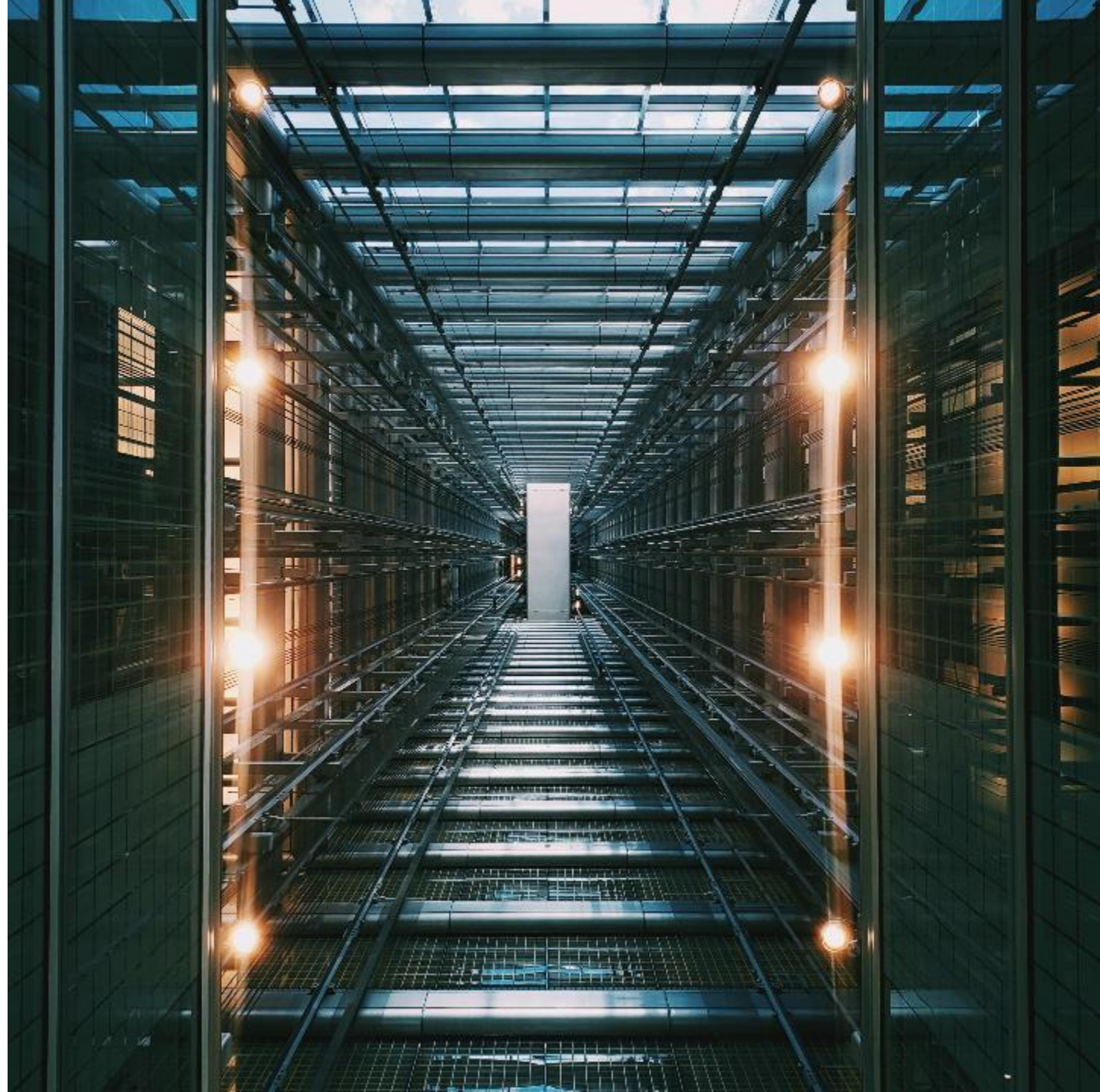


# KANTAR

## Flitspeiling digitale nalatenschap en kwaliteit uitvaartbranche

Datum: 09-03-2020

Projectnummer: 244407782



# Achtergrond en doel van het onderzoek

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) werkt aan een vernieuwing van de Wet op de Lijkbezorging (Wlb). De minister van BZK heeft in dat kader aan de Tweede Kamer toegezegd het onderwerp digitale nalatenschap te zullen onderzoeken, onder naar knelpunten die nabestaanden in de praktijk ervaren. Daarnaast gaat dit onderzoek ook over de kwaliteit van de uitvaartbranche.. De minister van BZK laat daarnaast, in overleg met het ministerie van JenV onderzoeken welke wetgeving van toepassing is op digitaal nalatenschap, hoe deze wetgeving zich onderling tot elkaar verhoudt, welke knelpunten nabestaanden ervaren en in hoeverre aanvulling/aanpassing van nationale wetgeving noodzakelijk is of dat dit op Europees niveau dient te gebeuren.

De meeste mensen brengen veel tijd door achter een computer of op hun telefoon en slaan daar foto's en films op of chatten met elkaar op social media zoals Facebook en Instagram. Verder koopt bijna iedereen weleens spullen via het internet bij webwinkels en laten daar hun gegevens achter. Sommige mensen hebben hebben tegoeden staan op online accounts of bitcoins in bezit. Maar wanneer iemand is overleden, blijven veel van deze belangrijke digitale dingen achter. Dat noemen we iemands digitale nalatenschap.

De **digitale nalatenschap** is een complex onderwerp, omdat het raakvlakken heeft met veel rechtsgebieden, waaronder het erfrecht, het eigendomsrecht, het contractenrecht, het consumentenrecht, en het privacy recht. Daarnaast kan het onderwerp vanuit verschillende perspectieven worden benaderd, waarbij de belangen van de overledene en die van de nabestaanden, maar ook IT gerelateerde bedrijven die digitale gegevens beheren of huisvesten soms tegen elkaar moeten worden afgewogen.

Voor profielen van personen die overlijden en andere data zijn geen specifieke regels. In de praktijk ontstaan daardoor soms problemen doordat er voor digitale nalatenschap weinig tot niets is geregeld. Verder is het een onderwerp waar de meeste Nederlanders niet (vaak) over nadenken, omdat het ook een relatief nieuw onderwerp is, maar wat wel steeds actueler wordt in een digitaliserende samenleving.

