

3. Juni 2026, Zürich

Qualitätsmanagement



Präambel

Die nachhaltige Unterstützung durch Spenden ist eine wichtige Einnahmequelle für Hilfswerke. Die damit verbundene Haustürwerbung schafft jährlich mehrere Hundert Arbeitsplätze in der Schweiz. Die Lazoona AG (nachfolgend: Lazoona) bietet hochwertige Dienstleistungen im Bereich Haustürwerbung an. Um dieses Instrument langfristig durch qualitätvolle Werbung, effektive Koordination und eine gemeinsame Öffentlichkeits- und Vertretungsarbeit abzusichern, hat sich Lazoona selbst strenge Qualitätssicherungsvorgaben auferlegt.

In der Schweiz gibt es zwar dank der ZEWO ein Gütesiegel für Hilfswerke, eine Zertifizierung der Agenturen gibt es jedoch nicht. Der Swissfundraising-Verband gibt ethische Richtlinien vor, Verbandsmitglieder können aber nur Personen sein. Bei Lazoona sind mehrere Kadermitarbeitende Mitglied des Verbandes. Nachfolgende Qualitätssicherungsmassnahmen wurden also im Sinne der Selbstregulation von Lazoona unter Berücksichtigung der generellen Vorgaben der ZEWO und des Swissfundraising-Verbandes für das Fundraising erstellt.

Lazoona verpflichtet sich nachfolgende Vorgaben einzuhalten, damit auch in Zukunft Face-to-Face-Kampagnen für alle Beteiligten qualitativ hochstehend und erfolgreich durchgeführt werden können.

Auftrag

Lazoona wird von Hilfswerken beauftragt, neue Spender*innen zu rekrutieren. Zu diesem Zweck rekrutiert Lazoona Mitarbeiter*innen, welche im Namen eines Hilfswerkes an der Haustüre über die Anliegen der Organisation informieren und bei Interesse die Möglichkeit aufzeigen, wie gespendet werden kann.

Für folgende Hilfswerke führt Lazoona Haustürkampagnen durch:

Amnesty International Schweiz
Pro Infirmis
Pro Juventute
Pro Natura
Greenpeace
Schweizerischer Gehörlosenbund
Solidar Suisse
FRAGILE Suisse
Handicap International
Helvetas
Médecins Sans Frontières
Vier Pfoten
Terre des hommes schweiz

1. Wie erfolgen die Kampagnen?

Das Werben von Spendern erfolgt an der Haustüre. In der Regel handelt es sich hierbei um Gespräche zwischen zwei Personen. Diese Gespräche unterliegen klaren Qualitätssicherungsvorgaben, welche nachfolgend erläutert werden.

2. Massnahmen im Überblick

2.1. Klare Erkennung

Mitarbeiter*innen (auch Dialoger*innen genannt) suchen das Gespräch mit den Bürger*innen an der Haustüre. Sie sind Repräsentant*innen eines Hilfswerkes und als solche erkennbar. Sie tragen sowohl einen Ausweis mit ihrem Namen, eine Jacke oder ein T-Shirt der Organisation in deren Grundfarben und mit deren Logo.

2.2. Respektvoller Umgang

Das Gespräch mit den Bürger*innen läuft respektvoll und höflich ab. Mit Absagen und Ablehnung wird professionell umgegangen. Dialoger*innen stehen für Rückfragen zur Verfügung und beantworten diese in klarer Weise. Besonderes Augenmerk wird

im Gespräch auf eine transparente und eindeutige Erklärung der Zahlungsmodalitäten gelegt.

2.3. Korrekte Abwicklung

Die obenstehenden Organisationen verpflichten sich die ausgefüllten Spendenzusagen korrekt abzuwickeln – insbesondere in Hinsicht auf geltende Datenschutzbestimmungen. Annullierungen und Anpassungen seitens der Spender*innen sind jederzeit möglich.

2.4. Gebietsauswahl

Standorte für Haustürwerbung werden mit besonderer Sorgfalt gewählt. Lazoona legt Wert auf eine effiziente Bearbeitung eines Sektors und setzt dafür eigens eine Routen-Software ein. Zudem werden alle Gebiete wo nötig bewilligt. Freiwillig – und im Sinne der Transparenz – informiert Lazoona jede Gemeinde, wo Aktivitäten geplant sind unter Einhaltung von genügend Vorlaufzeit. Zu guter Letzt hat Lazoona die Initiative übernommen und tauscht sich mit allen bekannten und renommierten Agenturen/Dienstleistern im Bereich Mitgliederwerbung aus und gleicht ihre Planung weitestgehend ab, sodass Gebiete nicht übermässig oft besucht werden.

