

# Publieksvertrouwen in de goede doelensector

Onderzoeksrapportage  
September 2007



Het Nederlandse Donateurspanel



Voor u ligt de rapportage van de twaalfde meting onder Het Nederlandse Donateurspanel.

## Verantwoording

Een steekproef van 60.000 personen is door Het Nederlandse Donateurspanel benaderd om mee te doen aan deze meting van de periodieke monitor van het donateursvertrouwen. Het veldwerk is uitgevoerd door NetQuestionnaires van 24 september tot en met 1 oktober 2007. Bij de sluiting van het onderzoek hadden 2909 respondenten de vragenlijst volledig ingevuld. Voorafgaand aan de analyse is de totale respons door weging op basis van 80 kenmerken uit de landelijk dekkende database op postcodeniveau van WDM in overeenstemming gebracht met een representatieve afspiegeling van de Nederlandse bevolking op huishoudingniveau, conform CBS-gegevens.

## Index van het donateursvertrouwen

De index van het donateursvertrouwen wordt tweemaandelijks 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 goede doelensector. De index van het donateursvertrouwen 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.

	Nov. '05	Nov. '06	Jan. '07	Mrt. '07	Mei '07	Juli '07	Sept.'07
<b>Index van het donateursvertrouwen</b>	<b>-26</b>	<b>-11</b>	<b>-6</b>	<b>-17</b>	<b>-11</b>	<b>-12</b>	<b>-17</b>
<b>Geefklimaat</b>	-40	-16	2	-21	-12	-8	-22
Geefklimaat afgelopen jaar	-31	-19	1	-21	-12	-6	-16
Geefklimaat komend jaar	-48	-13	3	-20	-11	-9	-28
<b>Geefbereidheid</b>	-8	-2	-4	-7	-5	-7	-8
Geefbereidheid afgelopen jaar	-1	3	1	-3	0	-2	-5
Geefbereidheid komend jaar	-14	-8	-9	-11	-11	-12	-12
<b>Imagofluctuatie van goede doelen</b>	<b>-36</b>	<b>-18</b>	<b>-22</b>	<b>-28</b>	<b>-22</b>	<b>-29</b>	<b>-25</b>



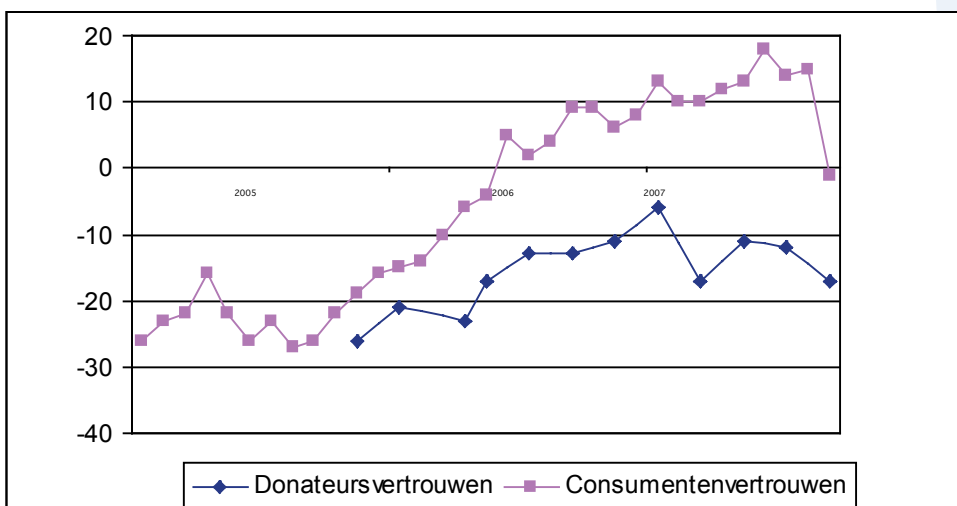
### Ontwikkeling sinds vorige meting

Het niveau van het donateursvertrouwen in september is met een index van -17 weer gelijk aan dat van maart 2007. Ten opzichte van de vorige meting (juli) heeft de index een sterke daling gemaakt. Hierin zien we opnieuw volggedrag ten opzichte van het consumentvertrouwen, dat ook gedaald is. Het donateursvertrouwen kent echter niet zo'n sterke daling als het consumentvertrouwen, dat in september van 15 naar -1 gegaan is. De voornaamste oorzaak voor de afname in het donateursvertrouwen is een daling in de index voor het leefklimaat.

