



## ***Belanghebbenden en leden FEBEM-FEGE optimaal geïnformeerd dankzij Q-MembeR van Prodware Belux***



*“Dankzij Q-MembeR zijn we nu alvast zeker dat onze leden op de hoogte zijn van onze inspanningen en van de noodzaak van ons bestaan.”*

*Werner Annaert,  
Algemeen Directeur, FEBEM*

Net zoals andere federaties ziet ook FEBEM-FEGE, de federatie voor de privaatrechtelijke afvalsector, zich genoodzaakt om te communiceren over haar inspanningen en activiteiten. Het beheren van alle contactpersonen in diverse werk- en mailinggroepen, was een tijdrovend en complex werkje geworden. Dankzij Q-MembeR, de sectorspecifieke oplossing van Prodware op basis van Microsoft Dynamics® CRM, beschikt FEBEM nu over een handig en overzichtelijk systeem voor ledenbeheer dat hen in staat stelt gegevens up-to-date te houden en gericht te communiceren met alle leden en belanghebbenden.

De federatie FEBEM, opgericht in 1991, verdedigt de belangen van de privaatrechtelijke afvalsector op lokaal, regionaal, federaal, Europees en internationaal niveau, en doet dit in nauwe samenwerking met andere partners. De leden van FEBEM zijn actief in de ophaling, sortering, recyclage, behandeling en verwerking van afvalstoffen en verontreinigde gronden. FEBEM telt 6 medewerkers en realiseert met lidgelden, projecten en individuele dienstverlening een omzet van 1,5 miljoen euro. Haar leden zijn goed voor een totale jaaromzet van 2 miljard euro.

“Onze sector is een belangrijke schakel in de groene economie. Onze leden verzamelen immers alle mogelijke afvalstoffen en zetten dat om in nuttige

## Overzicht

Land: België  
Sector: Federatie

### Profiel

FEBEM-FEGE is de nationale federatie voor de privaatrechtelijke afvalsector. Met lobbywerk, projecten, opleidingen en individuele dienstverlening zet de federatie zich in voor haar 200 leden.

### Uitdaging

FEBEM zocht een oplossing om het beheer van contactgegevens te vereenvoudigen en zodoende correct en gericht te communiceren met haar leden.

### Oplossing

FEBEM doet hiervoor een beroep op Q-MembeR. Deze CRM-oplossing voor ledenorganisaties werd door Prodware Belux ontwikkeld bovenop het succesvolle Microsoft Dynamics® CRM-platform.

### Voordelen

- Alle informatie is centraal bewaard in één database. Gegevens van contactpersonen dienen slechts op één locatie aangepast te worden.
- Integratie met Outlook zorgt voor een automatische update van contactgegevens daar.
- Link met SharePoint voor het beheer van alle logins en paswoorden van werkgroepen.
- Een oplossing die nog meer in petto heeft en verder ontwikkeld wordt achter de schermen.



grondstoffen en materialen. Wij hebben er in hun belang jaren voor geijverd dat ook bedrijven apart PMD gaan inzamelen en zijn dan ook verheugd dat dit vanaf midden 2013 verplicht wordt. Al zou de overheid gerust nog meer de sector kunnen ondersteunen. We hebben nog veel werk voor de boeg”, vertelt Werner Annaert, algemeen directeur van FEBEM.

### Q-MembeR helpt ledenorganisaties

In 2004 telde FEBEM slechts 25 leden en drie werkgroepen, vandaag zijn dat al 200 leden en 14 werkgroepen. De klassieke Excel lijsten voldeden niet langer om alle contactpersonen te beheren.

“Communicatie is voor ons prioriteit. Sommige ondernemingen worden specifiek lid voor de informatieve nieuwsbrieven die we uitsturen. Het is belangrijk dat we onze leden niet overstelpen met e-mails over niet-relevante sectoren, want dan kunnen ze hun interesse verliezen. We zochten een systeem waarin we onze contactpersonen efficiënt kunnen beheren in diverse categorieën, wat het uitsturen van gerichte mailings zou vergemakkelijken”, legt Werner Annaert uit.