Een ander, even belangrijk thema dat BZK wil laten onderzoeken is de **kwaliteit van de uitvaartsector**. Over het algemeen hecht de uitvaartsector veel belang aan een waardige en respectvolle omgang met overledenen. Om te kijken hoe de kwaliteit binnen de sector kan worden gewaarborgd, wil het ministerie tevens onderzoek laten uitvoeren naar de ervaringen van burgers met de uitvaartbranche.

De peilingen zijn uitgevoerd in opdracht van het ministerie van BZK.

# Onderzoeksspecificaties



## Doelgroep

Het onderzoek is uitgevoerd onder netto n=1.604 Nederlanders die alle vragen over digitale nalatenschap hebben ingevuld. Een groep respondenten op basis van een selectievraag heeft nog extra vragen over de kwaliteit van de uitvaartbranche beantwoord. Daarvoor zijn n=2.600 respondenten benaderd. De steekproef is representatief getrokken op basis van geslacht, leeftijd, opleiding, regio en huishoudgrootte. De resultaten van het onderzoek zijn herwogen naar de populatiekenmerken.



## Steekproefbron

NIPObase consumentenpanel.



## Respons

Er zijn 2.600 respondenten uitgenodigd. In totaal hebben er 1.604 deelgenomen. Dat is een respons van 62%.



## Online methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een online vragenlijst (CAWI: computer assisted web interviewing). Respondenten ontvingen een e-mail vanuit Kantar Nederland met daarin informatie over het onderzoek en een link naar de online vragenlijst.



## Vragenlijst

De vragenlijst is in samenspraak met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties opgesteld.



## Veldwerkperiode

Het veldwerk heeft gelopen van 03 maart 10.00 uur t/m 10 maart 10.00 uur 2020.

# Samenvatting (1)

## Digitale nalatenschap

- Ongeveer één op de vijf Nederlanders is bekend met de term 'digitale nalatenschap', zij kennen dit begrip vooral vanuit de media.
- Meer dan de helft van de Nederlanders is nooit bezig met de digitale nalatenschap. Vier op de tien Nederlanders hebben wel een aantal zaken geformaliseerd na hun overlijden. Digitale nalatenschap maakt daar vaak geen onderdeel van uit.
- Een op de twintig Nederlanders heeft wel eens de digitale nalatenschap van een overleden dierbare moeten regelen. Een aantal respondenten geven aan dat zij toegang hadden tot de wachtwoorden en inloggegevens van de overledene en dat daarmee veel accounts verwijderd konden worden. Er zijn ook ervaringen waarin het respondenten niet lukt om accounts af te sluiten omdat ze niet over inlogcodes en wachtwoorden beschikken.
- Op dit moment is het zo geregeld dat partijen waarbij je een online account hebt na je overlijden geen wachtwoord delen met de nabestaanden. Hiermee wordt voorkomen dat nabestaanden bijvoorbeeld de privé chatgeschiedenis of andere persoonlijke zaken onder ogen krijgen. Een derde van de Nederlanders is het er mee eens dat de privacy van de overledene beter gewaarborgd is ten opzichte van het recht op informatie van de nabestaanden. Een kwart van de Nederlanders (25%) is het hiermee (helemaal) oneens.
- Bijna de helft van de Nederlanders weet niet of ze wel of niet tevreden zijn met de huidige regelgeving omtrent digitale nalatenschap. Nederlanders zijn verdeeld over de aanpak. Eén derde van de Nederlanders wil dat de overheid regels en wetten opstelt, maar ook een even zo groot gedeelte vindt dat de mensen daar zelf verantwoordelijk voor zijn (29%).

