Digitale Bürgerstiftung: Kurzleitfaden Adressen besser managen

Die Excel-Tabelle oder das Outlook der Bürgerstiftung wird mit den vielen Kontakten langsam unübersichtlich? Sie suchen nach einer Adressdatenbank, mit der Sie die Kontakte zu Stiftern, Spendern, Ehrenamtlichen, Förderpartnern, Journalisten usw. nachhalten können? Sie möchten die Adressverwaltung möglichst über eine Software abwickeln – etwa Dankesbriefe, Serien-E-Mails, Stifterpost, Zuwendungsbestätigungen und die Anmeldung für Veranstaltungen? Und es wäre gut, wenn diejenigen, die dazu berechtigt sind, von ihrem heimischen Computer mit den Adressen arbeiten, Änderungen automatisch für alle synchronisiert werden?

Wie Sie Adressen in Ihrer Bürgerstiftung insgesamt besser verwalten können, erfahren Sie hier. Wir stellen Ihnen die Software "CiviCRM" vor, mit der bereits eine wachsende Zahl an Bürgerstiftungen arbeitet.

Mit dem Projekt Digitale Bürgerstiftung lotsen wir Sie durch das Meer der Softwarelösungen und geben Ihnen einen technischen und organisatorischen Kurzleitfaden zum Einsatz der jeweiligen Software an die Hand.
Den Kurzleitfaden haben verfasst: Regina Sommerfeld, Christiane Biedermann und Bernadette Hellmann. Aktualisierung im Mai 2025.

Projekt Digitale Bürgerstiftung - Adressen besser managen

1. Wozu eine Adressdatenbank für die Bürgerstiftung?
2. Was sollte eine Adressdatenbank für eine Bürgerstiftung können?
3. Was sind die technischem Hintergründe von CiviCRM?
4. Wie nehmen Sie jene mit, die mit CiviCRM arbeiten (sollen)?

1. Wozu eine Adressdatenbank

für die Bürgerstiftung?

Bürgerstiftungen sind Mitmach-Stiftungen. Sie stehen in Kontakt mit einer Reihe an Personen und Institutionen vor Ort. Sie pflegen verschiedene Beziehungen etwa zu Stiftern, Spendern, Ehrenamtlichen, Förderpartnern ebenso wie zu Banken, Einzelhändlern, Unternehmen, Vertreterinnen und Vertretern aus Politik, Verwaltung, Medien und Zivilgesellschaft.
Am Anfang ist es eine überschaubare Anzahl an Adressen. Excel, Access oder Outlook reichen aus, um Kontakte festzuhalten und Informationen per E-Mail oder einem Newsletter-Tool zu versenden. Wächst die Bürgerstiftung, kommen immer mehr Kontakte hinzu. Schnell wird die Adresssammlung unübersichtlich, Angaben sind mitunter nicht mehr aktuell, weil verschiedene Personen sie pflegen. Im Laufe der Jahre entsteht eine Kontakthistorie – etwa über die Gründungsstifterin, die sich später auch im Vorstand engagiert, oder über den Ehrenamtlichen, der zusätzlich jedes Jahr eine größere Spende tätigt. Diese Informationen sollten idealerweise auch einen Wechsel im Vorstand überdauern und neuen Gremienmitgliedern zugänglich sein.Kurzum: Gesammelte Daten von Personen und Institutionen, mit denen die Bürgerstiftung Kontakte pflegt, bestehen selten nur aus Namen, Anschrift, E-Mail-Adresse und Telefonnummer, sondern sehr oft auch aus Informationen, die für die Beziehungspflege (“Kundenbeziehung”) zu den Kontakten relevant sind. Dazu gehört die schon genannte Kontakthistorie, um belastbare Anknüpfungspunkte für die Stiftergewinnung oder die

Koordination von Ehrenamtlichen zu haben. Dazu zählen weiterhin adäquate Grußformeln zu nutzen (z. B. Wahl zwischen „Liebe/Lieber“ und „Sehr geehrte/Sehr geehrter“) und Kommunikationspräferenzen zu berücksichtigen (z. B. Nicht anrufen oder keine E-Mail senden) ebenso wie Zuwendungsbetätigungen und die Anmeldung zu Veranstaltungen der Bürgerstiftung ohne zusätzlich großen Aufwand zu verwalten.

Die Adressdatenbank bildet somit eine wesentliche Arbeitsgrundlage der Bürgerstiftung. “Adressen sind die halbe Miete”, würde der Volksmund sagen. Mit einer Adressdatenbank kann die Bürgerstiftung ihre Kontakte erfassen, verwalten, zuordnen und aktuell halten. Das geschieht am sichersten, wenn jede Änderung sofort für alle, die die Datenbank nutzen, sichtbar und nachvollziehbar ist. Es gibt keine fünf Excel-Dateien mehr mit dem aktuellen Datum im Namen oder den Initialen des letzten Nutzers, sondern ein System, dass alle Kontakte und Beziehungen organisiert: ein Customer-Relationship-Management (CRM).

