



Harmienke Kloeze (CBF) - Foto: Dirk Kome

Waarom maken goede doelen opzeggen zo ingewikkeld?

Extern toezichthouder CBF maant organisaties tot meer daadkracht

Door: Redactie WvF

01-02-2026

Goede Doelen Nieuws

Een donateurschap bij een goed doel starten kan eenvoudig met een online donatieformulier. Het opzeggen daarvan – en van de relatie – blijkt nog steeds ingewikkeld, ondanks een norm die begin vorig jaar is ingegaan. Dit blijkt uit onderzoek van Stichting Donateursbelangen en uit het consumentenprogramma ‘Kassa’ van BNNVARA. Donateursbelangen roept erkende goede doelen op hun processen te moderniseren.

Erkende goede doelen: wie kan er tegen zijn? Ze brengen het mooiste in de samenleving naar boven. Er komen steeds meer nalatenschappen hun kant op. Maar succes op het ene terrein leidt niet automatische tot succes op het andere terrein. In de uitvoering laten goede-doelenorganisaties steken vallen, aldus onderzoek van de Stichting Donateursbelangen: 'Erkende doelen maken het opzeggen van de donatie lastig.' En beëindigen van de relatie is ingewikkeld.

Wat als je als donateur wilt stoppen? De Stichting zegt veel klachten binnen te krijgen van mensen die goede doelen op straat hebben 'binnen gehengeld'. Sommige donateurs voelen zich 'overdonderd'; anderen durven geen 'nee' te zeggen. Stoppen is omslachtig en hetzelfde geldt voor het uit de systemen van een goed doel gewist krijgen van de klantgegevens. Sommige goede doelen bouwen volgens de stichting een profiel op, zelfs als iemand eenmalig een tientje doneert.

Sinds januari 2025 moeten donateurs hun relatie met het goede doel eenvoudig kunnen opzeggen. Een juist daar wringt de schoen. Goede doelen blijven afgehaakte donateurs bestoken met post. Ook na het 'overgangsjaar 2025'. De Stichting Donateursbelangen deed onderzoek naar 119 goede doelen. Meer dan de helft bleek volgens de Stichting geen online formulier te hebben om een donatie of donateurschap op te zeggen. 'Ze stoppen hooguit de incasso maar niet de relatie.'

Laagdrempelig

Extern toezichthouder Harmienke Kloeze, directeur/bestuurder van CBF, zei zaterdag in het televisieprogramma *Kassa*: 'Het gaat nog niet goed genoeg, duidelijk is dat dit beter moet. Wat wij verstaan onder eenvoudig kunnen opzeggen is dat het laagdrempelig moet zijn, dat het op dezelfde manier moet kunnen als dat je je donatie hebt gegeven.' Het CBF houdt toezicht op de erkende goede doelen in Nederland, een zichzelf regulerende sector. Dat zijn er in totaal ruim zevenhonderd. Samen vertegenwoordigen zij ongeveer € 5,8 mrd aan inkomsten.'

Op vervolgvragen van *Kassa* antwoordde Kloeze onder meer: 'Wij vinden alleen telefonisch op kunnen zeggen niet voldoende. Het online opzegformulier zien we graag. We vinden dat dit formulier aan een aantal voorwaarden moet voldoen. Er moet natuurlijk naar gegevens gevraagd kunnen worden om een donatie stop te zetten, maar niet meer dan daarvoor nodig: adres of e-mailadres, het IBAN-nummer met de laatste vier cijfers.'

Kloeze ging ook in op de wijze waarop donateurs worden benaderd. Soms gebeurt dat op opdringerige wijze. Een andere klacht is dat een colporteur zich in een voorkomende geval bedient van valse voorwendselen. Zij riep benadeelden op zich te melden bij het CBF dat als toezichthouder kan optreden. 'Wij nemen dan contact op met degene die de klacht bij ons meldt en met het goede doel. Wanneer het goede doel het niet goed doet, zorgen we dat het goede doel contact opneemt met de donateur en dat er een gesprek komt.'