# Samenvatting (2)

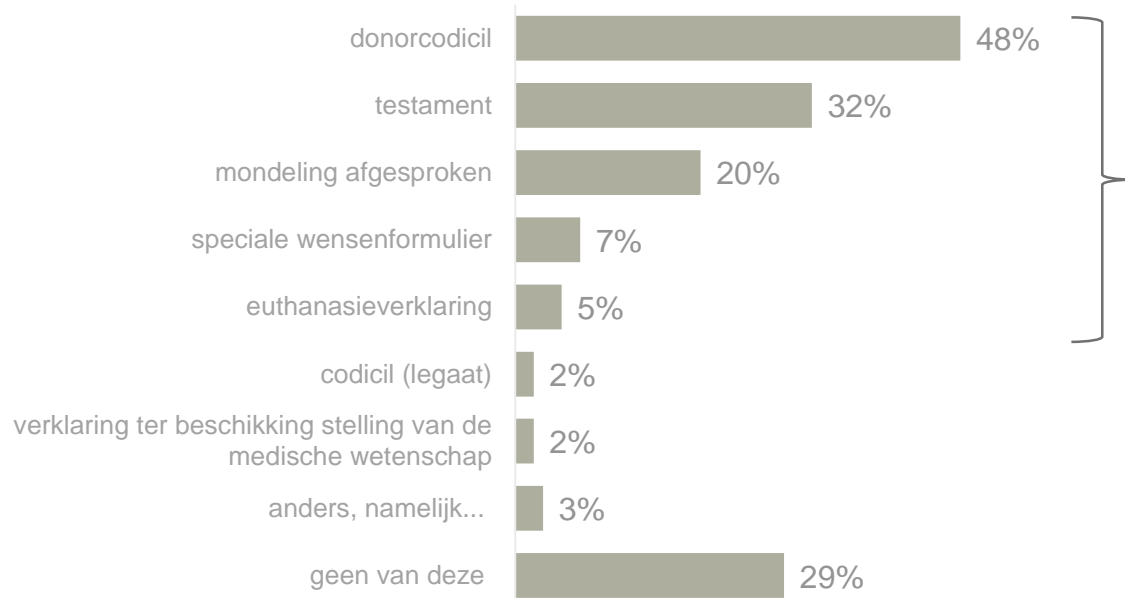
## Kwaliteit van de uitvaartbranche

- Vier op de vijf Nederlanders hebben de afgelopen drie jaar tenminste één uitvaart bijgewoond, een kwart van de Nederlanders was tenminste eens in de afgelopen drie jaar betrokken bij de organisatie van een uitvaart.
- Gemiddeld beoordeelt iedereen de totale dienstverlening rondom de uitvaart met een 8,0. Er zijn geen verschillen tussen de algehele beoordeling van de dienstverlening tussen de verschillende type organisaties. Wel zien we dat de mensen die een uitvaart organiseerden een hoge prijs-kwaliteit verhouding ervaarden een hoger cijfer geven dan diegenen die een slechte prijs-kwaliteit verhouding ervaarden (8,4 vs. 7.4).
- Ongeveer de helft van de Nederlanders die een uitvaart georganiseerd heeft, beoordeelt de prijs-kwaliteit verhouding goed tot zeer goed. Ongeveer één op de tien organisatoren van uitvaarten geven aan een slechte prijs-kwaliteit verhouding te hebben ervaren. Een slechte prijs-kwaliteit verhouding komt vaker voor bij landelijke grote uitvaartondernemingen en regionale middelgrote uitvaartondernemingen dan bij een kleine zelfstandige onderneming (16% vs. 2%).
- Minder dan één op de tien Nederlanders die de afgelopen drie jaar een uitvaart heeft georganiseerd (8,8%) is (zeer) ontevreden over één of meer aspecten rondom de organisatie van deze uitvaart. Dat betekent dat meer dan negen op de tien Nederlanders die in de afgelopen drie jaar een uitvaart georganiseerd heeft niet ontevreden was hierover. Op basis van de beschikbare gegevens denken wij dat dit een representatief beeld is van de ervaringen.
- In dit onderzoek zijn elf elementen rondom de organisatie van een uitvaart opgenomen. Over de gehele linie is telkens tussen de 80-90% (zeer) tevreden over de ontvangen dienst. Ongeveer één tot drie procent is ontevreden over één of enkele elementen. Dit gaat dan vooral over de verzorging van de dierbare (3%), de afscheidsdienst/ uitvaart (3%) en nazorg voor de nabestaanden (3%). Voorbeelden van ervaringen van mensen zijn dat 'de ogen en mond van de overledene niet gesloten waren', of dat 'de persoon helemaal niet (meer) leek op de overledene'. Verder komt naar voren dat de mensen die ontevreden waren aangeven dat het voelde als 'een routineklus' of dat er een matige 'informatievoorziening was', ook in de nazorg voor nabestaanden. Echter zijn dit de geluiden van de mensen met ontevreden ervaringen en is dit geen representatief beeld.

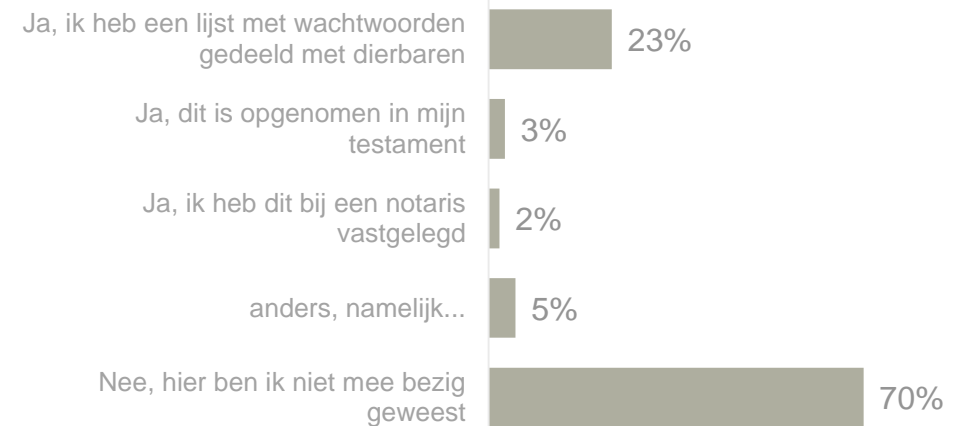
# Vier op de tien Nederlanders hebben zaken geformaliseerd voor na hun overlijden, digitale nalatenschap is daar vaak geen onderdeel van

Voor uw overlijden kunt u veel zaken op verschillende manieren vastleggen. In een testament kunt u bij de notaris vastleggen aan wie u geld en bezittingen wilt nalaten. Ook eventuele uitvaartwensen legt u vast. In een codicil (legaat) kunt u sieraden of kleding nalaten. Het gaat daarbij om schenkingen waar geen geld bij betrokken is.

Welke van onderstaande formulieren met betrekking tot uw uitvaart en/of overlijden heeft u ingevuld?



U gaf aan dat u een aantal zaken geregeld heeft rondom uw overlijden. Heeft u hier iets voor uw digitale nalatenschap vastgelegd?



Welke van onderstaande formulieren met betrekking tot uw uitvaart en/of overlijden heeft u ingevuld? Basis: (n=1.604)

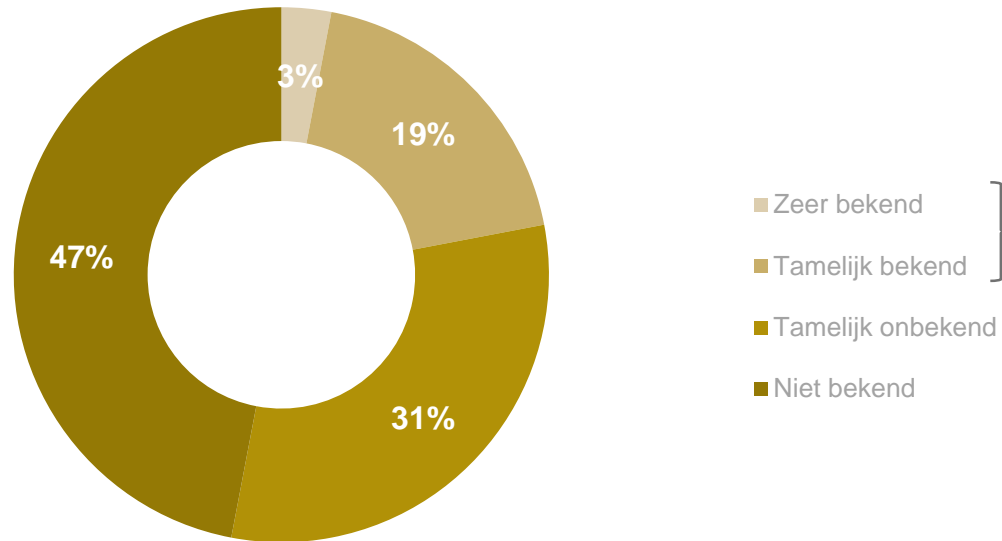
U gaf aan dat u een aantal zaken geregeld heeft rondom uw overlijden. Heeft u hier iets voor uw digitale nalatenschap vast gelegd? Basis: (n=693)