Es gilt zu beachten, dass eine Adressdatenbank keine Buchhaltungssoftware ist oder ersetzen kann. Ferner ist die Verwendung unabhängig von Microsoft Office 365.

Basisfunktionen sind z.B.

- Alte Kontakte importieren
- Neue Kontakte anlegen
- Kontakte gruppieren bzw. kategorisieren
- Daten suchen

Zusatzfunktionen sind z.B.

- Spendenverwaltung inkl. Zuwendungsbescheinigungen
- Newsletter / Stifterbriefe
- Veranstaltungen
- Einbindung in bestehende Webseite

Die hier beispielhaft genannten Zusatzfunktionen sind Anwendungsmöglichkeiten, die speziell für gemeinnützige Organisationen wichtig sind, aber in normalen Datenbanksystemen selten von Haus aus dabei sind. CiviCRM bietet diese Zusatzfunktionen bereits in der Standard-Ausführung.

Bevor die Adressdatenbank kommt

Wenn Sie mit einer modernen Adressverwaltung arbeiten oder von einer bestehenden Adressdatei zu einer Adressdatenbank mit besserer Funktionalität wechseln wollen, ist es – wie bei anderen Neuerungen – wichtig, dass die Gremien diesen weitreichenden Schritt mitgehen und nicht auf der „Bremse“ stehen.
Weiterhin ist wichtig gemeinsam zu klären, welche Funktionen die Datenbank für welche Zwecke erfüllen muss (s. nachfolgend). Entscheiden Sie dies nicht alleine oder ausschließlich im Vorstand, sondern ziehen Sie diejenigen in Ihrer Bürgerstiftung zurate, die bisher mit Adressen / Kontakten arbeiten, und tauschen Sie sich mit anderen Bürgerstiftungen aus.

2. Was sollte eine Adressdatenbank für eine

Bürgerstiftung können?

Warum empfiehlt die Stiftung Aktive Bürgerschaft CiviCRM?

Die Stiftung Aktive Bürgerschaft hat sich wie verschiedene Bürgerstiftungen für die Open-Source Software CiViCRM entschieden. Die Gründe liegen im Wesentlichen im besser passenden Funktionsumfang sowie in der Kostenstruktur und den noch nicht ausgeschöpften Potentialen der Weiterentwicklung durch eine immer größer werdende Nutzer- und Entwicklergemeinschaft. Nicht zuletzt setzt CiViCRM auf dem weit verbreiteten Content-Management-System WordPress auf und lässt sich daher beispielsweise auch direkt für Online-Anmeldungen zu Veranstaltungen oder die Newsletter-Verwaltung * einsetzen.
Wir empfehlen Bürgerstiftungen den Einsatz der Adressmanagement-Software CiviCRM als Standard-Lösung aufgrund
– ihres Leistungsumfangs, geeignet für die Stiftungsarbeit in der Cloud
– ihrer wachsenden Verbreitung im gemeinnützigen Bereich
– ihres offenen Systems (Freie Open Source Software)

* Hinweis: Sollten Bürgerstiftungen bisher „Mailchimp“ für die Erstellung ihrer Newsletter benutzen, so können sie ganz einfach eine kostenlose Erweiterung („Extension“) in CiviCRM installieren, die beide Verfahren synchronisiert.

Was kann CiviCRM?

Die hier beispielhaft genannten Funktionen sind Anwendungsmöglichkeiten, die speziell für gemeinnützige Organisationen wichtig sind, aber in normalen Datenbanksystemen selten von Haus aus dabei sind. CiviCRM bietet diese in modularer Umsetzung:**Module** Installation Einfache Datenmigration Newsletter Spendenverwaltung + Zuwendungsbestätigung Veranstaltungsmanagement (CiviEvent)Online-Zahlungsverarbeitung Spenden und Events (CiviContribute)

	CiviCRM – Basic
	X
	X

	CiviCRM – Standard
	X
	X
	X
	X
	X

	CiviCRM – Premium
	X
	X
	X
	X
	X
	X

Ihre Anforderungen sind nicht dabei? Was in der Standardausführung nicht und unvollständig vorhanden ist oder Ihren Bedürfnissen nicht mehr gerecht wird, kann beim Anbieter kostenpflichtig hinzugebucht werden, z. B. eine Online-Zahlungsverarbeitung („Premium“).
Die Anforderungen Ihrer Bürgerstiftung gehen über die angebotenen Module und Pakete hinaus? civiservice.de bietet bei komplexen Anforderungen auch vollständig individualisierte Lösungen an. Die Konditionen werden nach Aufwand berechnet. Wenden Sie sich bitte direkt an die civiservice.de GmbH, Tel. 0611 9458496-0.