FEBEM stapte met deze vraag naar Prodware Belux, die met Q-MembeR een oplossing in huis heeft die speciaal ontwikkeld werd voor federaties en ledenorganisaties.

Werner Annaert: “Q-MembeR is echt een oplossing op onze maat en biedt een mooi overzicht op leden en activiteiten. Q-MembeR bevat sectorspecifieke functionaliteiten zoals ledenbeheer, bijdrageberekening en (betalings)opvolging, werkgroepenbeheer, kennisdatabank, document management, webintegratie en zo veel meer. We hebben niet alles meteen nodig, maar het komt misschien nog van pas in de toekomst. Het is goed te weten dat Prodware de sector kent en Q-MembeR steeds verder ontwikkelt.”

Sinds november 2009 gebruikt FEBEM de oplossing actief.

### Informatie centraal en up-to-date

FEBEM beheert de contactgegevens van zo'n 1.000 personen, ingedeeld in sectoren, werkgroepen, mailgroepen, ... . Tot voor kort werden die gegevens op verschillende locaties bewaard, in Outlook en tientallen Excellijsten. Dit werkte niet efficiënt en bovendien liep FEBEM het risico dat een aanpassing niet consequent werd doorgevoerd, waardoor een contactpersoon belangrijke informatie kon mislopen. Dankzij Q-MembeR zitten alle contactgegevens nu centraal in één database en worden ze nauwgezet opgevolgd door één medewerkster.

“Iedereen beschikt nu over dezelfde actuele informatie. Wanneer we een contactpersoon moeten verwijderen of aanpassen, hoeft dit slechts één keer en dankzij de link met Outlook is de informatie ook daar steeds up-to-date. Zo werken we niet alleen sneller, maar maken we ook minder fouten”, stelt Werner Annaert.

Voor elke werkgroep heeft FEBEM een portaal in SharePoint opgericht waarin documenten gedeeld worden met alle belanghebbenden. “Vorbereidende documenten, de vergaderagenda en de verslagen worden hier voor iedereen beschikbaar gesteld. Dit werkt heel vlot en bevordert de communicatie. Q-MembeR beheert dankzij de integratie met SharePoint de logins en paswoorden van de diverse portalen. Erg handig”, vindt Werner Annaert.



Meer weten over FEBEM?

[www.febem-fege.be](http://www.febem-fege.be)

Wenst u meer informatie over de  
producten en diensten van  
Prodware Belux?

[www.prodware.be](http://www.prodware.be)  
[www.dynamics-crm.be](http://www.dynamics-crm.be)

[info@prodware.be](mailto:info@prodware.be)  
+32 (0)3 232 54 30

Volg ons op:



## CRM biedt nog zoveel meer

Werner Annaert beseft dat FEBEM nog maar het topje van de ijsberg heeft ontdekt in Q-MembeR.

“We beseffen dat we door het pakket verder in gebruik te nemen, er nog veel voordeel uit kunnen halen. Zo beheren we bijvoorbeeld alle contacten bij kabinetten en overheidsinstanties. Het zou nuttig zijn om hen via Q-MembeR ook uit te nodigen voor events en de inschrijvingen actief op te volgen. Een andere optie is het bijhouden van meer persoonsgebonden informatie, om een meer gemoedelijke omgang te bekomen. Het pakket kan ons ook perfect ondersteunen bij het prospecteren naar nieuwe leden. En daar stopt het vast nog niet”, vertelt Werner Annaert.

“Als federatie mag je nog zo hard je best doen, onderzoek organiseren, lobbyen, etc. Als je er niet over communiceert, is er niemand die het weet. Dankzij Q-MembeR zijn we nu alvast zeker dat onze leden op de hoogte zijn van onze inspanningen en van de noodzaak van ons bestaan.”

Over Prodware is FEBEM erg tevreden: “De implementatie verliep vrij vlot, de samenwerking zat goed. Af en toe volgen we nog een opleiding bij hen en bij problemen zijn ze steeds beschikbaar. Prodware werkt ook voor onze leden en ze kennen de sector dus goed. Zo doen ze soms beroep op ons om hun sectoroplossingen nog verder te ontwikkelen.”