### Vergelijking met consumentenvertrouwen

De index van het donateursvertrouwen is te vergelijken met het consumentenvertrouwen van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), omdat het op een vergelijkbare methode berekend wordt. In onderstaande grafiek is de ontwikkeling van beide indexen over de tijd in beeld gebracht.

De index van het consumentenvertrouwen heeft in september een vrije val gemaakt naar -1.



## Donateursvertrouwen nader uitgewerkt

De vijf vragen over onderdelen van het donateursvertrouwen voor september 2007 staan hieronder verder uitgewerkt.

### Geefklimaat

#### 1. Denkt u dat de Nederlandse bevolking in de afgelopen 12 maanden meer of minder is gaan geven aan goede doelen?

Antwoordmogelijkheid	Nov. '05	Nov. '06	Jan. '07	Mrt. '07	Mei '07	Juli '07	Sept. '07
Meer	22%	22%	31%	18%	22%	26%	19%
Hetzelfde	17%	22%	26%	29%	29%	28%	30%
Minder	53%	41%	30%	39%	34%	32%	35%
Weet ik niet	8%	15%	13%	15%	15%	14%	17%

In tegenstelling tot de afgelopen 2 periodes is het percentage mensen dat denkt dat Nederlandse bevolking het laatste jaar meer is gaan geven gedaald. Nam het in die beide periodes toe met 4%, nu is het met 7% gedaald. Het percentage komt daarmee weer op bijna hetzelfde niveau als in maart 2007. Het percentage mensen dat dacht dat de Nederlanders hetzelfde zijn blijven geven schommelde al vanaf maart achterin de twintig procent en is met een kleine stijging nu op 30% gekomen. Het percentage mensen dat denkt dat Nederland minder is gaan geven en het percentage mensen dat geen antwoord weet, zijn beide met 3% gestegen.

#### 2. Verwacht u dat de Nederlandse bevolking in de komende 12 maanden meer of minder zal geven aan goede doelen?

Antwoordmogelijkheid	Nov. '05	Nov. '06	Jan. '07	Mrt. '07	Mei '07	Juli '07	Sept. '07
Meer	7%	16%	25%	13%	18%	19%	11%
Hetzelfde	26%	38%	36%	38%	35%	38%	32%
Minder	55%	29%	22%	33%	29%	28%	39%
Weet ik niet	12%	17%	17%	16%	18%	15%	18%

In de verwachtingen omtrent het geefgedrag van de Nederlandse bevolking in het komende jaar hebben verrassend grote verschuivingen plaatsgevonden. Bijna 40% van de respondenten verwacht dat Nederlanders minder gaan geven aan goede doelen. Een dermate hoog percentage is sinds november 2005 niet meer voorgekomen in de metingen. Het percentage respondenten dat verwacht



dat Nederlanders het komende jaar meer gaan geven is gedaald naar 11%, een percentage dat lager ligt dan alle metingen vanaf november 2006.

Vraag 1 en 2 vormen samen de index voor het geefklimaat. De index was in de metingen van mei en juli gestegen, maar is nu weer gedaald naar een niveau dat ongeveer gelijk is aan dat van maart 2007.

## Geefbereidheid

### 3. Heeft u zelf in de afgelopen 12 maanden meer of minder aan goede doelen gegeven dan het jaar ervoor?

Antwoordmogelijkheid	Nov. '05	Nov. '06	Jan. '07	Mrt. '07	Mei '07	Juli '07	Sept. '07
Meer	20%	23%	18%	14%	16%	15%	14%
Hetzelfde	49%	52%	59%	63%	60%	63%	62%
Minder	21%	20%	17%	17%	16%	17%	18%
Weet ik niet	10%	6%	6%	7%	8%	5%	6%

De geefbereidheid van de respondenten in de afgelopen 12 maanden is in vergelijking met de vorige meting nagenoeg hetzelfde gebleven. Het percentage dat meer is gaan geven is met 1% gezakt naar 14%, het percentage dat minder is gaan geven is met 1% gestegen naar 18%. Het percentage mensen met een constante geefbereidheid schommelt al sinds begin dit jaar rond de zestig procent.

