Deutsches Rotes Kreuz

Leistungsbeschreibung

Vergabetitel:	**Callcenter-Dienstleistungen im Bereich Spenderservice**
Vergabe-Nr.:	DRK-2026-035

1. Beschaffungsziel

Diese Ausschreibung verfolgt das Ziel, eine Rahmenvereinbarung über die Callcenter-Dienstleistung zur Unterstützung des Spenderservices des DRK-Generalsekretariats mit einem Wirtschaftsteilnehmer abzuschließen.

2. Hintergrundinformationen

2.1. Selbstdarstellung des Roten Kreuzes

Die Internationale Rotkreuz- und Rothalbmond-Bewegung ist mit 191 Nationalen Gesellschaften die größte humanitäre Hilfsorganisation der Welt. Das Deutsche Rote Kreuz ist Teil dieser weltweiten Gemeinschaft, die seit über 150 Jahren umfassend Hilfe leistet für Menschen in Konfliktsituationen, bei Katastrophen und in gesundheitlichen oder sozialen Notlagen - allein nach dem Maß der Not. Im Zeichen der Menschlichkeit setzen wir uns für das Leben, die Gesundheit, das Wohlergehen, den Schutz, das friedliche Zusammenleben und die Würde aller Menschen ein. Unsere Idee wird weltweit von über 100 Mio. freiwilligen Helfern und Mitgliedern getragen. Allein in Deutschland engagieren sich ca. 2,5 Mio. Mitglieder. Das DRK als nationale Rotkreuz-Gesellschaft und Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege bekennt sich zu den sieben Rotkreuzgrundsätzen:

- Menschlichkeit
- Unparteilichkeit
- Neutralität
- Unabhängigkeit
- Freiwilligkeit
- Einheit
- Universalität

Weitere Informationen finden Sie unter: https://www.drk.de/das-drk/

2.2. Arbeitsbereiche und föderale Struktur des DRK

Das Deutsche Rote Kreuz ist föderal aufgebaut. Es besteht aus dem Bundesverband (DRK-Generalsekretariat) und seinen Mitgliedsverbänden (19 Landesverbände und der Verband der Schwesternschaften vom DRK) sowie deren Mitgliedsverbänden (453 Kreisverbände und 31 Schwesternschaften).

Als Wohlfahrtsverband und Hilfsorganisation nimmt das DRK umfangreiche nationale Aufgaben wahr. Hierzu zählen unter anderem:

- Gesundheitlicher Bevölkerungsschutz

- Verbreitung der Regeln des humanitären Völkerrechts
- Gesundheitsdienste, inkl. Blutspendedienste
- Altenhilfe, inkl. Pflege und Besuchsdienst
- Kinder-, Jugend- und Familienhilfe
- Suchdienst
- Jugendrotkreuz

Internationale Aufgaben: Das DRK ist auch international operativ im Bereich der humanitären Hilfe tätig – sowohl in akuten Notsituationen (Katastrophenhilfe) als auch in der langfristigen Entwicklungszusammenarbeit. Derzeit arbeitet das DRK in ca. 50 Ländern in Afrika, Asien, Nahost und Lateinamerika. Schwerpunkte der Hilfsprojekte im Ausland sind:

- Katastrophenhilfe und -vorsorge
- Trinkwasserversorgung
- Basisgesundheit
- Kampf gegen Epidemien
- Armutsbekämpfung
- Rehabilitation und Wiederaufbau

Weitere Informationen finden Sie unter: https://www.drk.de/hilfe-weltweit/

2.3. Positionierung des DRK in der Öffentlichkeit

Das DRK zählt zu den bekanntesten Hilfsorganisationen Deutschlands, nicht zuletzt aufgrund seiner Präsenz in der Gesellschaft als Mitgliederorganisation. Über fünf Prozent der deutschen Bevölkerung steht in unmittelbarer Verbindung zum DRK:

- ca. 470.000 ehrenamtliche Mitarbeiter/-innen
- ca. 217.000 hauptamtliche Mitarbeiter/-innen
- ca. 2,5 Mio. Fördermitglieder
- ca. 1,5 Mio. Blutspender/-innen jährlich

Aufgrund seiner langen Geschichte in Deutschland und den breit gefächerten Einsatzgebieten genießt das DRK die Aufmerksamkeit und das Vertrauen vieler deutscher Spender. Das DRK wird durch die vielen ehrenamtlichen Helfer und Mitglieder getragen. Der Stolz der mit dem DRK verbundenen Menschen soll andere inspirieren, ebenfalls Teil der Rotkreuz-Community zu werden – ob als aktiver Spender, Gelegenheitsspender, Newsletter Abonnent oder Follower der Social Media Kanäle. Neben nationalen Aufgaben wird das DRK vor allem im Bereich der internationalen Katastrophenhilfe von der Öffentlichkeit wahrgenommen.