# Ongeveer één op de vijf Nederlanders is bekend met de term 'digitale nalatenschap'

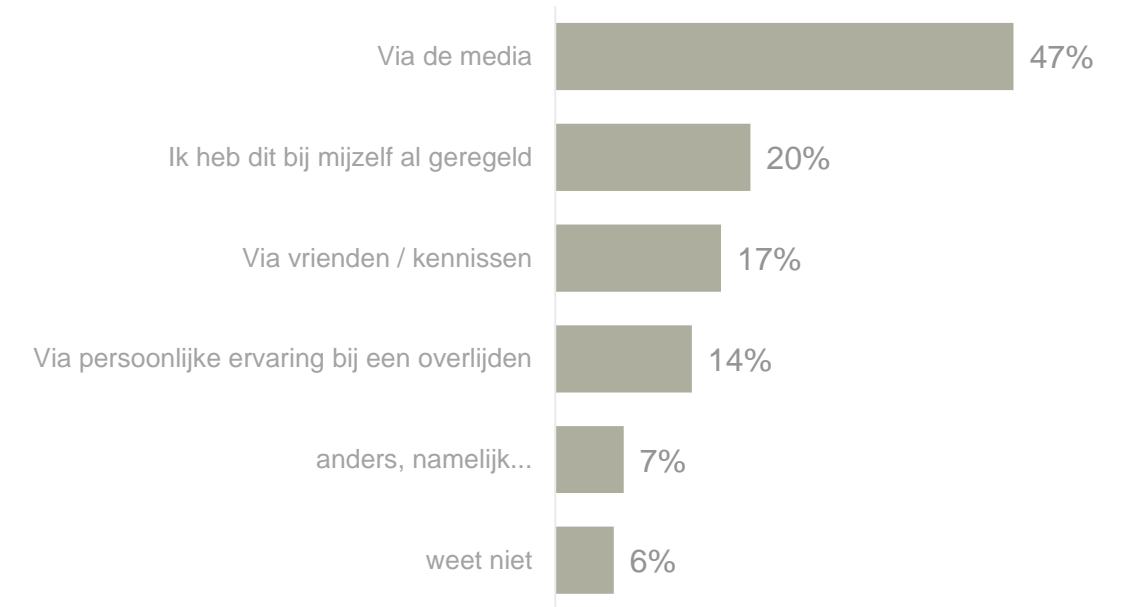
- Van de mensen die er bekend mee zijn, kent de meerderheid dit begrip uit de media (47%).

Naast materiële zaken (bijvoorbeeld vermogen, geld, een huis en spullen) laten veel overledenen ook digitale zaken na. Denk bijvoorbeeld aan foto's op een computer, accounts op sociale media en tegoeden in bitcoins of op websites.

In hoeverre bent u bekend met het begrip digitale nalatenschap?



Op welke manier bent u bekend geworden met het begrip digitale nalatenschap?



In hoeverre bent u bekend met het begrip digitale nalatenschap? Basis: (n=1.604)

Op welke manier bent u bekend geworden met het begrip digitale nalatenschap? Basis: (n=366)

# Meer dan de helft van de Nederlanders is nooit bezig met de digitale nalatenschap van de onderstaande zaken

In hoeverre bent u wel eens bezig met de digitale nalatenschap van de volgende zaken?

Persoonlijke digitale bezittingen, zoals: data opgeslagen op computers, laptops, tablets en smartphones waar zonder internet toegang toe bestaat: foto's, video's, muziek en e-books



Online accounts, zoals Facebook, Google, Instagram, DigiD, en webwinkels



Cloud opslag bij bijvoorbeeld OneDrive, Google Drive, Dropbox of andere online clouddiensten



Financiële digitale bezittingen zoals, Paypal, bitcoins, of tegoeden bij online winkels of websites



Bedrijfsmatige/zakelijke digitale bezittingen zoals: digitaal opgeslagen data van klanten



■ Nooit ■ Nauwelijks ■ Redelijk ■ Vaak

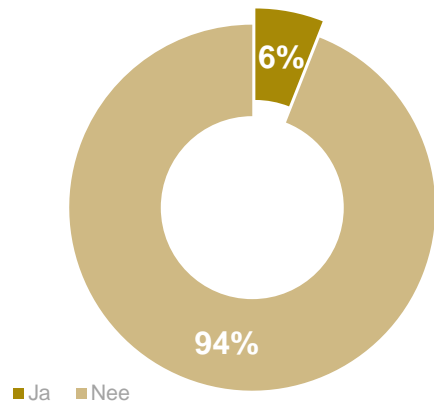
In hoeverre bent u wel eens bezig met de digitale nalatenschap van de volgende zaken? Basis: (n=1.604)



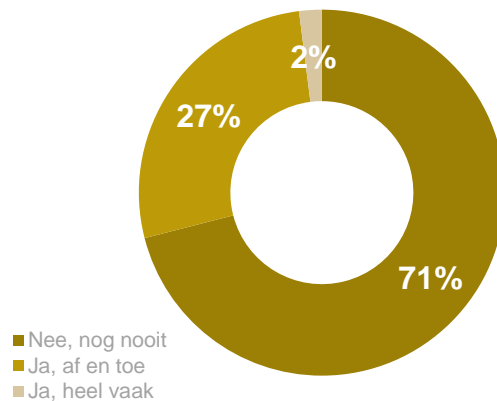
# Een op de twintig Nederlanders heeft wel eens de digitale nalatenschap van een overleden dierbare moeten regelen

- Drie op de tien Nederlanders (29%) geven aan wel eens over de *eigen* digitale nalatenschap nagedacht te hebben.

Heeft u zelf wel eens de digitale nalatenschap van een overleden dierbare moeten regelen?



Heeft u wel eens nagedacht over uw eigen digitale nalatenschap?