Wichtig: CiviCRM ist keine Buchhaltungssoftware und keine Office-Anwendung.

Was kostet CiviCRM?

Als freie Software (open source) ist CiviCRM erstmal generell kostenlos, d. h. es fallen keine Einrichtungs- oder Lizenzgebühren für die Bürgerstiftung an. Anfangsinvestitionen und laufende Kosten entstehen durch die technische Bereitstellung (Installation, Hosting, Updates) und notwendige Schulungen
Gemeinsam mit unserem IT-Partner, der civiservice.de GmbH, unterbreiten wir Bürgerstiftungen ein niedrigschwelliges Einstiegsangebot mit kostengünstigen, standardisierten und leistungsfähigen CiviCRM-Paketen für Bürgerstiftungen. Das Angebot richtet sich besonders an Bürgerstiftungen, die mit Excel oder im Outlook ihre Kontakte pflegen, (noch) nicht intensiv mit einem CRM-System (Customer Relation Management) arbeiten und dabei an Grenzen in der Adressverwaltung stoßen.Wie Sie Unterstützung für die einmalige Finanzierung der Implementierung und der laufenden Kosten akquirieren können, erklärt Ihnen unsere Fundraising-Expertin Bernadette Hellmann, stellv. Geschäftsführerin, Geschäftsbereich Bürgerstiftungen und Förderpartnerschaften:

Spenden und Crowdfunding: Sprechen Sie Ihre VR-Bank oder einen Ihrer Unternehmenspartner an oder nutzen Sie die Crowdfunding

Plattform „Viele schaffen mehr“. Hier sehen Sie, ob Ihre Bank dort mitmacht.

Zweckfreie Dauerspenden, z.B. über einen Freundeskreis oder Patenschaften, können Ihnen helfen, die Implementierung sowie die laufenden Kosten zu finanzieren. Mehr dazu auf CampusAktiv.

Öffentliche Fördermittel: In einigen Bundesländern gibt es Fördermittel für Digitalisierung, die Ihre Bürgerstiftung beantragen kann, so z. B. in Hessen (Förderprogramm Ehrenamt digitalisiert!).
Informieren Sie sich über Förderprogramme auf dem Engagementportal Ihres Bundeslandes.

3. Was sind die technischen Hintergründe von CiviCRM?

Worauf basiert CiviCRM?

Das Programm wurde vor 20 Jahren in Amerika entwickelt und ist dort sehr verbreitet, aber auch im deutschsprachigen Raum nutzen es bereits über 300 Organisationen.
CiviCRM ist ein Open-Source-Programm, also sogenannte freie Software. Es gehört keinem Unternehmen, sondern allen, die es verwenden und weiterentwickeln. Nur dadurch ist es kostenlos, flexibel anzupassen, modular erweiterbar und unabhängig. Das bedeutet volle Datenkontrolle, aber auch Verantwortung für Wartung und Pflege des Systems sowie eine recht hohe Komplexität.

Die Systemvoraussetzungen sind gegeben, wenn Ihre Webseite mit einem aktuellen CMS wie WordPress läuft. Darauf setzt CiviCRM auf. Wenn Ihre Bürgerstiftung kein CMS nutzt, können Sie Ihre eigene CiviCRM-Version bei einem externen Dienstleister gegen Gebühr anlegen („hosten“), und über Ihren Browser ganz normal verwalten.CiviCRM ist kein Programm, dass man auf einem

Rechner oder mehreren Geräten installiert und dann nur dort benutzen kann, sondern es wird Web-basiert in Verbindung mit Content-Management-Systemen (CMS) wie WordPress, Joomla oder Drupal, über die man seine Homepage gestaltet, installiert. Jede Person, die registriert ist, kann von überall und jederzeit über einen Browser auf die Datenbank zugreifen. So werden die Daten in Echtzeit synchronisiert und sind immer für alle auf dem neuesten Stand. Diese hohe Onlineintegration ist wesentlicher Bestandteil von CiviCRM.

CiviCRM ist ein Plugin, das auf WordPress o. ä. aufsetzt. Somit läuft es auf dem Webserver, auf dem auch das CMS installiert ist. Das kann der Server der Bürgerstiftung sein oder üblicher Weise der Webserver, auf dem auch die Webseite der Bürgerstiftung läuft.

Bei der Installation von CiviCRM wird automatisch eine Datenbank auf dem Webserver angelegt, man benötigt dafür keine externe Software.

Die Sicherung der Daten erfolgt über das automatische Backup des Webservers, auf dem WordPress mit CiviCRM installiert wurde.

Wo liegen die Adressen? Ist der Datenschutz garantiert?

