Hoe wordt opzeggen net zo eenvoudig als donateur worden?

Een onderzoek in het kader van het CBF-keurmerk voor goede doelen

Waarom deden we dit onderzoek?

Miljoenen Nederlanders zijn donateur van één of meerdere goede doelen. Die betrokkenheid is belangrijk voor goede doelen. Daarom moet het eenvoudig zijn om donateur te worden. Tegelijkertijd moet het ook makkelijk zijn om een donatie stop te zetten.

1.131
deelnemers

Als afspiegeling van de Nederlandse bevolking hebben we 1131 mensen van 16 jaar en ouder gevraagd hoe zij denken over het opzeggen van een donatie aan een goed doel. 337 (30%) mensen gaven aan geen donateur te zijn, dat is consequent met het beeld uit wetenschappelijk onderzoek van Geven in Nederland. Een achtste deel van de Nederlanders (141 mensen in dit onderzoek) had kort daarvoor een donatie stopgezet. We hebben hen gevraagd hoe zij dat hebben ervaren.

Belangrijkste resultaten

We vroegen deelnemers zich voor te stellen dat zij een donatie aan een goed doel wilden stopzetten. Daarna vroegen we welke manier van opzeggen hen het makkelijkst lijkt. Mensen konden kiezen uit bellen, e-mail, een chatfunctie of WhatsApp, een online opzegformulier, via post, of geen voorkeur aangeven. De antwoordenmogelijkheden werden in willekeurige volgorde getoond.

Bijna de helft van de deelnemers (49%) vindt een online opzegformulier de meest toegankelijke manier om op te zeggen. Op de tweede plaats staat opzeggen via email (23%).

De twee meest gekozen manieren van opzeggen:

49%

kiest een online online opzegformulier

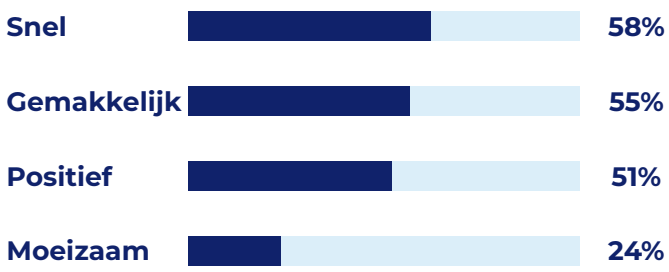
29%

kiest e-mail

Ervaringen met opzeggen

Van de ondervraagden heeft 13% recent een donateurschap beëindigd. Hun ervaringen zijn meestal positief. De meerderheid heeft het opzeggen ervaren als snel (58%), gemakkelijk (55%) en/of positief (51%). Een kleinere groep (24%) vindt het opzeggen moeizaam.

Hoe werd het opzeggen ervaren?



Reflectie op de resultaten

De resultaten zijn positief, mensen die opzeggen als donateur hebben daar overwegend positieve ervaringen mee. Zowel het aangaan als het opzeggen van een donatie kan eenvoudig via een online formulier.

Toch is er ook ruimte voor verbetering. Via het publieksloket van het CBF worden ook signalen ontvangen uit de praktijk. Die helpen om negatieve ervaringen beter te begrijpen. Daarnaast organiseerden we een focusgroep van twee uur met zeven donateurs die het afgelopen jaar een of meer donaties hadden stopgezet om meer inzicht te krijgen in de beweegredenen van mensen.

Uit de signalen en de gesprekken blijkt dat het opzeggen van een donatie meestal goed verloopt. Toch blijkt dat informatie over opzeggen op sommige websites minder makkelijk te vinden is dan informatie over donateur worden.

Goede doelen geven aan dat wanneer mensen opzeggen via e-mail zij geregeld onvoldoende gegevens delen om te weten om welke donateur het gaat. Sommige mensen hebben bijvoorbeeld dezelfde naam. Het goede doel moet dan om extra informatie vragen en dat kan als lastig of vervelend worden ervaren. Bij een online opzegformulier is deze extra stap meestal niet nodig.

Hoe nu verder?

Het CBF-keurmerk kent een norm voor eenvoudig opzeggen. We verwachtten dat de meeste Nederlanders een online opzegformulier de makkelijkste manier zouden vinden om een donatie stop te zetten. Dit onderzoek bevestigt dat.

Goede doelen die mensen vragen om donateur te worden, moeten ook een online opzegformulier aanbieden. Het CBF controleert of zij dat doen en of het formulier eenvoudig en duidelijk is en niet te veel gegevens vraagt.

Tips voor donateurs

- **Ben je donateur en wil je opzeggen bij een goed doel?** Gebruik dan het online opzegformulier op de website van het goede doel.
- **Wil je liever opzeggen via e-mail?** Vermeld dan altijd het IBAN-rekeningnummer waarvan de donatie wordt afgeschreven.
- **Loop je tegen problemen aan?** Dan kun je een klacht indienen bij het goede doel. Je kunt ook contact opnemen met het CBF via cbf.nl.

Over het CBF-keurmerk voor goede doelen

CBF
Toezicht op goeddoen

Het CBF-keurmerk laat zien welke goede doelen betrouwbaar zijn en worden gecontroleerd door toezichthouder CBF. Alleen goede doelen die voldoen aan strenge kwaliteitseisen krijgen het CBF-keurmerk.

Commissie Normstelling

De regels van het keurmerk worden opgesteld door de onafhankelijke Commissie Normstelling. De Commissie bepaalt welke normen nodig zijn om het vertrouwen in goede doelen te behouden.

Goede Doelen Nederland
brancheorganisatie

De normen en het toezicht moeten passen bij de praktijk en mogen goede doelen niet onnodig veel tijd en geld kosten. Daarom is de inbreng van brancheverenging Goede Doelen Nederland belangrijk.

Drie partijen, één CBF-keurmerk, voor goede doelen die betrouwbaar zijn en impact maken.