## Open antwoorden

*“Na het overlijden van mijn vader, heb ik al zijn accounts opgeheven op internet. Ik had de meeste wachtwoorden maar het bleek soms toch wel lastig te zijn om accounts op te heffen.”*

*“Het was een ramp. Na 1,5 jaar heb ik nog steeds dingen niet kunnen afsluiten/regelen omdat instanties/organisaties niet meewerken. Ondanks dat ik wel toegang had tot de meeste ww en accounts.”*

*“Ik had toegang tot de wachtwoorden van de persoon. Ik heb de websites benaderd en ik heb hen een kopie van het overlijdenscertificaat gestuurd. De accounts werden daarop verwijderd.”*

*“Bij het vrij plotseling overlijden van mijn echtgenoot heeft hij mij het lijstje van zijn wachtwoorden gegeven. Daar door kon ik op zijn computer en bij zijn accounts.”*

*“Enkele wachtwoorden etc. waren bekend, maar voor de overige zaken heb ik d.m.v. de overlijdensakte toegang kunnen krijgen tot enkele accounts.”*

Heeft u zelf wel eens de digitale nalatenschap van een overleden dierbare moeten regelen? Basis: (n=1.604). Heeft u wel eens nagedacht over uw eigen digitale nalatenschap? Basis: (n=1.604)  
Kunt u uw ervaringen met betrekking tot de digitale nalatenschap met ons delen? Basis: (n=199)

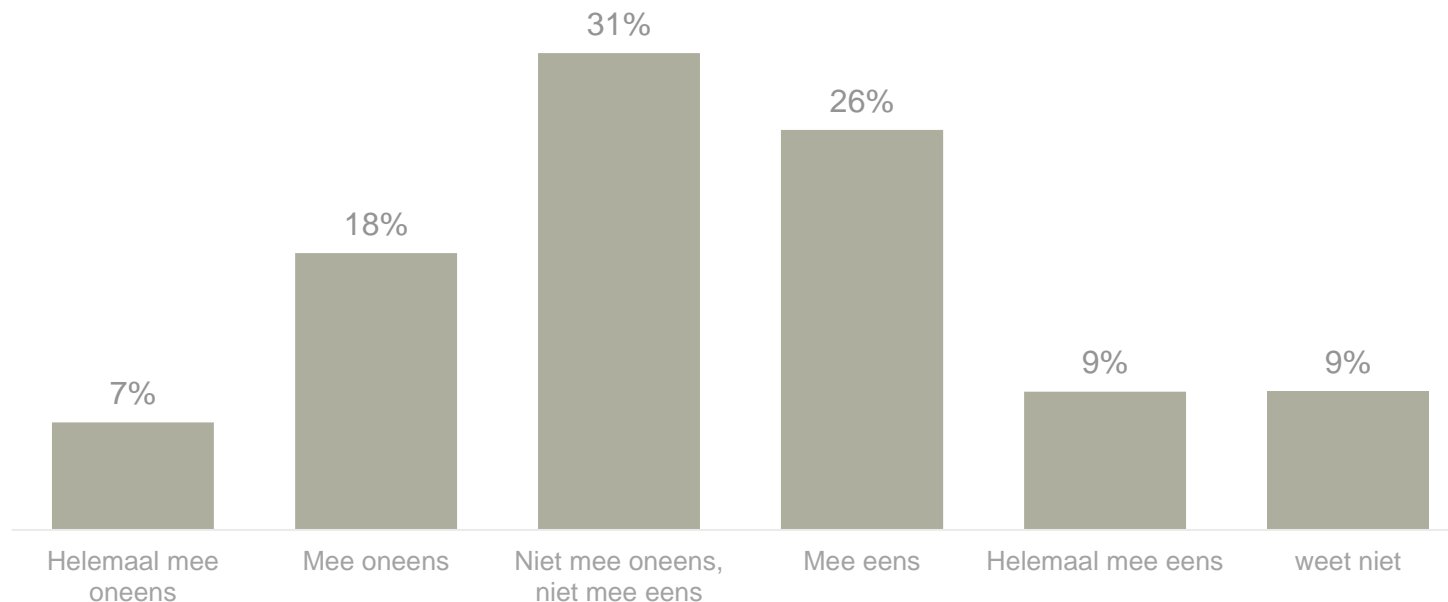
# Een derde van de Nederlanders is het er mee eens dat de privacy van de overledene beter gewaarborgd is zijn ten opzichte van het recht op informatie van de nabestaanden

- Een kwart van de Nederlanders (25%) is het hiermee (helemaal) oneens.

Op dit moment is het zo geregeld dat partijen waarbij je een online account hebt na je overlijden geen wachtwoord delen met de nabestaanden. Hiermee wordt voorkomen dat nabestaanden bijvoorbeeld de privé chatgeschiedenis of andere persoonlijke zaken onder ogen krijgen.

De privacy van de overledene is beter gewaarborgd dan het recht op informatie van de nabestaanden.

Wat is uw oordeel hierover?

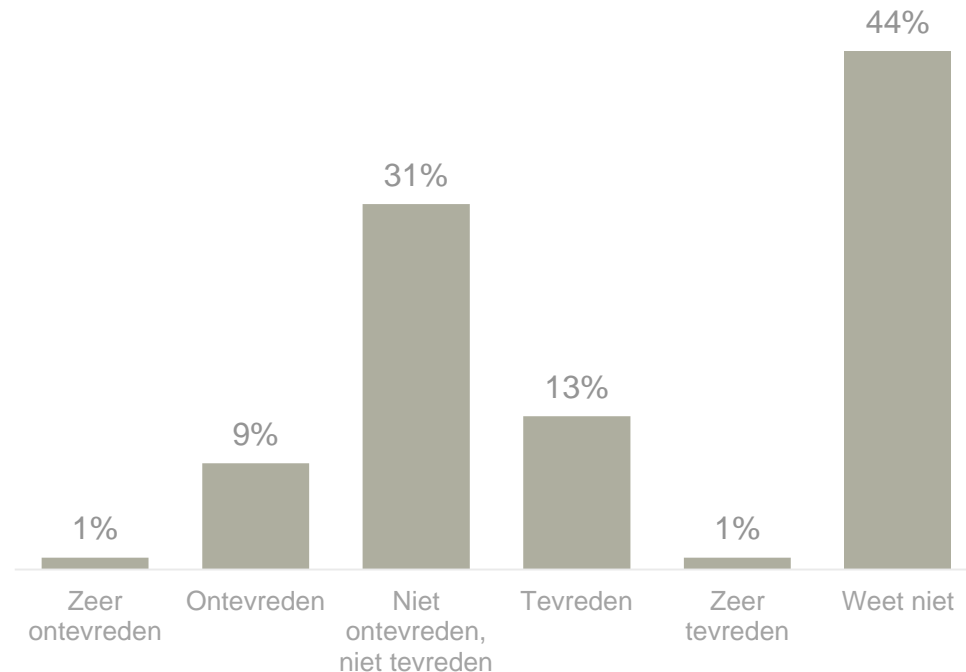


Wat is uw oordeel hierover? Basis: (n=1.604)