Nach der Installation liegt die Datenbank auf dem Webserver Ihrer Bürgerstiftung, und die Daten der Kontakte befinden sich in der Cloud des Websitebetreibers, der im Normalfall für ausreichenden technischen Datenschutz sorgt. Informieren Sie sich bei Ihrem Websitebetreiber. Selbstverständlich ist jede Person, die CiviCRM in Ihrer Bürgerstiftung nutzt,

verantwortlich für die Einhaltung von Maßnahmen zum Datenschutz und zur Datensicherheit. Mehr zur Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) erfahren Sie in unserem Online-Portal CampusAktiv.
Auch Datensicherungen („Backups“) erfolgen über den Webseitenbestreiber bzw. Webserver, welche normalerweise automatisiert und regelmäßig durchgeführt werden.

Wie führen Sie CiviCRM am besten ein?

Aufgrund des Ursprungs von CiviCRM sind der gesamte Installationsprozess, die Dokumentation und sehr viele Begriffe in der Anwendung bisher nur in Englisch verfügbar.
Die eigenständige Einführung von CiviCRM ist unserer Erfahrung nach etwas für Bürgerstiftungen mit IT-Kompetenzen. Wer selbst nicht so technikaffin ist, kann sich zur Unterstützung eine studentische Hilfskraft an einer Hochschule auf Stundenbasis oder Ehrenamtliche suchen, die über einschlägige IT-Kompetenzen verfügen.Die Stiftung Aktive Bürgerschaft arbeitet mit „Civiservice“ zusammen. Wir haben bisher gute Erfahrungen gemacht. Außerdem gibt es den Verein „Software für Engagierte e. V.„, in dem sich deutschsprachige CiviCRM-Anwenderinnen und -Anwender zu einem Netzwerk zusammengeschlossen haben.

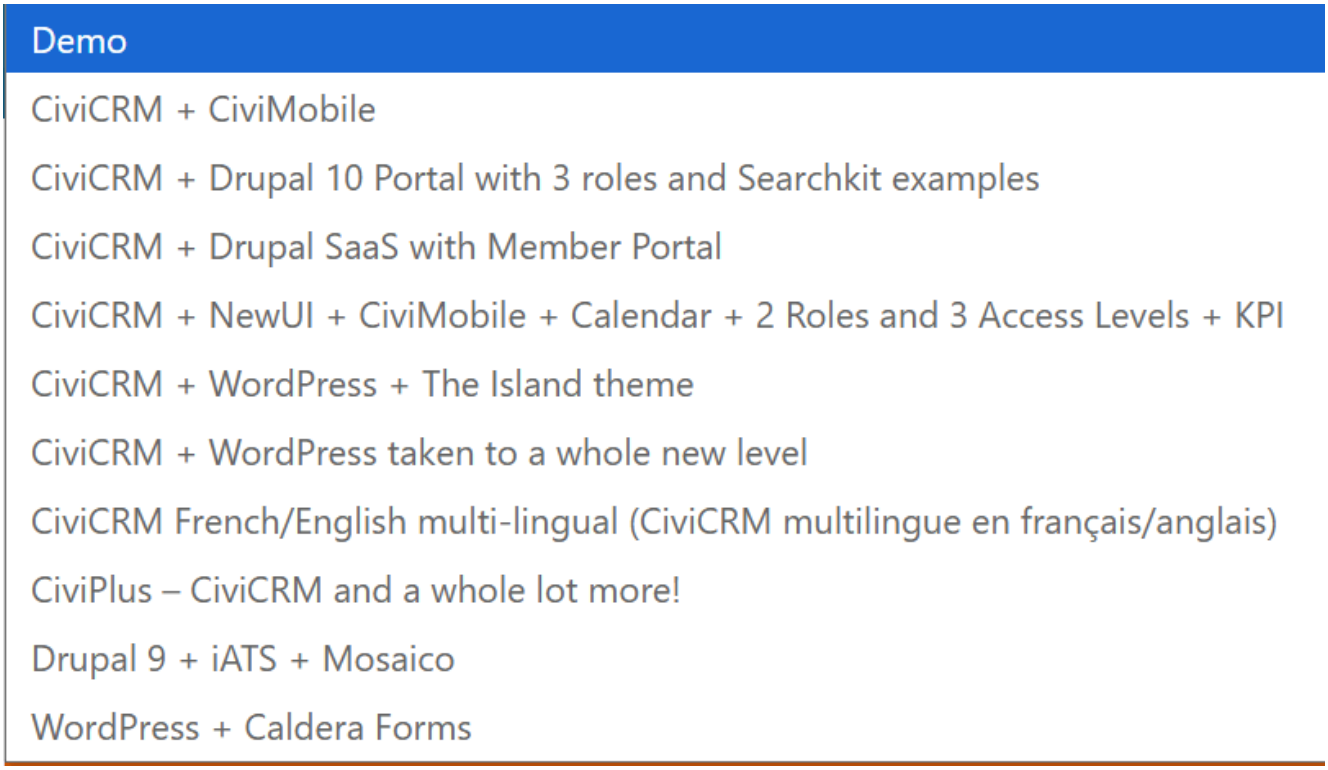
Bürgerstiftungen, die überlegen CiviCRM einzuführen und dies nicht selber machen können oder wollen, finden hier eine Liste von Dienstleistern, die uns Civiservice dankenswerter Weise bereitgestellt hat.

civiservice.de
civicrm im 360° support

Wie wird CiviCRM installiert?

