met notitieruimte**Maak (digitale of geprinte) bellijsten met daarop de namen, telefoonnummers en rekeningnummers van gemeenteleden die u wilt benaderen. Vermeld hier eventueel ook bijzonderheden bij die handig zijn voor de beller om te weten, zoals de giftbedragen van afgelopen jaren of als er bekend is dat er in de persoonlijke situatie iets speelt waar een vrijwilliger in het gesprek naar kan vragen. Zorg dat er op de bellijsten ook ruimte is om toezeggingen of andere relevante uitkomsten van het gesprek te noteren. Deze kunnen later worden verwerkt.

Let op: spreek wel met uw vrijwilligers af dat zij vertrouwelijk omgaan met wat ze aan de telefoon te horen krijgen.

**Stap 6: instrueer de vrijwilligers**Geef vrijwillige bellers vooraf een instructie en tips mee. Organiseer eventueel een bijeenkomst waarop u het script met de bellers doorspreekt en onderling één of meerdere oefengesprekken voert. Hieronder enkele aanvullende tips die u bellers mee kunt geven:

*Wees ontspannen en vriendelijk*Sommige vrijwilligers vinden het misschien spannend om te bellen. Mogelijk hebben ze het gevoel dat ze mensen lastigvallen. Stel hen gerust door te benadrukken dat kerk-zijn iets is wat we samen moeten doen. Als mensen lid zijn van een kerk, is het niet vreemd dat de kerk hen benaderd. Daarbij geldt ook: we leggen mensen niets op. In het geval dat u aan de telefoon ook een periodieke gift benoemt, biedt u juist iets aan dat voor gemeenteleden zelf ook (financieel) interessant is.

*Luister goed*Het belscript is een praktische handreiking, maar het kan zijn dat een gesprek anders verloopt. Luister daarom steeds goed naar de antwoorden en eventuele vragen van de gesprekspartner en ga daarop in. Houd het belscript (zie stap 7) altijd als leidraad en houd de checklist bij de hand en ga tegen het einde van het gesprek na of alle vragen aan bod zijn gekomen.

*Noteer de uitkomst van het gesprek zorgvuldig*
Neem na ieder gesprek de tijd om vast te leggen wat de uitkomst van het gesprek is. Zo verliest u het overzicht niet. Noteer goed welke vervolgstappen gezet moeten worden, bijvoorbeeld het toesturen van nadere informatie of een overeenkomst.

*Wees voorbereid op lastige vragen of opmerkingen*Natuurlijk kan het voorkomen dat iemand uw telefoontje aangrijpt om een lastige vraag te stellen of kritische opmerkingen te maken over uw kerk of de kerk in het algemeen. Vermijd discussies met uw gesprekspartner. Probeer terug te keren naar het onderwerp waar u over belt. Wanneer dat niet lukt, rond het gesprek dan op een vriendelijke manier af. Brengt uw gesprekspartner een pastorale of persoonlijke vraag of zorg op, vraag dan of hij/zij het prettig vindt om teruggebeld te worden door bijvoorbeeld de predikant of wijkouderling.

**Stap 7: gebruik de belscripts**En dan… bellen maar! Dat is de eerste paar telefoontjes misschien best een beetje onwennig. We helpen vrijwilligers op weg met [een belscript](https://www.kerkbalans.nl/app/uploads/2023/07/Belscript-voor-belactie-1.pdf). Dit is puur bedoeld als steuntje in de rug. Natuurlijk kan ieder er zijn eigen woorden aan geven.

**Stap 8: maak er iets leuks van**Zorg bijvoorbeeld dat er voor de vrijwilligers iets lekkers klaarstaat voor tussen de belletjes door. Maak een wedstrijdje van wie de meeste toezeggingen binnenhaalt of turf alle positieve gesprekken op een grote poster. Wordt er vanuit huis gebeld? Zorg vooraf voor een succeskaartje met bijvoorbeeld een bloem of een chocolaatje.

**Stap 9: maak de toezeggingen in orde**Zorg dat de toezeggingen worden verwerkt in de administratie, zodat deze kunnen worden geïncasseerd. Inventariseer gelijk bij uw vrijwilligers of zij nog pastorale vragen hebben meegekregen of opgepikt bij het bellen, zodat hier eventueel iets mee gedaan kan worden. Hierbij is het belangrijk rekening te houden met de privacy van de gemeenteleden en alleen informatie door te spelen wanneer zij daar toestemming voor geven.

**Stap 10: vernietig lijsten met persoonsgegevens**Zorg ervoor dat alle gedeelde gegevens na afloop van de belactie weer worden verzameld en waar nodig vernietigd. Dit is belangrijk in verband met de AVG. Versnipper de geprinte lijsten met namen en telefoonnummers en verwijder e-mails en bestanden die niet meer nodig zijn.