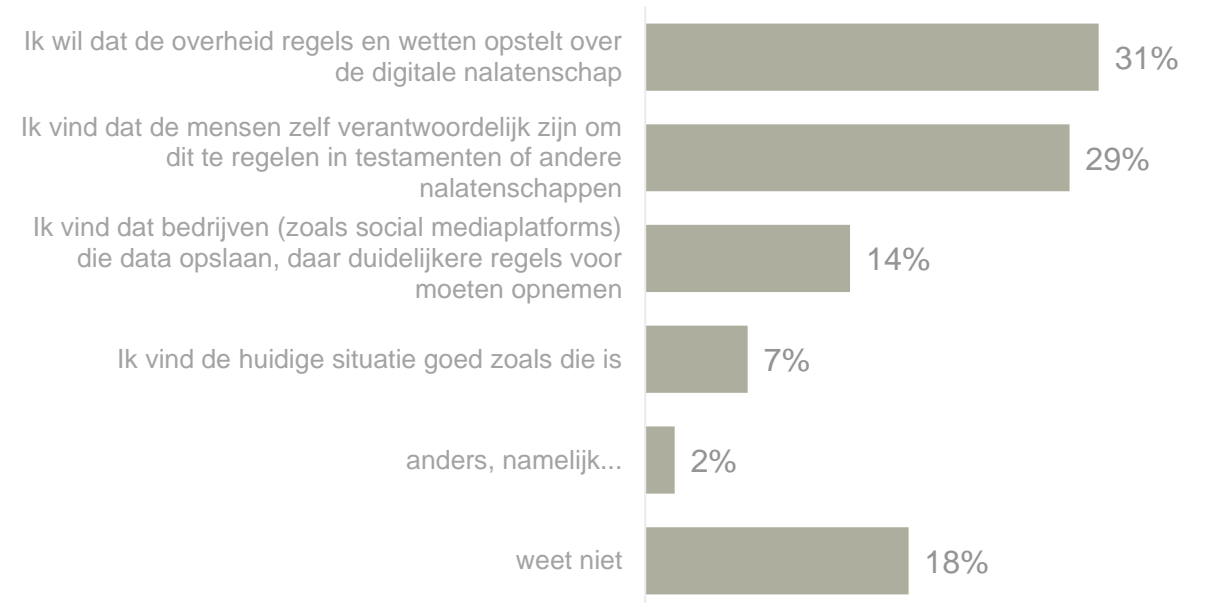
# Bijna de helft van de Nederlanders weet niet of ze wel of niet tevreden zijn met de huidige regelgeving omtrent digitale nalatenschap

- Eén derde van de Nederlanders wil dat de overheid regels en wetten opstelt, maar ook een even zo groot gedeelte vindt dat de mensen daar zelf verantwoordelijk voor zijn (29%).

In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de huidige manier van regelgeving omtrent digitale nalatenschap?



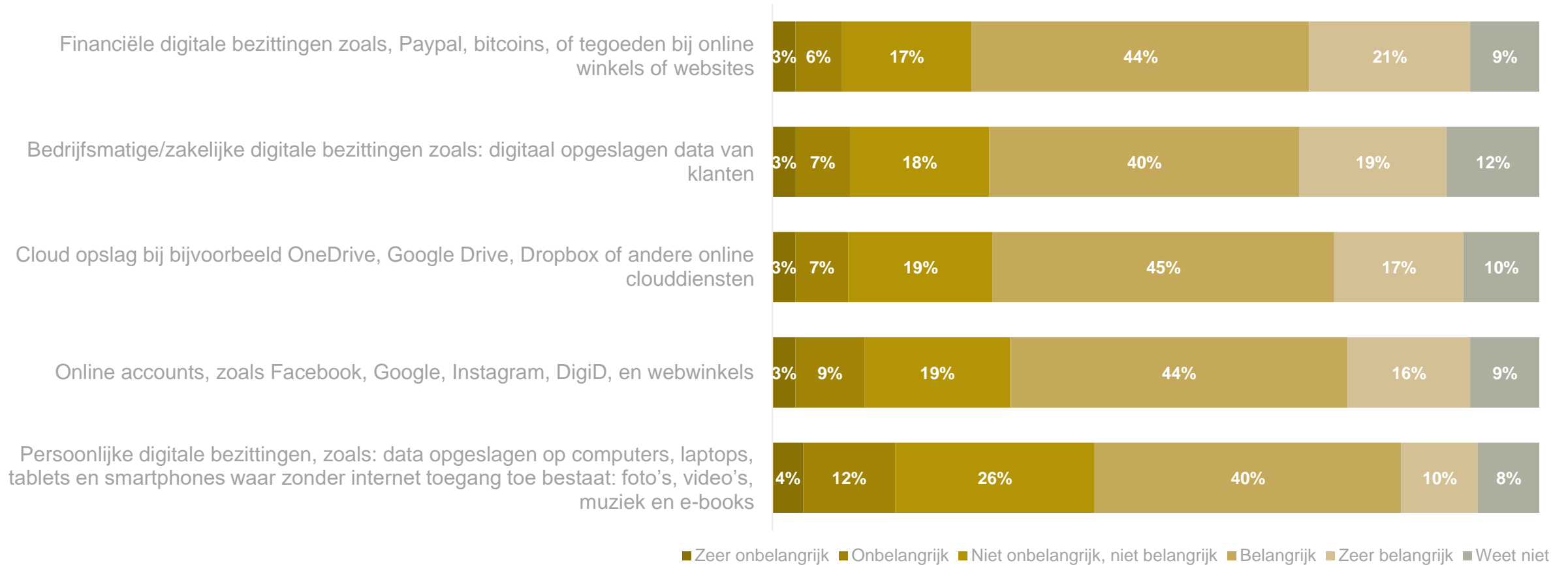
Vindt u de huidige regelgeving van bedrijven voldoende, of vindt u het een taak van de overheid om regels en wetten op te stellen over digitale nalatenschap? *Eén antwoord mogelijk*



In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de huidige manier van regelgeving omtrent digitale nalatenschap? Basis: (n=1.604)