Wenn Sie sich entscheiden, CiviCRM eigenständig einzuführen, haben wir folgende Informationen für Sie:
Auf der englischsprachigen Webseite https://civicrm.com/demo/ können Sie sich zunächst eine Demo-Version der neuen Software mit Gastzugang ansehen, ausgewählt zur passenden IT-Umgebung (installiertem oder geplantem CMS).
Haben Sie sich in den Gremien für CiviCRM entschieden, können Sie sich das Programm unter https://civicrm.org/download kostenlos herunterladen, in dem Sie auf der linken Bildschirmseite auf den blauen Button klicken und die passende Version auswählen, also z.B. „Download CiviCRM 5.78.2 for WordPress“.

Wenn Sie schon mal auf der Seite sind, sollten Sie sich gleich die erforderlichen Sprachdateien herunterladen. Wieder führt der Weg über den blauen Button, aber diesmal wählt man „Download CiviCRM 5.78.2 localization files“ aus (letzter Eintrag in der Liste).



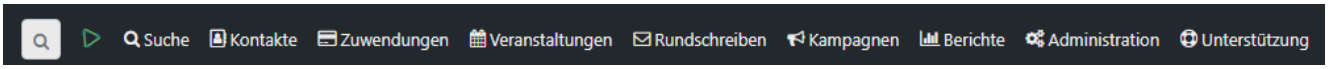
Dann folgen Sie bitte der englischsprachigen Installationsanleitung auf https://docs.civicrm.org/installation/en/latest/wordpress/ (hier wieder exemplarisch die Variante für WordPress). Im Prinzip installieren Sie CiviCRM als ein Plugin in Ihr bestehendes Homepage-System.

Die heruntergeladene Sprachdatei „civicrm-5.73.4-l10n.tar.gz“ können Sie z.B. mit dem kostenlosen Programm „WinRAR“ entpacken und kopieren es per FTP (z.B. mit dem Programm „FileZilla“) in den Ordner plugins/civicrm/.

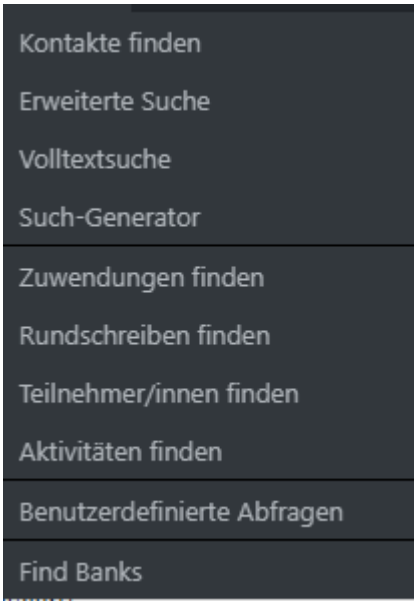
Jetzt müssen Sie das neue Programm gemäß der Anleitung personalisiert einrichten und dann können Sie auch schon starten. Hierbei kann die deutsche Dokumentation der Beratungsfirma „Systopia“ helfen, die Sie hier herunterladen können. Darin finden Sie alle Funktionalitäten und Einsatzmöglichkeiten, um Kontakte anzulegen, zu suchen und zu bearbeiten. Machen Sie sich vertraut mit Gruppen und Tags sowie mit dem Import und Export von Daten.
Wenn Sie auf den einen oder anderen Menüpunkt klicken, erhalten Sie auf einer neuen Seite weitere Anweisungen, die alle selbsterklärend sind. So können Sie „learning by doing“ den Umgang mit Kontaktdaten in CiviCRM lernen.

Alle Daten, die Sie aus Outlook oder Excel heraus in eine CSV-Datei exportieren können, lassen sich nun problemlos in CiviCRM importieren. Eine CSV-Datei erzeugen sie, indem Sie bei „Speichern unter“ das Format „CSV“ auswählen.

