

“We zijn bij onze  
vertrouwde leverancier  
gebleven.”



*Dokters van de Wereld is onderdeel van het internationale Médecins du Monde-netwerk. Samen met 15 zusterorganisaties komt de organisatie in binnen- en buitenland op voor het universele recht op gezondheid, met als belangrijkste speerpunt toegang tot gezondheidszorg voor mensen die hiervan uitgesloten zijn. Met een team van 25 mensen en meer dan 200 vrijwilligers zet de Nederlandse tak van Dokters van de Wereld zich vanuit Amsterdam in om zorg hulp te bieden aan mensen die moeilijk toegang hebben tot medische hulp. De organisatie wordt voor een groot deel gefinancierd door donateurs, waardoor een solide CRM oplossing onmisbaar is. Een systeem dat onder meer een optimaal incassoproces en marketing- en communicatiefunctionaliteit omvat, maar ook relatiemanagement in de breedte.*

#### SOEPEL INCASSOPROCES

“We hebben zo’n zes- tot zeventuizend structurele donateurs”, vertelt Paul Roosendaal, verantwoordelijk voor Financiën, Control & ICT bij Dokters van de Wereld. “Het is belangrijk dat hun bijdragen op de juiste manier worden geïncasseerd en dat wijzigingen snel worden doorgevoerd. Dat voorkomt veel reparatiewerk achteraf, bijvoorbeeld wanneer iemand zijn donateurschap opzegt, maar die wijziging te laat wordt verwerkt waarna er alsnog geld van zijn rekening wordt afgeschreven. Dat willen we niet.” Een goede en werkbare CRM-oplossing is onmisbaar om snel wijzigingen door te kunnen voeren om zo het incassoproces soepel te houden. “Daarnaast helpt zulke software ons allerlei rapportages te maken, uitnodigingen te versturen voor evenementen en gebruiken we het als basis voor onze online marketingactiviteiten.”

#### HONKVAST BIJ VERTROUWDE LEVERANCIER

De oude CRM-oplossing dat Dokters van de Wereld gebruikte, Charibase, werd steeds minder geschikt. “Het was wat nukkiger in de omgang”, zegt Roosendaal. “Het toevoegen van nieuwe toezeggingen en donateurs was best omslachtig. Bovendien was er slechts een aantal voorgedefinieerde rapportages beschikbaar. Wanneer we zelf een rapportage wilden maken, moesten we de hulp van leverancier Ifunds inroepen, want daar moest je toch echt bijna een data analist voor zijn.”

Binnen de organisatie bestond al de behoefte aan een andere oplossing, en dat kreeg een vlucht toen Roosendaal anderhalf jaar geleden in dienst kwam. “Rond die tijd begon ook mijn collega Marjon Minnaard als Fondsenwerver Particuliere Markt en we hadden beiden ervaring met de implementatie van

nieuwe CRM-systemen. We hebben toen de behoefte van de organisatie gecombineerd met onze kennis van de producten in de markt en implementatietrajecten en zijn van start gegaan.” Uiteindelijk bleef Dokters van de Wereld bij zijn vertrouwde leverancier Ifunds. “We hebben ook nog een blik geworpen op Salesforce, maar dat werd voor ons toch te duur en bovendien zou er vrij veel maatwerk nodig zijn”, zegt Roosendaal.

Het grote voordeel dat Ifunds meebracht voor Dokters van de Wereld is dat het bedrijf inmiddels al meerdere klanten van Charibase over had gezet naar Engage. “Zij wisten precies wat ze tegen zouden komen en hoe zaken moesten worden overgezet. We hebben ook nog even een aantal andere goede doelen gebeld, en iedereen was eigenlijk heel enthousiast over Engage, dus kozen we voor dat pakket en bleven we bij onze vertrouwde leverancier.”

## GEDEGEN VOORTRAJECT

Ifunds startte met een Fit Gap Analyse, waarin werd gekeken naar wat de Engage365-oplossing al standaard als functionaliteit aan boord heeft en hoe dat aansloot op de wensen van Dokters van de Wereld. “We hebben in twijfelgevallen steeds bekeken wat de standaard biedt en vervolgens besloten om dat te volgen”, zegt Roosendaal. “Niet alleen zou het anders meerwerk en extra kosten met zich meebrengen, we dachten ook; als twintig andere goede doelen het allemaal op deze manier doen, wie zijn wij dan dat het ineens anders moet.” Minnaard vult aan: “Dat maakte ons interne projectteam slagvaardig. Ifunds legde ons bij een te nemen beslissing elke keer weer duidelijk uit wat de gevolgen zouden kunnen zijn. Zo konden we heel gefundeerd duidelijke en weloverwogen keuzes maken.” Na de analyse werd inzichtelijk gemaakt

**PAUL ROSENDAAL,**

**MEDEWERKER FINANCIËN, CONTROL & ICT**

**“We hebben nu een gebruiksvriendelijk systeem dat goed werkt en vertrouwen geeft. Dat geeft enorm veel rust.”**

welke rapportages Dokters van de Wereld graag zou willen maken, wie de gebruikers van de CRM-oplossing zouden worden en welke lees- en schrijfrechten zij nodig hadden. Roosendaal was verrast dat dit vóór de implementatie al in kaart werd gebracht. “Meestal zijn dit zaken die ergens op het einde aan bod komen. Dat we dit vroegtijdig in het proces goed in beeld hadden, heeft zeker bijgedragen aan de snelle implementatie.”

## VERRASSEND SNEL EN SOEPEL

In oktober startte de daadwerkelijk implementatie en eind december kon de eerste incasso al via de nieuwe oplossing worden uitgevoerd. Opnieuw een kleine schok voor Roosendaal. Lachend: “Ik heb vaker implementaties meegemaakt en was gewend dat data vooruit geschoven werden, dat kosten opliepen. Ik had niet verwacht dat dit project zo soepel en snel zou verlopen.” Hij wilde het incassoproces per se goed testen, vandaar dat eind december via Engage een schaduw-incasso werd uitgevoerd waar weinig verbeterpunten uit kwamen. “Dus zijn we op 13 januari live gegaan met het systeem.” Ook voor Minnaard ging er een wereld open: “Met behulp van Ifunds, die ons van begin tot einde persoonlijk begeleidde, kan ik nu selecties maken voor welkom- en loyaliteittrajecten.” Het nieuwe systeem is een stuk eenvoudiger in het gebruik, ook voor nieuwe medewerkers. De rapportages zijn gebruiksvriendelijk en de incasso is nu door Roosendaal zelf uit te voeren, waar hij voorheen altijd hulp van Ifunds nodig had. “We hebben nu een gebruiksvriendelijke oplossing die goed werkt en vertrouwen geeft. Dat geeft enorm veel rust.”

Meer weten over Dokters van de Wereld?  
**Kijk op [doktersvandewereld.org](http://doktersvandewereld.org).**

## 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 journey's 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