2.5. Schulung

Die Hilfswerke und Lazoona schulen angehende und bestehende Dialoger*innen laufend weiter. Im Mittelpunkt der Schulungen stehen eine einwandfreie Vermittlung der Themen rund um die Organisation, deren Programme sowie die Möglichkeit der Unterstützung mit einer Spende.

2.6. Qualitätssicherung

Die Hilfswerke und die Agentur verpflichten sich zu einer laufenden Qualitätssicherung. Dazu gehören insbesondere grösstmögliche Transparenz, laufende Evaluierungen und der Einsatz eines Beschwerdemanagementsystems.

3. Die Standards im Einzelnen.

Das Gespräch mit Interessierten

- Die Dialoger*innen verpflichten sich, die Organisation, für welche sie tätig sind oder in deren Auftrag sie handeln, vorzustellen. Die Dialoger*innen können sich ausweisen oder tragen ein Namensschild. Als Repräsentant*innen der Organisation die Dialoger*innen für ein entsprechend gepflegtes Auftreten zu sorgen.
- Die Dialoger*innen verpflichten sich, jedes Gespräch in einer respektvollen und höflichen Art und Weise zu führen und auf Anfrage jederzeit zu beenden.
- Die Dialoger*innen müssen sich vergewissern, dass die Gesprächspartner*innen den Ausführungen folgen können.
- Die Organisation wird stets in einer Art und Weise repräsentiert, die weder die Organisation selbst oder andere Organisationen durch falsche Informationen oder Fehlverhalten in Verruf bringt.
- Gesprächspartner*innen werden nicht unter Druck gesetzt. Ein klares „nein“ wird höflich akzeptiert.
- An Interessent*innen wird Informationsmaterial abgegeben.

Die Spendenzusage

- Interessierten Bürger*innen wird die Möglichkeit geboten, die Organisation mit einer regelmässigen oder einer einmaligen Spende zu unterstützen.
- Regelmässige Spenden werden in der Regel per Lastschriftverfahren (LSV+) oder Direct Debit (DD) abgewickelt. Spender*innen haben ein Widerspruchsrecht und können die Förderschaft jederzeit formlos oder gemäss Vorgaben der Organisation beenden. Es gibt keine Kündigungsfristen. Die erste Rate einer regelmässigen Spende kann bei einigen Organisationen auch direkt vor Ort (zum Beispiel über ein Zahlungsterminal) getätigt werden.
- Eine einmalige Spende kann bei vielen Organisationen ebenfalls mit Angabe der Kontaktdaten oder auch anonym direkt vor Ort (zum Beispiel über ein Zahlungsterminal) getätigt werden.

- Eine Spendenzusage per Einzahlungsschein ist auf Wunsch möglich.
Es wird jedoch versucht, ein Lastschriftverfahren zu vereinbaren, da Einzahlungsscheine sowohl bei der Organisation als auch bei den Spendern*innen höhere Kosten und mehr Aufwand bedeuten.
- Es werden keine Spendenzusagen mit Personen vereinbart, die merklich nicht im Besitz ihrer geistigen Kräfte sind oder offensichtlich unter Einfluss von Alkohol oder Drogen stehen. Ebenso werden keine Spendenzusagen von Personen unter 18 Jahren oder von Personen, die unter Vormundschaft stehen, akzeptiert.
- Die Dialoger*innen informieren über die Ziele und Projekte der Organisation und wie die Organisation mit den Spenden umgeht. Sie erklären die Art der Spendenzusage klar und deutlich. Dies beinhaltet insbesondere die Zahlungsart, die Höhe des Beitrags, das Zahlungsintervall, die Buchungstermine, die Laufzeit, den Datenschutz und das jederzeitige Widerrufsrecht.
- Die Dialoger*innen verpflichten sich Spender*innen eine Kopie der ausgefüllten Spendenzusage auszuhändigen.
- Barspenden werden nicht angenommen.

