



Het Nederlandse Donateurspanel

Het Nederlandse Donateurspanel van WWAV wordt mede mogelijk gemaakt door het CBF, Toezichthouder Goede Doelen en is uitgevoerd door Kien



METING JUNI 2021

Halverwege 2020 zat het vertrouwen in goede doelen in een dal. In de twee kwartalen daarna steeg het weer. Hoe gaat het nu, in dit tweede kwartaal van 2021? We hebben het opnieuw gemeten met vragen aan ons donateurspanel. Behalve naar het vertrouwen in goede doelen, vroegen we ook naar het gebruik van QR-codes voor donaties. En we hebben gemeten hoe er gekeken wordt naar de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming) die nu 3 jaar van toepassing is.

DONATEURSVERTROUWEN STIJGT VERDER

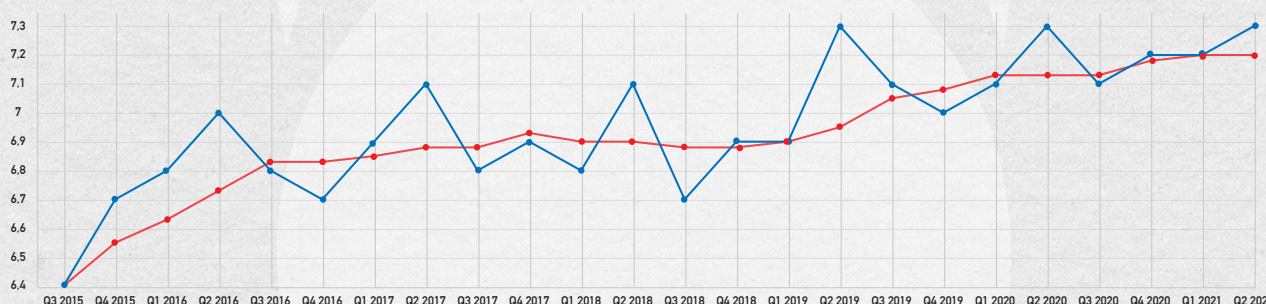
Het donateursvertrouwen is in juni gestegen ten opzichte van maart. Het gaat van -14 toen naar **-10** nu. Ook het consumentenvertrouwen is flink gestegen en gaat van -18 naar -3.

Daarbij merken we op dat de verandering in het cijfer vooral te wijden is aan het beeld dat panelleden hebben over de Nederlandse bevolking. Ieder kwartaal stellen we vijf vragen aan het panel om het donateursvertrouwen te bepalen. Twee daarvan gaan over het geefgedrag van de Nederlandse bevolking. Kijkend naar het indexcijfer van deze twee vragen stijgt dit van -27 vorig kwartaal naar -17 nu.



Figuur 1: Ontwikkeling van donateurs- en consumentenvertrouwen 2005-2021

Panelleden geven hun eigen vertrouwen in goede doelen dit kwartaal een **7,3**. Dat betekent een kleine stijging ten opzichte van het vorige kwartaal toen het op een 7,2 uitkwam. Opnieuw is dit het hoogste cijfer sinds we de vraag in 2015 voor het eerst stelden.



Figuur 2: Welk cijfer geeft u uw vertrouwen in goede doelen in Nederland? 2015 – heden.
De rode trendlijn is het gemiddelde van steeds de afgelopen vier kwartalen.

GEBRUIK VAN QR-CODES

QR-code's kom je op steeds meer plekken tegen. In advertenties en kranten, maar ook voor betalingen of donaties. In december 2019 vroegen we de panelleden of, hoe vaak en waarvoor ze QR-codes gebruikten. Interessant om nu weer eens te kijken hoe dit zich ontwikkelt. **Neemt de QR-code een vlucht?**

	2021	2019
Ja, ik heb een QR-code gebruikt om meer informatie te lezen	46%	35%
Ja, ik heb een QR-code gebruikt om een video te bekijken	12%	12%
Ja, ik heb een QR-code gebruikt om iets te beluisteren	7%	5%
Ja, ik heb een QR-code gebruikt om een betaling te doen	53%	44%
Ja, ik heb een QR-code gebruikt om een online donatie te doen	8%	3%
Ja, ik heb een QR-code gebruikt op een collectebus om een donatie te doen	6%	3%
Ja, voor iets anders, namelijk	12%	13%
Nee, ik heb in het afgelopen jaar geen gebruik gemaakt van een QR-code	22%	30%

Figuur 3: Heeft u in het afgelopen jaar gebruik gemaakt van een QR-code? Zo ja, voor welke doeleinden? Bij deze vraag zijn meerdere antwoorden mogelijk, waardoor de percentages sommen tot meer dan 100%.

Er is een stijging te zien op bijna alle terreinen. In 2019 geeft 70% van het panel aan het afgelopen jaar een QR-code te hebben gebruikt. In 2021 is dit **78%**. Wat verder opvalt:

- In 2019 was er in het gebruik nog een significant verschil te zien tussen **mannen en vrouwen**. Dat verschil is nu verdwenen. Ook in de reden van gebruik zit weinig verschil tussen mannen en vrouwen.