### 4. Verwacht u dat u in de komende 12 maanden meer of minder aan goede doelen zult geven?

Antwoordmogelijkheid	Nov. '05	Nov. '06	Jan. '07	Mrt. '07	Mei '07	Juli '07	Sept. '07
Meer	3%	6%	5%	5%	3%	3%	4%
Hetzelfde	62%	67%	68%	68%	70%	73%	70%
Minder	17%	14%	15%	16%	14%	15%	16%
Weet ik niet	18%	14%	12%	11%	13%	9%	11%

Ook de geefbereidheid voor het komende jaar is min of meer gelijk gebleven. Het percentage mensen dat denkt meer te zullen geven is met 1% licht gestegen naar 4%. Het percentage respondenten dat denkt minder te geven is gestegen naar 16%.

Vraag 3 en 4 vormen samen de index voor de geefbereidheid. De index is ten opzichte van de vorige meting min of meer gelijk gebleven. Hij is heel licht gedaald van -7 naar -8.



## Imagofluctuatie

### 5. Bent u in de afgelopen 12 maanden positiever of negatiever gaan denken over goede doelen?

Antwoordmogelijkheid	Nov. '05	Nov. '06	Jan. '07	Mrt. '07	Mei '07	Juli '07	Sept. '07
Positiever	3%	7%	6%	3%	6%	4%	5%
Gelijk gebleven	56%	66%	64%	63%	65%	62%	65%
Negatiever	39%	25%	28%	31%	28%	33%	29%
Weet ik niet	2%	2%	2%	2%	1%	1%	2%

5% van de respondenten geeft aan positiever te zijn gaan denken over goede doelen.

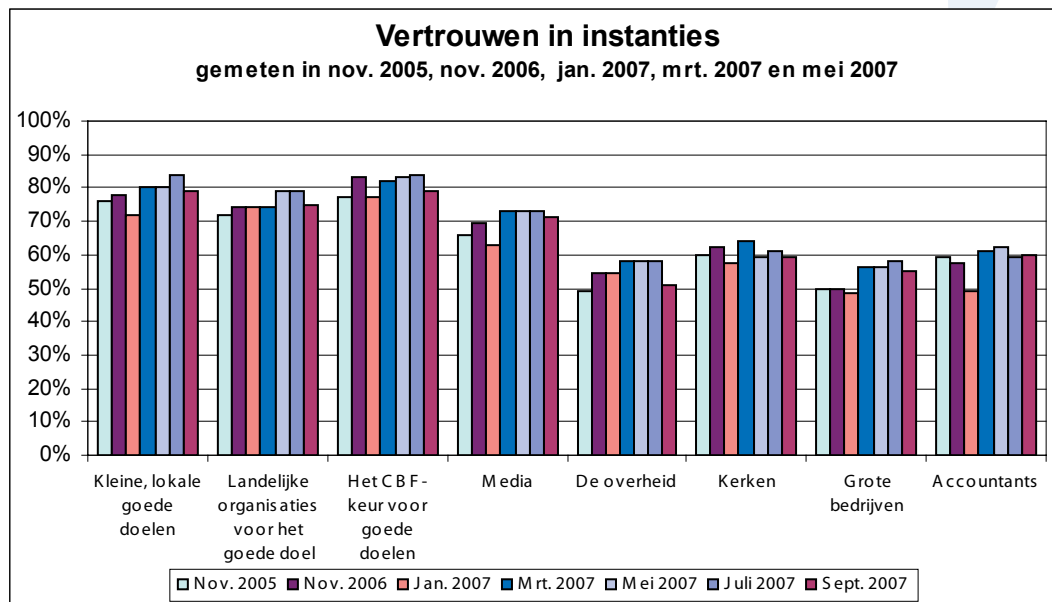
Dit percentage zit dicht in de buurt van het percentage van de vorige meting, toen 4% aangaf positiever te zijn gaan denken. In tegenstelling tot de vorige meting, toen het percentage mensen dat negatiever is gaan denken met 5% gestegen was, is dit percentage mensen dat negatiever is gaan denken nu met 4% gedaald naar 29%. De index voor het imago van goede doelen is daarmee gestegen van -29 naar -25. Dit is een waarde die ten opzichte van de waardes van de eerdere metingen in dit jaar ongeveer in het midden ligt.



## Vertrouwen

In onderstaande grafiek is te lezen hoeveel vertrouwen er is in een aantal instanties in Nederland.