Vindt u de huidige regelgeving van bedrijven voldoende, of vindt u het een taak van de overheid om regels en wetten op te stellen over digitale nalatenschap? Basis: (n=1.604)

# Meer dan de helft van de Nederlanders vindt het belangrijk tot zeer belangrijk dat er regels komen voor de digitale nalatenschap



In hoeverre vindt u het belangrijk dat er voor de onderstaande zaken regels moeten komen? Basis: (n=1.604)

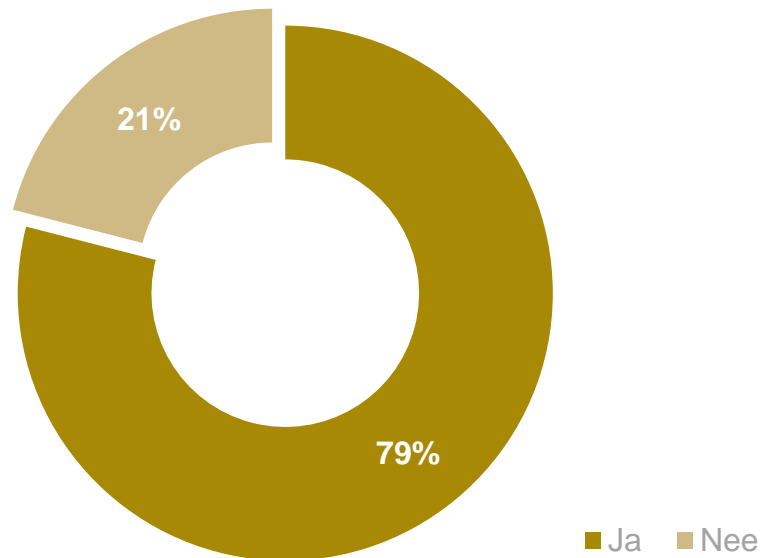
## Kwaliteit van de uitvaartbranche



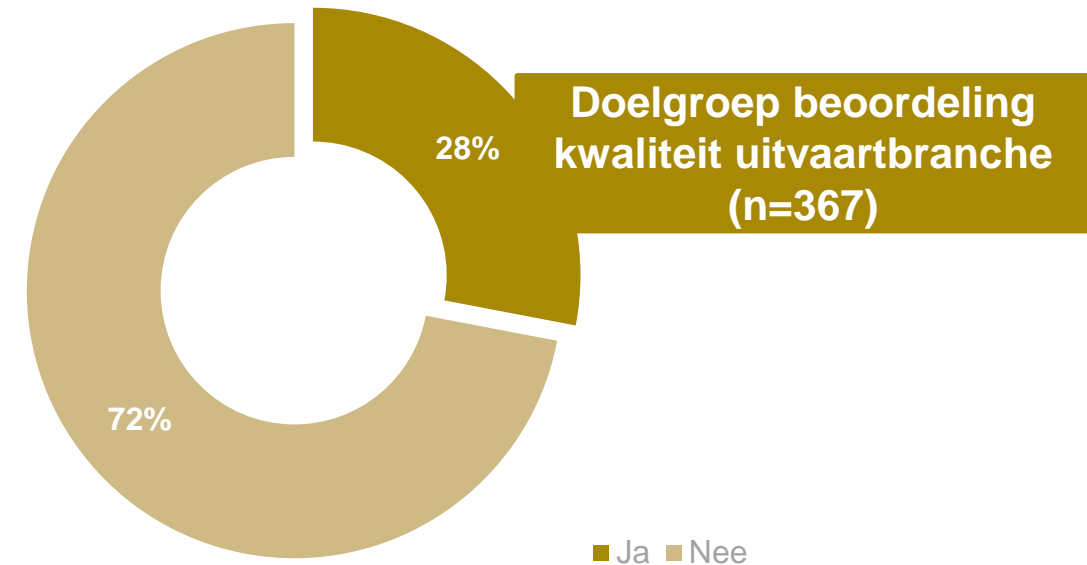
## Vier op de vijf Nederlanders hebben de afgelopen drie jaar tenminste één uitvaart bijgewoond, een kwart van de Nederlanders was tenminste eens in de afgelopen drie jaar betrokken bij de organisatie van een uitvaart

- Omdat er geen representativiteitscijfers beschikbaar zijn waaraan we de doelgroep kunnen spiegelen, achten wij de groep die in de afgelopen drie jaar een uitvaart heeft georganiseerd als betrouwbaar genoeg om algemeen geldende uitspraken te kunnen doen.

Bent u in de afgelopen drie jaar bij een uitvaart aanwezig geweest?



Bent u in de afgelopen drie jaar betrokken geweest bij de organisatie van een uitvaart?



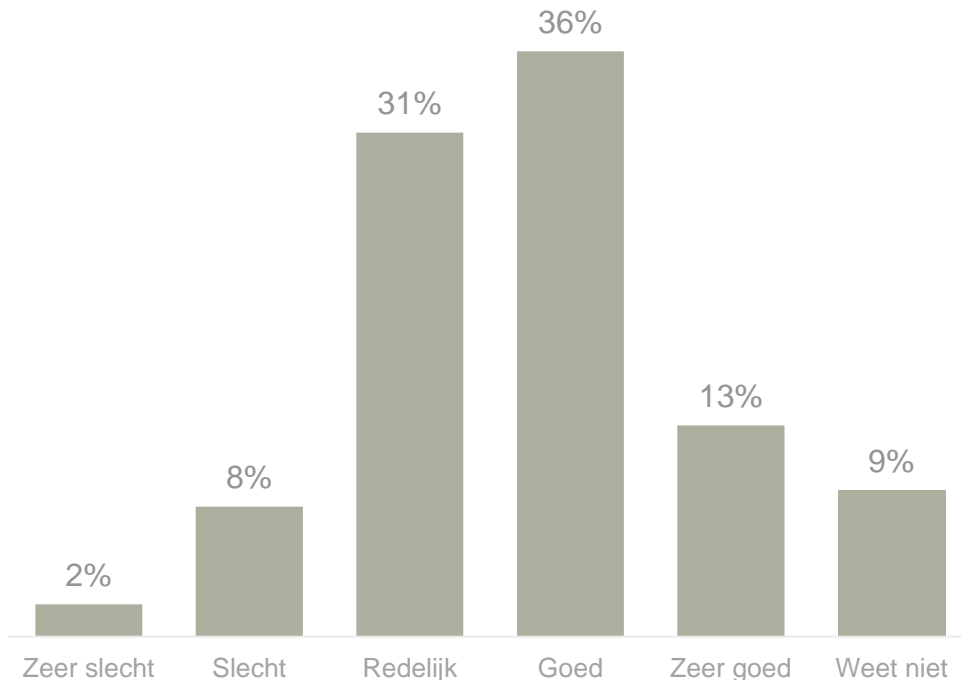
Bent u in de afgelopen drie jaar bij een uitvaart aanwezig geweest? Basis: (n=1.604)