- **30-minners** gebruiken het vaakst QR-codes. 91% van hen geeft aan dat te doen. Tussen 30 en 60 jaar is dit gemiddeld 89%. De **60-plussers** zijn de uitzondering. Bij hen heeft slechts 54% het afgelopen jaar een QR-code gebruikt.
- **30-minners** gebruiken QR-codes veel vaker dan andere leeftijdsgroepen voor achtergrond-informatie (meer informatie, video of iets luisteren).
- **Vijftigers** gebruiken van alle leeftijdsgroepen QR-codes het meest om te betalen. **Dertigers** zijn koplopers als het gaat om online donaties en donaties via collectes.
- **Laagopgeleide panelleden** gebruiken aanmerkelijk minder vaak de QR-code. 67% van hen heeft het afgelopen jaar een QR-code gescand. Bij **middelhoog en hoogopgeleide panelleden** is dit respectievelijk 83% en 84%.

12% van het panel gaf aan de QR-code te gebruiken voor andere doeleinden.

De meest voorkomende antwoorden:

- Corona-gerelateerd (vragenlijst horeca of registratie)
- Afspraak maken
- Bestelling in horeca
- Inloggen op diverse plekken als DigiD, bank, sportschool

ZOU JE DONEREN VIA EEN QR-CODE?

We vroegen onze panelleden of ze een donatie zouden doen via een QR-code, en om aan te geven waarom ze dit wel of niet zouden doen. De reacties van panelleden die aangeven sowieso niet te doneren (26%) zijn niet in de cijfers meegenomen. We hebben de overgebleven antwoorden gecategoriseerd. Zo kwamen we tot het volgende beeld:

	zeker niet	waarschijnlijk niet	waarschijnlijk wel	zeker wel
2021:	25%	26%	29%	19%
2019:	29%	31%	24%	16%

Figuur 4: In hoeverre bent u bereid een donatie aan een goed doel te doen via een QR-code?

Iets meer dan de helft van de mensen geeft dus aan waarschijnlijk niet of zeker niet te doneren via een QR-code.

Dat betekent dat in vergelijking met 2019 het vertrouwen flink is gegroeid. Toen gaf nog 60% van het panel aan waarschijnlijk niet of zeker niet te doneren via een QR-code.

Wat verder opvalt:

- **Vrouwen** zouden iets vaker doneren via een QR-code dan mannen (51% vs. 46%).
- **Dertigers** zouden vaker op deze manier doneren dan **vijftigers** (64% vs. 29%). De vijftigers hebben dus minder vertrouwen in het medium dan **60-plussers** (49%).
- **Laagopgeleide panelleden** zijn minder bereid dan **hogeropgeleiden** (42% vs 52%).
- De cijfers zijn geografisch vergelijkbaar. Alleen in **West-Nederland** is het vertrouwen in het doneren via een QR-code aanmerkelijk lager (40%).

TOP-5 REDENEN OM WEL TE DONEREN

Van de mensen die aangeeft **zeker wel** te doneren via een QR-code geven mensen de volgende redenen:

1. Ik vind het makkelijk of handig – 67%
2. Ik vind het snel – 21%
3. Ik vind het veilig – 19%
4. Ik heb meestal geen kleingeld – 14%
5. Ik vind het goed werken – 9%

NB: mensen gaven soms meerdere redenen in het open antwoord, waardoor het totaal hoger is dan 100%

TOP-5 REDENEN OM NIET TE DONEREN

Van de mensen die aangeeft **zeker niet** te doneren via een QR-code geven mensen de volgende redenen:

1. Ik vind het onveilig of ik vertrouw het niet – 32%
2. Ik ken of kan het niet – 15%
3. Ik geef liever contant (aan de collecte) – 14%
4. Ik maak liever direct over – 11%
5. Ik blijf liever anoniem – 3%

CONCLUSIE

Ongeveer de helft van de mensen heeft vertrouwen in het doneren via een QR-code. Het vertrouwen is de afgelopen twee jaar gegroeid. Het grote voordeel van het doneren via een QR-code is volgens het panel dat het snel, makkelijk en betrouwbaar is. Redenen om niet te doneren zijn dat het juist onveilig wordt gevonden, dat men er onbekend mee is en een voorkeur heeft voor contant geven, bijvoorbeeld bij een collecte. Het is dus belangrijk om rekening te houden met deze redenen om succesvol te kunnen zijn in het werven van donaties via QR-codes.

3 JAAR AVG

Sinds 3 jaar (25 mei 2018) is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Dat betekent dat in de hele Europese Unie dezelfde privacywetgeving geldt. We legden daarom het panel een aantal stellingen voor over hoe de AVG wordt beleefd. In juni 2019 hebben we een aantal van deze stellingen ook voorgelegd. We kunnen een aantal stellingen dus vergelijken.

