

“Ons CRM-systeem is het hart van onze organisatie en de basis voor al onze fondsenwervende activiteiten”

**TROMBOSESTICHTING**  
NEDERLAND

*Voor de Trombosestichting is een goed CRM-systeem van onschatbare waarde om te kunnen groeien. De database van de donateurs is immers het hart van de organisatie en de fondsenwerving. Onlangs maakte het Trombosestichting met Ifunds de overstap naar Engage 365. Stans van Egmond, directeur-bestuurder van de stichting vertelt meer over dit project en over de ambities voor de toekomst.*

#### TROMBOSE SNELLER HERKENNEN EN BETER BEHANDELEN

De Trombosestichting zet zich in om tromboseleed te verminderen. Dat doet de stichting door het financieren van wetenschappelijk onderzoek naar trombose en de ontwikkeling van betere medicijnen met minder bijwerkingen. De stichting geeft voorlichting, zodat trombose sneller wordt herkend. Trombose is namelijk één van de meest gemiste diagnoses. Door trombose snel te herkennen kun je levens redden. De derde belangrijke activiteit is het stimuleren van veilig medicijngebruik en therapietrouw. Iedereen die bloedverdunners gebruikt kan de gratis Antistollingspas aanvragen. Wanneer je dan bijvoorbeeld in het ziekenhuis belandt, kan men hier direct rekening mee houden.

Stans van Egmond: “We komen voort uit de trombosediensten, die veel mensen wel kennen. Trombosepatiënten moeten hier onder andere regelmatig langs om bloedwaardes te laten controleren. Deze diensten kregen regelmatig donaties of giften uit nalatenschappen. In 1974 is er een aparte stichting opgericht om dit geld goed te beheren. Inmiddels kunnen we jaarlijks zo’n € 900.000 bijdragen aan onderzoek.”

#### LANGDURIG PARTNERSHIP

De Trombosestichting werkte al geruime tijd met Charibase, met hun partner Ifunds. Stans van Egmond: “Charibase heeft jarenlang voldaan aan onze behoeften, maar in het meerjarenplan hebben we onze ambities en contactstrategie aangepast en daar past een modernere CRM cloud oplossing bij.” Charibase voldeed in principe nog wel voor onze dagelijkse werkzaamheden, maar we verwachten dat we met Engage 365 bijvoorbeeld gemakkelijker selecties kunnen maken en met name betere rapportages kunnen opstellen.”

**ifunds**  
engage 365

## FONDSENWERVEN IS EEN VAK

Fondsenwerven is heel precies werk, waarbij een goed CRM-systeem enorm belangrijk is, vertelt Stans: “Je wil alles wat je weet van je donateurs heel nauwkeurig kunnen vastleggen. Hoe willen mensen benaderd worden en hoe vaak? Wat voor de ene relatie goed werkt, werkt niet voor de andere. We kunnen ons dus geen fouten veroorloven met de brieven of e-mails die we sturen. De juiste selecties maken, deze op de juiste manier benaderen en testen met selecties uit de database is daarmee van groot belang. Ook het bescrypt luistert nauw, voor verschillende donateurs. Wil iemand maar één keer doneren, of kan iemand, met de juiste benadering meer doneren? Vervolgens wil je de resultaten van deze campagnes ook weer terugzien in de database.”

## DE CUSTOMER JOURNEY VAN JE DONATEURS

Hoe komen mensen binnen bij de stichting? Hoe worden ze vervolgens donateur? Welke contactmogelijkheden hebben we? Allemaal onderdelen van de customer journey. Stans: “De ‘klantreis’ van onze donateurs is heel relevant. Neem bijvoorbeeld mensen die een anti-stollingspasje aanvragen op onze site. Hoe maken we van hen een donateur en hoe houden we ze betrokken? Daar richten we specifieke programma’s en activiteiten op in. Met Engage 365 kunnen we uiteindelijk gemakkelijker passende customer journeys opstellen voor specifieke selecties van donateurs en hieraan de juiste campagnes koppelen.”

**STANS VAN EGMOND, DIRECTEUR-BESTUURDER TROMBOSESTICHTING**

**“Een goed CRM-systeem is van onschatbare waarde om te groeien. Want alleen met een compleet beeld en de juiste analyses kun je effectief fondsenwerven en donateurs aan je binden. Met Charibase is het ons gelukt om te groeien en we hopen de komende jaren met Engage 365 ook nog stappen te zetten.”**

## VAN DATABASE EN CAMPAGNES NAAR RAPPORTAGES EN ANALYSE

Het belang van een goed en compleet beeld van de donateurs kan niet genoeg worden benadrukt. Stans: “Onze database is het hart van onze organisatie en de basis van alle activiteiten. Hoe is deze persoon met ons in contact gekomen? Welke benadering werkt voor hem of haar? Hoe en hoeveel doneert iemand? De analyses die we hierop doen zijn essentieel om de resultaten te kunnen meten en vervolgens onze campagnes steeds beter te kunnen segmenteren. De rapportages zijn voor ons daarmee cruciaal om te kijken wat wel werkt en wat niet. Wat dat betreft verwachten we veel van Engage 365.

## WIJ ZIJN IFUNDS

Wij beschouwen CRM als een vak, óns vak, al meer dan 20 jaar. Met onze slimme producten en oplossingen willen wij onze klanten, non-profit organisaties, helpen meer sociale impact te realiseren. Een 360 graden klantbeeld creëren en onze klanten in staat stellen om de juiste multi-channel customer journeys op te starten, dat is ons doel. Onze CRM-oplossingen voor de non-profit sector, die zijn het middel.

Kijk voor meer informatie op [www.ifunds.nl](http://www.ifunds.nl) of neem contact op met ons via: +31 (0)33 467 70 30