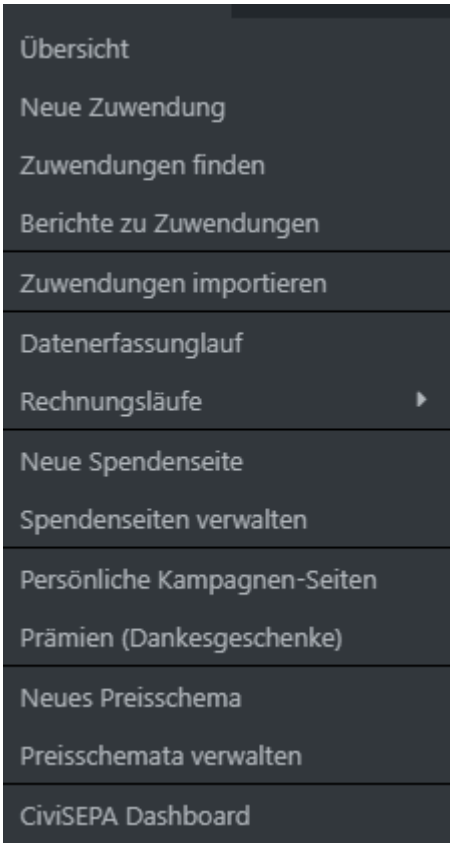
Was kann CiviCRM noch?