JA

NEE

STELLING 1

Ik vertrouw erop dat goede doelen zorgvuldig met mijn persoonlijke gegevens omgaan

63%

37%

Een meerderheid vertrouwt erop dat goede doelen goed met hun persoonlijke gegevens omgaan. Bij vrouwen is dit vertrouwen significant hoger dan bij mannen (68% vs. 56%). Bij panelleden tot 50 jaar is dit ook aanzienlijk hoger dan bij panelleden boven de 50 (69% vs. 55%).

STELLING 2

Ik heb een goed doel een vraag gesteld over mijn persoonsgegevens (bv. 'Hoe komt u aan mijn gegevens?')

9% 91%



9% van de panelleden geeft aan een goed doel een vraag gesteld te hebben over hun persoonsgegevens. In juni 2019 was dit 4%. Blijkbaar weten mensen de weg te vinden als ze zo'n vraag hebben. Mannen stellen vaker zo'n vraag dan vrouwen (11% vs. 7%). Middelhoog opgeleide panelleden doen dit vaker dan laag- en hoogopgeleide leden (12% vs. 7%).

STELLING 3

Ik heb een klacht ingediend bij een goed doel over hoe zij met mijn persoonsgegevens omgingen

4% 96%



Slechts 4% heeft een klacht ingediend bij een goed doel over de omgang met persoonsgegevens. In 2019 was dit 1,5%. We zien dus een vergelijkbare groei als bij stelling 2. Ook hier is het percentage bij de mannen iets hoger dan bij de vrouwen (5% vs. 3%). De groep veertigers springt er ook uit. 7% van hen geeft aan een klacht te hebben ingediend.

STELLING 4

Ik heb een verzoek ingediend bij een goed doel mijn gegevens te verwijderen

11% 89%



11% van de panelleden heeft zijn gegevens bij een goed doel laten verwijderen. In 2019 was dit 6%. Er is hierbij nagenoeg geen verschil tussen mannen en vrouwen. In de leeftijdsgroep tot 30 jaar wordt dit het vaakst gedaan: 14%. 60-plussers doen dit het minst vaak: 9%.

STELLING 5

Ik heb het idee dat er fundamenteel iets veranderd is hoe goede doelen met persoonsgegevens omgaan

19% 81%



Ongeveer 1 op de 5 mensen is het eens met de stelling dat het omgaan met persoonsgegevens bij goede doelen fundamenteel is veranderd. De 4 op 5 mensen die het niet eens zijn met deze stelling kunnen op twee manieren kijken naar de stelling. Het zijn mensen die al positief waren over hoe goede doelen omgaan met persoonsgegevens en dat nog steeds zijn (zie ook het percentage van Stelling 1). Anderzijds zijn het ook mensen die negatief waren en dat nog steeds zijn. Dat maakt de uitkomst van deze stelling multi-interpretabel.

STELLING 6

Sinds de AVG is ingegaan heb ik het idee dat ik volledige controle heb over mijn persoonsgegevens die goede doelen hebben

14%

86%

6 van de 7 mensen in ons panel heeft nog niet het idee dat ze sinds de invoering van de AVG volledige controle hebben over hun persoonsgegevens, terwijl dit in werkelijkheid wel zo is. Mannen hebben meer de ervaring van volledige controle dan vrouwen (16% vs. 13%). Een leeftijdsgroep die hier bovengemiddeld positief over denkt zijn de dertigers (22%). Hoogopgeleiden zijn het meest sceptisch (10%), laagopgeleiden het minst (18%).

CONCLUSIE

De leden van het Nederlands Donateurspanel hebben het basisvertrouwen dat goede doelen zorgvuldig met hun persoonsgegevens omgaan. Een op de vijf panelleden heeft het idee dat er sinds de invoering van de AVG-wetgeving iets fundamenteels is veranderd in de manier waarop goede doelen met persoonsgegevens omgaan. Slechts 14% van de panelleden heeft het idee volledige controle te hebben over hun persoonsgegevens. Hier is voor goede doelen nog werk te doen.

De index van het donateursvertrouwen wordt driemaandelijks bepaald door het Nederlandse Donateurspanel en geeft aan hoe het staat met het vertrouwen in goede doelen. Het kan dan ook als barometer dienen voor de goedbedoelensector. De index van het donateursvertrouwen is qua methodiek afgeleid van het consumentenvertrouwen van het Centraal Bureau voor Statistiek (CBS) en wordt bepaald op basis van vijf vragen over het geefklimaat, over de geefbereidheid en over het imago van goede doelen. De respondenten kunnen bij deze vragen vinden dat het beter gaat ('de optimisten'), dat het slechter gaat ('de pessimisten') of dat de situatie gelijk blijft. De indicatoren worden berekend door het percentage optimisten te verminderen met het percentage pessimisten.

De metingen worden uitgevoerd door onderzoeksbureau Kien Onderzoek op basis van een voor Nederland representatief gecertificeerd panel van respondenten van 18 jaar en ouder.

Bekijk deze en alle voorgaande metingen en rapporten op www.wwav.nl/ndp.