### Hoeveel vertrouwen heeft u in ...?



Meest en minst vertrouwen. De top 3 instanties waar men het meest vertrouwen in heeft, is nog steeds dezelfde. Namelijk het vertrouwen in het CBF-Keur voor goede doelen, het vertrouwen in kleine, lokale goede doelen en het vertrouwen in landelijke organisaties voor het goede doel.

Ontwikkeling sinds vorige metingen. Met uitzondering van de accountants, is in alle instanties het vertrouwen sinds de laatste meting gedaald.



## Zaken van invloed op vertrouwen in goede doelen

Welke zaken zijn van invloed op uw vertrouwen in een goed doel? (kruis er max. 5 aan)

Antwoordmogelijkheid	Nov. '05	Jan. '07	Mrt. '07	Mei '07	Juli '07	Sept. '07
Laten zien dat het geld goed besteed wordt	80%	74%	72%	75%	70%	72%
Ze boeken aantoonbare resultaten	42%	42%	46%	43%	44%	42%
Ze doen wat ze zeggen	46%	41%	40%	45%	42%	42%
Het jaarverslag is openbaar	39%	35%	35%	37%	35%	35%
De directeur verdient minder dan in een vergelijkbare functie bij een bedrijf of overheidsinstelling	39%	29%	32%	34%	34%	31%
Ze hebben een beleidsplan met duidelijke doelstellingen	35%	28%	35%	33%	32%	30%
Als er iets mis gaat geven ze meteen volledige openheid van zaken	31%	26%	29%	32%	29%	27%
Bestuursleden mogen niet werken bij bedrijven die betaald werk voor het goede doel doen	29%	20%	27%	24%	28%	25%
Ze laten zien dat ze niet meer dan 25% kosten maken bij de werving van fondsen	25%	20%	23%	23%	27%	24%
Het jaarverslag is voor leken te begrijpen	36%	23%	25%	22%	22%	21%
Je ziet regelmatig iets over ze op de TV of in de krant	10%	23%	17%	17%	15%	18%
Ze moeten een duidelijke klachtenprocedure hebben als mij iets niet bevalt	10%	12%	17%	15%	12%	14%
Ze geven altijd antwoorden op vragen van donateurs	13%	13%	11%	12%	11%	12%
De omvang van de organisatie	6%	11%	9%	10%	10%	10%
De website is duidelijk	10%	10%	8%	9%	9%	9%
Ze hebben een bekende Nederlander als ambassadeur	5%	9%	8%	8%	9%	8%
Ze moeten al minstens drie jaar actief zijn	5%	8%	6%	7%	8%	8%
Ze hebben veel donateurs in Nederland	5%	9%	6%	6%	7%	8%

Men kon maximaal 5 antwoorden aangeven, de vermelde percentages zijn daarom niet absoluut maar cumulatief.





De vraag *Welke zaken zijn van invloed op uw vertrouwen in een goed doel?* is in meerdere metingen aan de respondenten voorgelegd. De volgorde van zaken welke het meest tot het minst van invloed zijn op het vertrouwen is over alle metingen nagenoeg hetzelfde.

#### Meeste invloed op vertrouwen in goede doelen

In de top 3 van zaken die van invloed zijn op vertrouwen in goede doelen, zien we nog altijd dezelfde factoren die de meeste invloed hebben. Of een organisatie laat zien dat ze haar geld goed besteedt staat bovenaan. Het percentage mensen dat deze factor belangrijk vindt voor het vertrouwen, is gestegen van 70% naar 72%. Op nummer 2 en 3 volgen het boeken van aantoonbare resultaten en overeenstemming tussen woorden en daden. Deze zaken zijn beide door 42% van de respondenten aangevinkt.

#### Minste invloed op vertrouwen in goede doelen

Wanneer een organisatie veel donateurs heeft in Nederland, al minstens drie jaar actief is, een bekende Nederlander als ambassadeur heeft en beschikt over een duidelijke website, dan is dit geen garantie voor het vertrouwen van het publiek. Deze factoren zijn namelijk door minder dan 10% van de respondenten aangevinkt als invloed hebbend op hun vertrouwen in goede doelen. Ook in de vorige metingen stonden deze zaken onderaan de invloedsladder.



## Rapportcijfer communicatie en activiteiten goede doelen

Welk rapportcijfer zou u goede doelen geven voor de wijze waarop zij het publiek informeren over hoe gedoneerd geld wordt besteed?