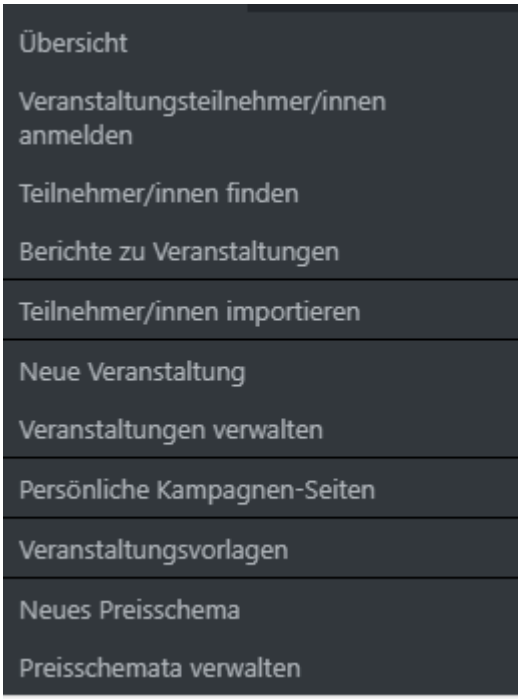
Suche



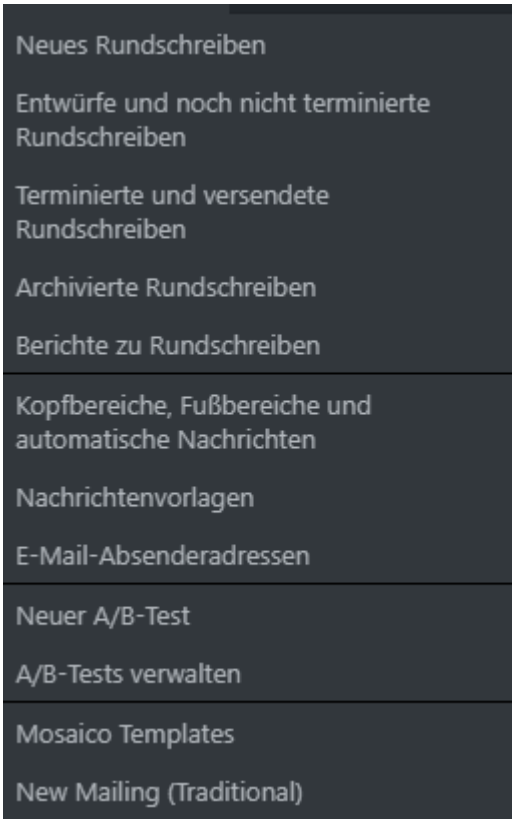
Zuwendungen



Veranstaltungen

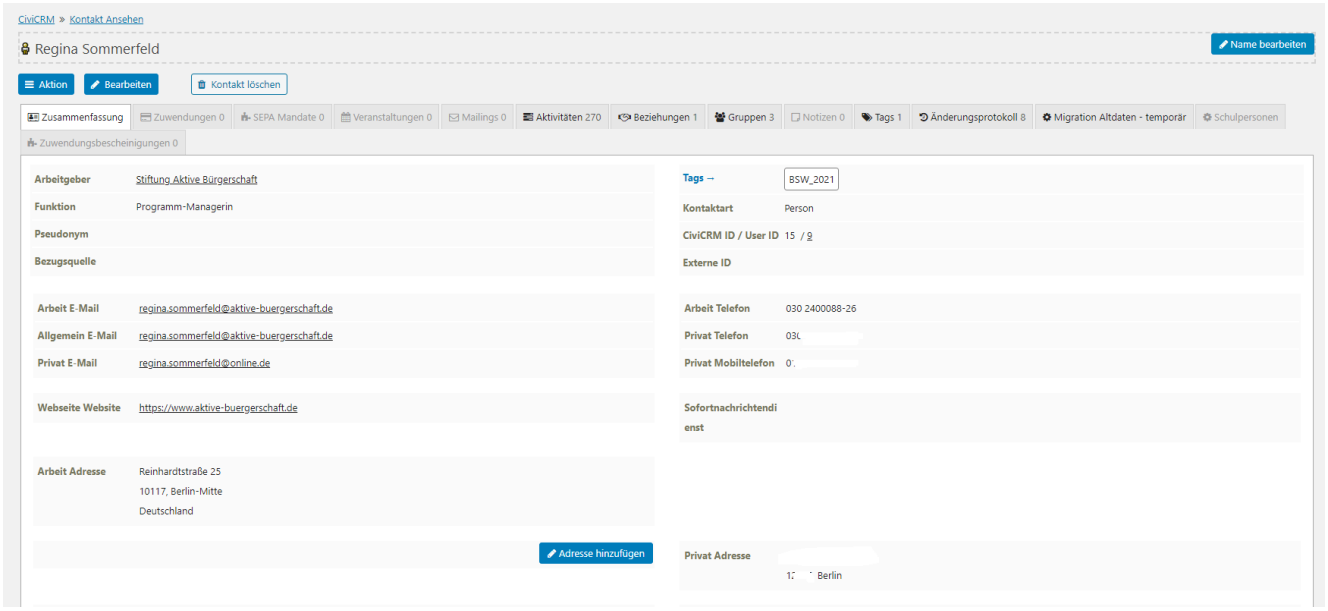


Rundschreiben

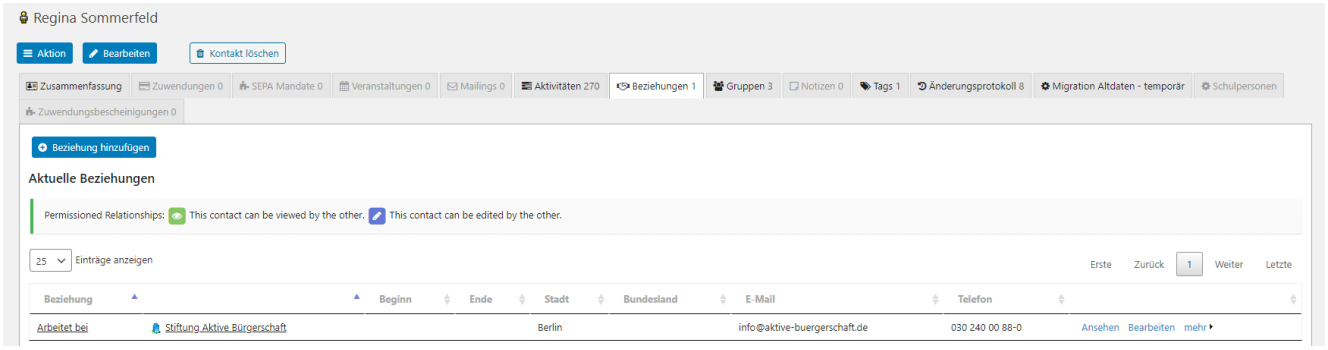


So sieht CIviCRM in der Anwendung aus (Beispiel):

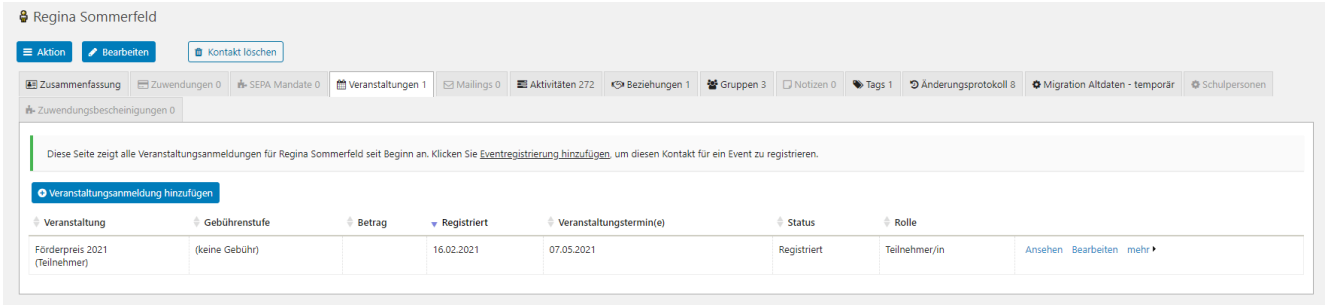
Datenblatt:



Beziehungen:



Veranstaltungen:



Wo bekommt die Bürgerstiftung Unterstützung?

Unterstützung & Erfahrungsaustausch können Sie über folgende Wege erlangen:

- Kontaktieren Sie Dienstleister, um Angebote für Ihren Bedarf zu bekommen. Eine Liste von möglichen Anbietern finden Sie hier.
- Nutzen Sie unser Support-Forum Digitale Bürgerstiftung.
- Melden Sie sich beim kostenlosen Community-Portal des Vereins Software für Engagierte e.V. an, das gerade auch

Anfängern bei allen Belangen zu CiviCRM eine große Hilfe ist.