Weitere Informationen finden Sie auf der Webseite unter https://www.drk.de/

3. Leistungsbeschreibung

Gegenstand der Ausschreibung ist die Beauftragung eines externen Callcenter-Dienstleisters zur Unterstützung des Spenderservices. Der Dienstleister unterstützt die Organisation bei der telefonischen Kommunikation mit bestehenden und potenziellen Unterstützerinnen und Unterstützern und trägt damit zur langfristigen Bindung und Weiterentwicklung der Spenderbeziehungen bei. Ziel der Zusammenarbeit ist die Sicherstellung einer serviceorientierten, professionellen und wertschätzenden Betreuung von Spenderinnen und Spendern sowie Interessentinnen und Interessenten.

3.1. Rahmenbedingungen

Die Vertragsbedingungen ergeben sich aus dem beigefügten Rahmenvertrag (Muster). Abweichende Vertragsbedingungen werden nicht akzeptiert.

3.2. Technische Spezifikation

Der Auftragnehmer stellt

- eine zuverlässige technische Infrastruktur,
- sichere Kommunikationswege,
- geeignete Telefonie- und Dokumentationssysteme,
- Zugriff auf das bestehende System des Auftraggebers (z. B. CRM-System)
- und DSGVO-konforme Verarbeitung personenbezogener Daten sicher.

3.3. Leistungsumfang

Der Auftragnehmer übernimmt die Bearbeitung eingehender Anfragen von Spenderinnen und Spendern sowie Interessierten. Die Zeiten umfassen Montag bis Freitag 09:00 – 17:00 Uhr und außerhalb der Telefonzeiten, die Betreuung der Anrufbeantworter und deren Beantwortung.

Das Anrufaufkommen wird durchschnittlich auf 400 bis 550 Anrufen und 30 bis 50 Beantwortungen der Anrufbeantworter Rückmeldungen monatlich geschätzt. Es sind pro Tag zwischen 10 und 80 (1x im Monat 5-7 Tage durchschnittlich 60-80 Anrufe nach Postmailing Zustellung) Anrufe zu erwarten. Nach dem Versand eines Postmailings ist ein Peak zu erwarten und es sind dadurch auch Monate mit 600 – 800 Anrufe und 70 Anrufbeantworter Rückmeldungen möglich. Die Dauer der Anrufe beträgt im Schnitt 30-120 Sekunden und kann in Einzelfällen 5 Minuten betragen.

Die zu erbringende Leistung umfasst insbesondere:

- Annahme und Bearbeitung eingehender Telefonate
- Beantwortung allgemeiner Fragen zu Spenden, Sperrwünschen usw.
- Aufnahme und Bearbeitung von Änderungswünschen (z. B. Namens- und Adressänderungen, Bankverbindungen, Zahlungsweise, ZWB Versand)
- Beantwortung von allgemeinen Anfragen (z.B. Kündigungen Mitgliedschaft bei Kreisverbänden, usw.)
- Aufnahme und Weiterleitung individueller Anliegen an zuständige Ansprechpartner
- Professioneller Umgang mit Beschwerden und kritischen Rückmeldungen
- Abarbeitung von Anrufen über den Anrufbeantworter

3.4. Qualitätssicherung

Der Auftragnehmer verfügt über ein etabliertes Qualitätssicherungssystem.
Dieses umfasst insbesondere:

- Schulung und Einarbeitung der Mitarbeitenden,
- regelmäßige Qualitätskontrollen,
- Feedback- und Coachingprozesse,
- Auswertung relevanter Kennzahlen,
- kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität.

3.5. Datenschutz und Compliance

Der Auftragnehmer verpflichtet sich:

- zur Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO),
- zum Abschluss eines Auftragsverarbeitungsvertrags,
- zur vertraulichen Behandlung aller Spenderdaten,
- zur Verpflichtung und Schulung seiner Mitarbeitenden auf Datenschutz und Vertraulichkeit.

3.6. Reporting und Kennzahlen

Der Auftragnehmer erstellt regelmäßig Reports über:

- Anzahl eingegangener und bearbeiteter Kontakte,
- Erreichbarkeit,
- Bearbeitungszeiten,
- Anliegenarten,
- Gesprächsergebnisse,
- Weiterleitungen und Eskalationen,
- Qualitätskennzahlen.

Die konkrete Ausgestaltung des Reportings wird gemeinsam mit dem Auftraggeber abgestimmt.

4. Schlussbestimmungen

4.1. Hinweise für Ihre Kalkulation

Der Bieter hat das durch den Auftraggeber zur Verfügung gestellte Preisblatt auszufüllen und mit seinem Angebot einzureichen. Es sind alle Preisangaben im Preisblatt zu tätigen.

4.2. Auftragsverarbeitungsvereinbarung

Die Vertragsbedingungen sind in dem beigefügten Rahmenvertrag (Muster) geregelt. Es werden keine abweichenden Vertragsbedingungen akzeptiert.