Kommunikation mit Spender*innen

- In jedem Gespräch wird erklärt, wie die Organisation mit Spender*innen kommunizieren wird.
- Spendenzusagen werden im Gespräch verdankt.
- Neue Spender*innen erhalten eine Spendenquittung mit Kontaktdaten der Organisation und Informationsmaterial, wofür sie spenden.
- Manche Organisationen geben ein kleines Dankeschön ab in Form eines Give-Aways.

Spenderdatenverwaltung

- Die erworbenen Spendenzusagen unterliegen den strengen Schweizerischen und Europäischen Datenschutzrichtlinien.
- Die Spenderdaten gehören alleinig den Non-Profit-Organisationen. Lazoona betreibt keinen Adresshandel.
- Spenderdaten werden auf dem iPad verschlüsselt und werden sicher in einer Sandbox aufbewahrt. Die Übermittlung zum Server ist ebenfalls verschlüsselt. Die Daten sind nicht für Dritte einsehbar.
- Spender*innen haben ein Recht auf Löschung ihrer Daten und können dies jederzeit und ohne Angabe von Gründen bei der jeweiligen Organisation beantragen.
- Die Spendengelder fliessen immer direkt zu der Organisation. Die Terminals für Direktspenden werden Lazoona von den Organisationen zur Verfügung gestellt. Lazoona hat keinen Zugriff auf Spendengelder.

Bewilligungsverfahren

Für jedes Werbegebiet ist eine Bewilligung einzuholen - sollte keine Bewilligung für den Standort notwendig sein, ist die dafür zuständige Stelle vorab zu informieren. Lazoona informiert jede zu besuchende Gemeinde zeitgerecht vorab über E-Mail, dass eine Aktion bevorsteht.

Die Dialoger*innen führen vor Ort eine schriftliche, digital hinterlegte Ausfertigung allfällig erforderlicher Genehmigungen mit und weisen diese auf Verlangen vor. Erfolgt eine Genehmigung nicht schriftlich, besitzen die Dialoger*innen vor Ort die Information, wer bei der Behörde oder Stelle der Standplatzvergabe für den Standort zuständig ist und gibt diese Information auf Verlangen weiter.

Auflagen

Es werden sämtliche Auflagen der bewilligenden Stelle (Stadt, Gemeinde, Private etc.) eingehalten.

Schulung

Schulung Lazoona

Alle Dialoger*innen müssen vor dem ersten Werbegespräch an einer Schulung mit folgenden Inhalten teilnehmen:

- Schulung aller Qualitätsstandards und Verhaltensrichtlinien
- Einführung zur jeweiligen Organisation, Kampagneninhalte und die jeweiligen Spendenmöglichkeiten
- Konsumentenschutz, Rücktrittsbedingungen, Beschwerdemanagement und -verfahren sowie Datenschutz
- Einführung in die Kommunikations- und Verkaufsstrategie
- Praxisübungen zum Gesprächsablauf
- Prozeduren, die gewährleisten, dass besondere Vorsicht ausgeübt wird, wenn ältere Personen, Menschen mit Behinderung oder junge Menschen angesprochen werden

Lazoona stellt Mitarbeiter*innen ein iPad zu Verfügung.

Auf dem iPad gibt es nebst der App zur Gewinnung neuer Förderer (Face-to-Face-App) auch Zugang zu weiteren umfassenden Lerninhalten rund um den Job (myLazoona).

- Schulung Organisation
Die Organisation ist dafür verantwortlich, dass Schulungen durchgeführt werden bzw. diese an externe Dienstleister*innen zu delegieren.
- Dokumentation und Evaluation
Die Durchführenden sind verpflichtet, Schulungen inhaltlich zu dokumentieren, laufend zu evaluieren und wenn nötig Nachschulungen vorzunehmen.
- Umfang
Die Ausbildung hat umfassend vor dem ersten Einsatz und während der Arbeitszeit zu geschehen. Die Dialoger*innen werden intensiv betreut und geschult. Alle Dialoger*innen durchlaufen folgenden Schulungszyklus: Verkaufsschulung nach Vertragsunterzeichnung, Informationsvermittlung zur Tätigkeit des Hilfswerks als Vorbereitung auf die Schulung beim Hilfswerk, Schulung vor Ort beim Hilfswerk, Einführung bei der Arbeit, regelmässige Weiterbildung durch den Coach.

Wenn immer möglich, versucht Lazoona Wissen im persönlichen Gespräch durch den Coach oder Schulungsleiter oder dann digital zu vermitteln.