4. Wie nehmen Sie jene mit, die mit CiviCRM arbeiten (sollen)?

Ein Vorteil von CiviCRM liegt gerade in der verteilten Anwendungsmöglichkeit, so dass es nicht sinnvoll wäre, wenn nur eine Person sich damit beschäftigt. Vielmehr sollte die Nutzung in mehreren Händen liegen. Jeder und jede in der Bürgerstiftung – vom Ehrenamt bis zum Hauptamt –, der mit der Adressdatenbank arbeiten soll und muss, sollte zumindest Kontakte selbständig anlegen und pflegen können. Die Zugangsberechtigungen kann man individuell einstellen, so dass nicht jede Person alles sehen oder bearbeiten kann.
Wenn eine Person, oder noch besser ein Team, die Projektleitung und technische Administration übernommen hat, so sollten diese Ansprechpartnerin oder Ansprechpartner für Fragen und größere Änderungen sein. Für die Einführung lohnen sich interne Schulungen, z. B. per Videokonferenz, in der man den Bildschirm teilen und die Adressdatenbank für alle einsehen lassen kann. Wenn sich mehrere Personen in einer Bürgerstiftung mit der neuen Adressdatenbank vertraut machen und Wissen im Einsatz aufbauen, umso besser können Sie sich untereinander austauschen und voneinander profitieren.

Wie sorgt die Bürgerstiftung dafür, dass die Adressen aktuell bleiben?

Eine Adressdatenbank ist nur so aktuell, wie sie aktuell von denen gehalten wird, die mit ihr arbeiten. Aber: Jede Änderung in CiviCRM, egal wann, wo und von wem sie vorgenommen wird, ist in Echtzeit im System verankert und wird automatisch synchronisiert. Das bedeutet: Sobald Person A eine Adresse aktualisiert hat, ist dies auch für Person B sichtbar.
Wenn Ihre Bürgerstiftung eigene Projekte mit Projektverantwortlichen hat, ist es ratsam, dass die Adresspflege der betreffenden Kontakte in deren Händen bleibt.

Persönliche Einschätzung und Fazit:

Wenn Sie technischen Sachverstand, viel Zeit und ausreichend große Geduld besitzen, dann können Sie CiviCRM alleine installieren und vollkommen kostenlos anpassen.
Beginnen Sie so früh wie möglich. Informieren und beraten Sie sich in den Gremien der Bürgerstiftung und denen, die bisher die Adressen verwalten. Stellen Sie die Weichen für die Beziehungspflege und gehen – mit anderen Bürgerstiftungen gemeinsam – den langen und vielleicht nicht immer ganz einfachen Weg. Das Ziel wird Sie belohnen.

Mit dem **Support-Forum Bürgerstiftungen** möchte die Stiftung Aktive Bürgerschaft den Bürgerstiftungen den Zugang zu und den Umgang mit einem professionellen Adressmangementsystem wie CiviCRM erleichtern und dem kollegialen Austausch der Bürgerstiftungen zum Einsatz von Software ein Forum geben.

- Das Support-Forum besteht zum einen aus einem Forum für den jederzeitigen gegenseitigen Austausch der

Bürgerstiftungen untereinander und mit der Stiftung Aktive Bürgerschaft. Technisch gelöst ist dies über eingerichtete Kanäle im Microsoft Teams der Stiftung Aktive Bürgerschaft, die die Bürgerstiftungen ihrem Microsoft Teams hinzufügen können. Über diese Kanäle können auch Schulungsmaterialien wie Lernvideos, Tutorials u. a. zielgerichtet zugänglich gemacht werden. Wenden Sie sich bei Interesse jederzeit an Dr. Stefan Nährlich.

- Zum anderen besteht das Support-Forum aus regelmäßigen Informations- und Diskussionsveranstaltungen. Diese werden zurzeit mit der Videokonferenzsoftware Zoom angeboten, da viele Bürgerstiftungen diese bereits einsetzen. Die nächsten Termine finden Sie hier.

Mit dem Projekt Digitale Bürgerstiftung lotsen wir Sie durch das Meer der Softwarelösungen und geben Ihnen einen technischen und organisatorischen Kurzleitfaden zum Einsatz der jeweiligen Software an die Hand.

- Kurzleitfaden: Videokonferenzen organisieren
- Kurzleitfaden: Spenden online sammeln
- Kurzleitfaden: Zusammenarbeiten in Teams mit Microsoft

365

- Kurzleitfaden: Adressen besser managen

Zusätzlich ist der Videomitschnitt der jeweiligen Veranstaltung für Bürgerstiftungen zugänglich auf www.campusaktiv.de.