Rapportcijfers (cijfer tussen de 1 en 10)	Mei '06	Nov. '06	Mrt. '07	Mei '07	Juli '07	Sept. '07
Voldoende	57%	49%	48%	62%	54%	55%
Onvoldoende	43%	51%	52%	38%	46%	45%
Gemiddelde	5,6	5,4	5,4	5,7	5,4	5,4

55% van de respondenten geeft goede doelen een voldoende voor de wijze waarop zij het publiek informeren over hoe zij gedoneerd geld besteden. Dit percentage is bijna gelijk aan dat van juli (54%). Het gemiddelde rapportcijfer is net als bij de vorige meting een 5,4. Dit geeft inmiddels een vertrouwde aanblik, ook in de metingen van juli en maart 2007 en november 2006 kwam dit namelijk voor.

Hoe beoordeelt u met een rapportcijfer de manier waarop goede doelen hun werk doen?

Rapportcijfers (cijfer tussen de 1 en 10)	Mei '06	Nov. '06	Mrt. '07	Mei '07	Juli '07	Sept. '07
Voldoende	87%	83%	82%	82%	81%	80%
Onvoldoende	13%	17%	18%	18%	19%	20%
Gemiddelde	6,6	6,5	6,4	6,4	6,3	6,3

Het percentage mensen dat een voldoende geeft voor de manier waarop goede doelen hun werk doen lijkt weer veel op dat van de vorige meting. Met 80% is het percentage bijna gelijk aan dat van juli. Ondanks dat de goede doelen van een ruime meerderheid een voldoende krijgen voor hun werk, is het gemiddelde rapportcijfer met een 6,3 niet hoog te noemen. Dit is hetzelfde cijfer als in de meting van juli.



## Nalatenschappen

Het is mogelijk om een goed doel op te nemen in een testament. Bent u hiervan op de hoogte?

Antwoordmogelijkheid	Sept. '07
Ja	94%
Nee	6%

Bijna alle respondenten (94%) zijn er van op de hoogte dat het mogelijk is om een goed doel op te nemen in een testament. Dus ook veel jongere donateurs en mensen zonder testament kennen deze manier van geven.

Heeft u er wel eens aan gedacht om een goed doel op te nemen in uw testament?

Antwoordmogelijkheid	Sept. '07
Ja	17%
Nee	83%

17 % van alle respondenten heeft al eens nagedacht over het opnemen van een goed doel. Er is dus een grote groep mensen waarvoor dit nu (nog) geen issue is.

Heeft u een goed doel opgenomen in uw testament? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Antwoordmogelijkheid	Sept. '07
Ja, ik heb een goed doel in mijn testament	2%
Ja, ik heb meerdere goede doelen in mijn testament	1%
Nee, ik laat liever na aan mijn kinderen/familie	23%
Nee, ik geef liever bij leven	24%
Nee, ik vind het niet nodig om een goed doel op te nemen	14%
Nee, daar heb ik nog nooit aan gedacht	4%
Ik heb geen testament	36%
Dat vertel ik liever niet	7%
Anders nl. ...	3%



3% van de respondenten geeft aan nu reeds één of meerdere goede doelen opgenomen te hebben in hun testament. Overigens geeft 7% aan deze vraag niet te willen beantwoorden. 36% heeft (nog) geen testament en kan dus niet nalaten aan goede doelen. Belangrijkste redenen om niet te geven zijn de voorkeur voor geven bij leven en het hebben van kinderen.

Bij de optie 'Anders' (3%) geven mensen antwoorden in de sfeer van 'ik heb niets om na te laten' of 'ik moet dat nog regelen'.

### Heeft u wel eens informatie over nalatenschappen ontvangen van goede doelen?

Antwoordmogelijkheid	Sept. '07
Ja	6%
Ja, maar ik weet niet meer van welk(e) goede doel(en)	26%
Nee	52%
Weet ik niet meer	16%

Iets meer dan de helft van de respondenten geeft aan nooit informatie over nalatenschappen te hebben ontvangen van goede doelen. 32% heeft wel eens informatie ontvangen, maar 26% weet niet meer van welk goed doel.