Arbeitsvertrag

- Dialoger*innen erhalten einen Arbeitsvertrag mit einer genauen Umschreibung der Tätigkeit, dies inkludiert einen Stellenbeschrieb sowie einen Verhaltenscodex.
Alle Dialoger*innen haben über die Face-To-Face-App jederzeit Zugang zu ihrem Leistungsnachweis.
- Zudem bietet Lazoona den Dialoger*innen eine App (myLazoona) zum Download an, damit sie jederzeit Zugang zu den wichtigsten Dokumenten wie Vertrag, Verhaltensregelungen, Lohnabrechnungen und Qualitätsbonuszahlungen haben.
Die Organisationen und Agenturen verpflichten sich den grössten Teil der Entschädigung fix zu bezahlen. Leistungsabhängige Zahlungen dürfen nur dann bezahlt werden, wenn nachhaltige Resultate für die Organisation erzielt worden sind.
- Eine Zeiterfassung ist Pflicht. Angeordnete Überstunden können kompensiert oder ausbezahlt werden.
- Der faire fixe Mindestlohn beträgt CHF 210.00 pro Tag plus Essensspesen von CHF 15.00. Die Dialoger*innen arbeiten nicht auf Provision, sondern Qualität: ein erfolgreicher Spendeneingang und keine Stornierung innerhalb der ersten drei Monate wird zusätzlich entlohnt. Die durchschnittliche Entlohnung einer Dialoger*in liegt bei CHF 4'700.00 pro Monat (bei 100%).
- Mitarbeitende aus dem Ausland dürfen nur eingesetzt werden, wenn sie eine gültige Arbeits- und Aufenthaltsbewilligung haben.
- Es steht den Mitarbeitenden eine Ombudstelle mit kostenloser Rechtsberatung bei Streitigkeiten, sexueller Belästigung, Mobbing etc. zur Verfügung. In jeder Region gibt es zudem eine/n HR-verantwortlichen Mitarbeiter*in, damit allfällige Personalfragen rasch und unkompliziert gelöst werden können.

Keine Provision

Weder Lazoona als Fundraisingagentur, noch die Mitarbeitenden werden auf Provisionsbasis, also umsatzabhängig, entlohnt. Lazoona wird von den Hilfswerken pauschal pro eingesetzten Mitarbeitenden und Tag entlohnt. Mitarbeitende an der Haustüre werden zum grössten Teil fix und für gute Qualität entlohnt.

Qualitätssicherung

Zur Qualitätssicherung werden folgende Massnahmen eingehalten:

- Internes Qualitätsmanagement
Jede Organisation/Agentur hat ein internes Qualitätsmanagement vorzuweisen (Evaluierung etc.) und eine*n Projektverantwortliche*n zu benennen.
Bei Lazoona übernimmt die Leitung Campaign Success und für jede Region ein*e Regionalleiter*in die Verantwortung zur Sicherstellung der Qualität.
- Qualitätskontrolle
Bei Lazoona sind die Regionalleiter und die Koordinatoren (Coaches im Aussendienst) täglich um die Qualitätssicherung an der Haustüre bemüht und beheben falls möglich die Mängel direkt vor Ort.

Einige Organisationen betreiben Mysteryshopping im Feld.

Weiter werden die Spendenzusagen in Echtzeit vom Datenmanagement auf Plausibilität überprüft. Qualitätsmängel werden umgehend behoben, falls nötig wird der Förderer kontaktiert. Jeder neue Förderer wird begrüsst.

- Fehlverhalten
Bei Nichteinhaltung der oben genannten Qualitätsstandards und/oder Fehlinformation bzw. Fehlverhalten der Mitarbeitenden, sind die Verantwortlichen dazu verpflichtet, adäquate Massnahmen zu setzen, die bis hin zur Auflösung des Vertrags mit den Mitarbeitenden führen können.

Bei Lazoona soll in Zukunft festgehalten werden, ob Dialoger*innen mehrmals gegen die Vorschriften verstossen hat. Entsprechend der Schwere der Verstösse wird die Abteilung Human Resources miteinbezogen und die Dialoger*innen für eine bestimmte Zeit gesperrt werden, respektive ob andere Massnahmen zum Zug kommen.

In einem schwerwiegenden Fall werden die Daten der Behörde oder Polizei zur Verfügung gestellt.



Zürich, Juni 2026

Die Geschäftsleitung.

Roger Müller
Geschäftsleiter

Bernard Badan
Geschäftsleiter Administration