Er zijn anno 2026 nog steeds klachten. Kloeze: 'Dit is ook niet zo makkelijk. We werken er hard aan. De nieuwe norm is er gelukkig gekomen. We hebben erkende goede doelen in overgangsjaar 2025 gevraagd: breng in kaart in hoeverre je voldoet aan die normen. Op 1 januari 2026 moesten ze daar aan voldoen. Daarbij is de opzegnorm voor ons een speerpunt.' Deze norm is onderdeel van een set vernieuwde normen die sinds begin vorig jaar gelden.



Margreet Plug (GDN)

Brancheorganisatie

Ook directeur/bestuurder Margreet Plug van Goede Doelen Nederland (GDN) werd door *Kassa* kritisch bevraagd. Bij deze brancheorganisatie zijn 314 goede doelen met het CBF-keurmerk aangesloten Van gezondheid tot internationale hulp en mensenrechten. Van cultuur tot dierenbelangen. Samen zijn zij verantwoordelijk voor ruim twee derde van de bestedingen aan maatschappelijke doelen door Nederlandse organisaties, aldus de GDN-website

GDN stuurde onlangs een e-mail naar de achterban waaruit blijkt dat bij veel organisaties het opzegproces ingewikkeld is. Informatie daarover is niet goed zichtbaar, een online opzegformulier ontbreekt of afmelden kan alleen telefonisch. Plug: 'We organiseren cursussen Algemene Verordening Gegevensbescherming. We doen er dus alles aan om organisaties te begeleiden. We zien dat ongeveer 50% van de organisaties geen online opzegformulier heeft.'

Kassa refereerde ook aan een boodschap op de GDN-website om afgehaakte donateurs terug te winnen. De strekking daarvan: bouw een communicatiestilte in, geef donateurs een paar maanden rust, voordat je opnieuw contact zoekt. Op de vraag of dit niet schadelijk is voor het vertrouwen in goede doelen antwoordde Plug: 'Als je als donateur geen post meer wilt, kun je dat melden bij het goede doel. Daarnaast is er een Nederland een gratis postfilter.'

Op de vraag naar de inzet door goede doelen van verkoopbureau die weken met bonussen antwoordde zij: 'Goede doelen maken ook graag gebruik van vrijwilligers. Bijna 50% van de Nederlanders doet aan vrijwilligerswerk. Helaas zijn er niet voldoende vrijwilligers beschikbaar.' Om vervolgens te benadrukken: 'De wil van de donateur is bij ons wet. Als een donateur iets geregeld wil hebben, dan gebeurt dat.'

Tot slot

Uit het jongste GDN-rapport 'Feiten & Cijfers' blijkt het volgende. In 2024 ontvingen de deelnemende goede doelen samen bijna € 1,45 mrd van particuliere donateurs, een stijging van ruim 6% ten opzichte van 2023. 'Dat onderstreept het blijvende vertrouwen in goede doelen en hun vermogen om maatschappelijke impact te maken', aldus GDN.

Binnen die groei valt vooral het aandeel nalatenschappen op: deze inkomsten namen met 10% toe en vormen inmiddels 31% van de particuliere giften. Over de afgelopen drie jaar is zelfs een groei van 32% zichtbaar – een structurele trend die ook door de Vrije Universiteit Amsterdam wordt bevestigd, stelt het rapport.

In 2024 besteedden de bij Goede Doelen Nederland aangesloten organisaties samen ruim € 4,1 mrd aan hun maatschappelijke doelen. Dat is een stijging van bijna 11% ten opzichte van 2023. Van elke gedoneerde euro ging in 2024 gemiddeld 90 cent direct naar het maatschappelijke doel.

Abonneer je op ons gratis Journaal:

E-mail adres

Schrijf je in