### Stellingen over nalatenschappen

Antwoordmogelijkheid	Helemaal mee eens	Mee eens	Niet mee eens/ niet mee oneens	Mee oneens	Helemaal mee oneens
1. Ik vind nalaten aan goede doelen een sympathieke gedachte	10%	39%	34%	9%	7%
2. Ik vind het niet fijn dat goede doelen ook om bijzondere giften vragen zoals schenkingen via de notaris en nalatenschappen	17%	30%	31%	16%	5%
3. Goede doelen mogen mij benaderen om hen op te nemen in mijn testament	1%	3%	11%	27%	58%
4. Ik vind het een privé-aangelegenheid wie ik opneem in mijn testament	72%	21%	4%	1%	2%



### **Stelling 1: Sympathie**

Bijna de helft van de respondenten vindt nalaten aan goede doelen een sympathieke gedachte. 10% geeft zelfs aan het helemaal eens te zijn met de stelling. 16% is het er mee oneens, of zelfs helemaal mee oneens. De overige respondenten hebben geen mening.

### **Stelling 2: Vragen om bijzondere giften**

Bijna de helft van de respondenten (47%) vindt het niet fijn dat goede doelen ook om bijzondere giften vragen. 21% is het niet met die stelling eens en ongeveer een derde heeft geen mening.

### **Stelling 3: Benaderen**

Slechts 4% van de respondenten geeft aan dat goede doelen hen mogen benaderen om het betreffende doel op te nemen in hun testament. 11 % staat er neutraal tegenover. Opvallend is de grote groep mensen ( 85% ) die negatief staat ten opzichte van zo'n benadering..

### **Stelling 4: Privé-aangelegenheid**

Het overgrote deel van de respondenten ziet het testament als iets persoonlijks. Slechts 3% is het daar niet mee eens. De overige respondenten hebben geen mening.

## **Conclusie nalatenschappen**

Bijna alle respondenten zijn er van op de hoogte dat het mogelijk is om een goed doel op te nemen in een testament. Wanneer we naar de totale groep respondenten kijken, blijkt dat men in het algemeen positief staat ten opzichte van het nalaten aan goede doelen. 17 % heeft ook daadwerkelijk voor zichzelf hierover nagedacht. Daarvan heeft 3% het nu al vastgelegd in het eigen testament. Waarschijnlijk speelt leeftijd en het hebben van kinderen hierbij een grote rol. Van de respondenten kan slechts 1 op de 3 zich herinneren ooit door een goed doel te zijn benaderd over nalatenschappen. Overigens geven bijna alle respondenten aan hier wel zeer kritisch tegenover te staan. Vrijwel iedereen ziet het opnemen van goede doelen als een privé-aangelegenheid, dat blijkt ook uit het feit dat 7% ook niet in deze enquête wil aangeven of ze een goed doel hebben opgenomen.



# Het Nederlandse Donateurspanel

Voor eventuele vragen kunt u contact opnemen met Jan van Berkel

**T 0348 489660**

**E [jvanberkel@wwav.nl](mailto:jvanberkel@wwav.nl)**

Het Nederlandse Donateurspanel is een initiatief van:

## **WWAV**

WWAV maakt onderdeel uit van de WWAV Rapp Collins Groep. WWAV is gespecialiseerd in communicatie, voor de non-profit sector, met een resultaat: respons, draagvlak of financiële steun. Bij alles wat WWAV doet - van strategisch advies en creatie tot productie - wordt gezocht naar de toevoeging die mensen en doelgroepen in beweging brengt: de wervende factor.

[www.wwav.nl](http://www.wwav.nl)

## **NetQuestionnaires**

NetQuestionnaires is een professionele, krachtige tool voor organisaties die regelmatig vragenlijsten willen afnemen onder hun doelgroep(en). NetQuestionnaires is geschikt voor onderzoeks- en adviesbureaus die grote volumes vragenlijsten afnemen, alsook voor organisaties die minder vaak vragenlijsten afnemen via online onderzoek.

[www.netq.nl](http://www.netq.nl)

## **WDM**

WDM is één van de leidende direct marketing dienstverleners in Nederland en Europa op het gebied van data en database management services. WDM biedt, op basis van consumenteninformatie, concrete oplossingen voor klantwerving & cross selling, klantkennis, datakwaliteit en databasemanagement. Deze databased marketingdiensten worden zowel afzonderlijk als geïntegreerd toegepast op zowel de business-to-consumer als de business-to-business markt.

[www.wdm.nl](http://www.wdm.nl)

