

Checklist: eenvoudig opzeggen voor goede doelen

Deze checklist helpt goede doelen om het opzeggen van een doorlopende donatie laagdrempelig en correct in te richten, in lijn met de CBF Erkenningsregeling die geldt vanaf 1 januari 2025.

Normenkader

Deze checklist is gebaseerd op de Normen Erkenningsregeling Goede Doelen, vastgesteld door de Commissie Normstelling en van kracht per 1 januari 2025 (norm 2.3.5; categorie C/D/E).

Zie: <https://commissienormstelling.nl/normen>

Daarnaast sluit deze norm aan bij het consumentenrecht (Wet van Dam, Burgerlijk Wetboek): opzeggen moet mogelijk zijn via hetzelfde kanaal als waar de donatie is aangegaan.

Stap 1 – Maak opzeggen laagdrempelig en leg dit vast

- ☐ Opzeggen is eenvoudig en zonder onnodige drempels ingericht
- ☐ Intern is vastgelegd hoe opzeggingen worden afgehandeld (proces en verantwoordelijkheden)

Stap 2 – Opzeggen via hetzelfde kanaal als aanmelden

- ☐ Is de donatie online gestart? Dan kan opzeggen ook online
- ☐ Is de donatie telefonisch gestart? Dan kan opzeggen ook telefonisch
- ☐ Er is altijd minimaal één schriftelijke optie (tenminste een online formulier)

Stap 3 – Vermeld alle opzegmogelijkheden duidelijk op de website

- ☐ Op de website is duidelijke opzeginformatie te vinden over hoe iemand kan opzeggen
- ☐ De opzeginformatie is vanaf de homepage binnen **3 kliks** bereikbaar. Alleen via een zoekfunctie is **niet** voldoende.
- ☐ De volgende opties worden in ieder geval expliciet genoemd:
 - telefonisch
 - via een online opzegformulier of contactformulier
- ☐ Alleen telefonisch opzeggen is **niet** de enige mogelijkheid

Stap 4 – Bied een duidelijk online opzegformulier aan

- ☐ Er is een online opzegformulier beschikbaar
- ☐ Het formulier vraagt **alleen noodzakelijke gegevens**:
 - volledige naam
 - e-mailadres
 - postcode en huisnummer
 - het IBAN-rekeningnummer
- ☐ Het formulier bevat een antwoordveld voor vragen of opmerkingen
- ☐ Het formulier bevat een link naar de privacyverklaring

Stap 5 – Bevestig altijd de opzegging

- ☐ Elke opzegging wordt bevestigd per e-mail of per post
- ☐ De bevestiging bevat:
 - dat de opzegging is verwerkt
 - de ingangsdatum van de opzegging
 - eventueel wat de donateur nog kan verwachten (bijvoorbeeld een laatste incasso)

Samenvatting

Als goed doel voldoe je aan de norm “eenvoudig opzeggen” wanneer:

- opzeggen laagdrempelig en duidelijk is ingericht
- dezelfde kanalen worden gebruikt als bij aanmelden
- donateurs meerdere manieren hebben om op te zeggen
- er een eenvoudig online opzegformulier is
- opzeggingen altijd worden bevestigd

Meer weten of vragen

Wil je toetsen of jouw organisatie voldoet aan de norm eenvoudig opzeggen, of heb je vragen over de inrichting hiervan?

Neem contact op met de auditorshelpdesk van het CBF:

E-mail: erkenning@cbf.nl