Bent u in de afgelopen drie jaar betrokken geweest bij de organisatie van een uitvaart? Basis: (n=1.604)

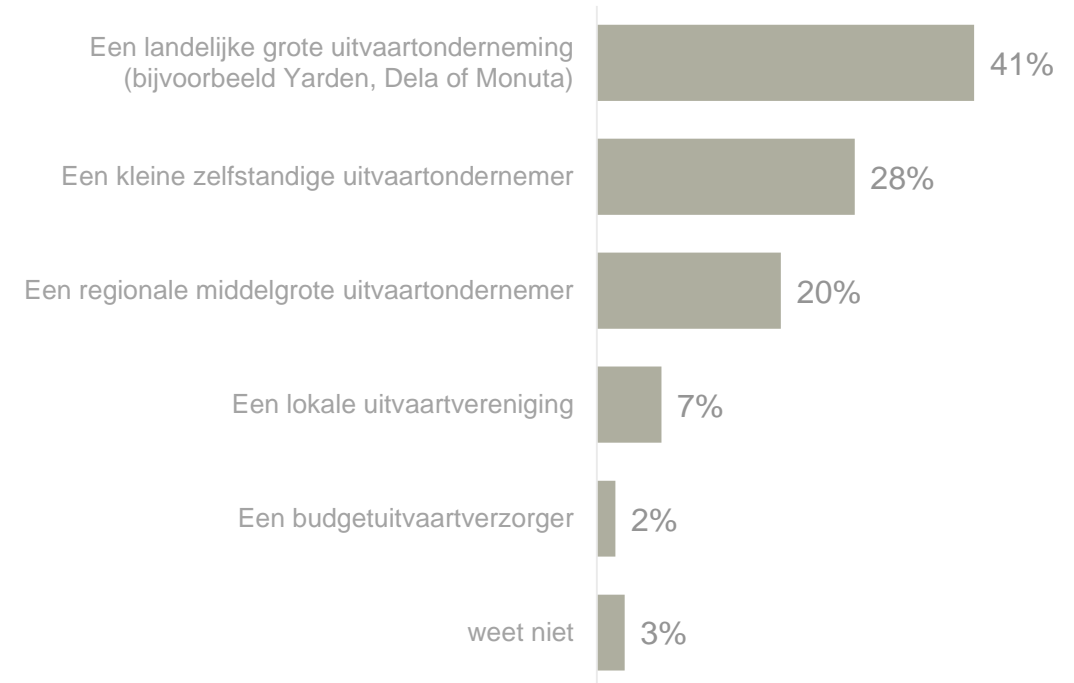
# Ongeveer de helft van de Nederlanders die een uitvaart georganiseerd heeft, beoordeelt de prijs-kwaliteit verhouding goed tot zeer goed

- Een slechte prijs-kwaliteit verhouding komt vaker voor bij landelijke grote uitvaartondernemingen en regionale middelgrote uitvaartondernemingen dan bij een kleine zelfstandige onderneming (16% vs. 2%).

Hoe beoordeelt u de prijs-kwaliteit verhouding van de uitvaart?



Kunt u aangeven wat voor type organisatie de uitvaart begeleid heeft?

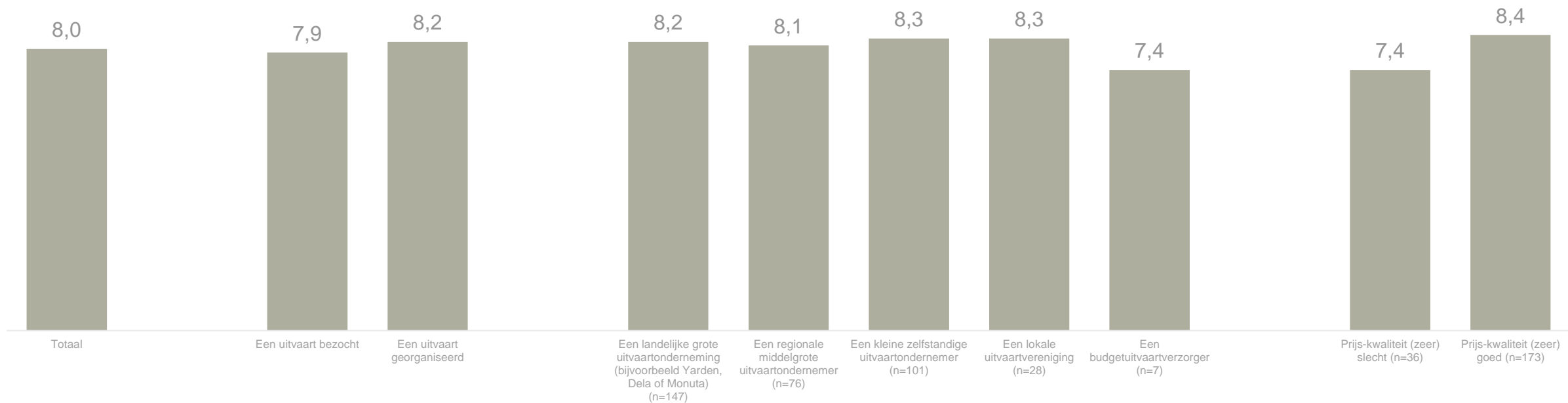


Hoe beoordeelt u de prijs-kwaliteit verhouding van de uitvaart? Basis: (n=367)  
Kunt u aangeven wat voor type organisatie de uitvaart begeleid heeft? Basis: (n=367)

# Er zijn geen verschillen tussen de algehele beoordeling van de dienstverlening tussen de verschillende typen organisaties

- Respondenten die een slechte prijs-kwaliteitverhouding ervaren, geven ook een lager cijfer voor de algehele dienstverlening.

Kunt u met een rapportcijfer op een schaal van 1 t/m 10 uitdrukken hoe tevreden u bent over de totale dienstverlening rondom de uitvaart?

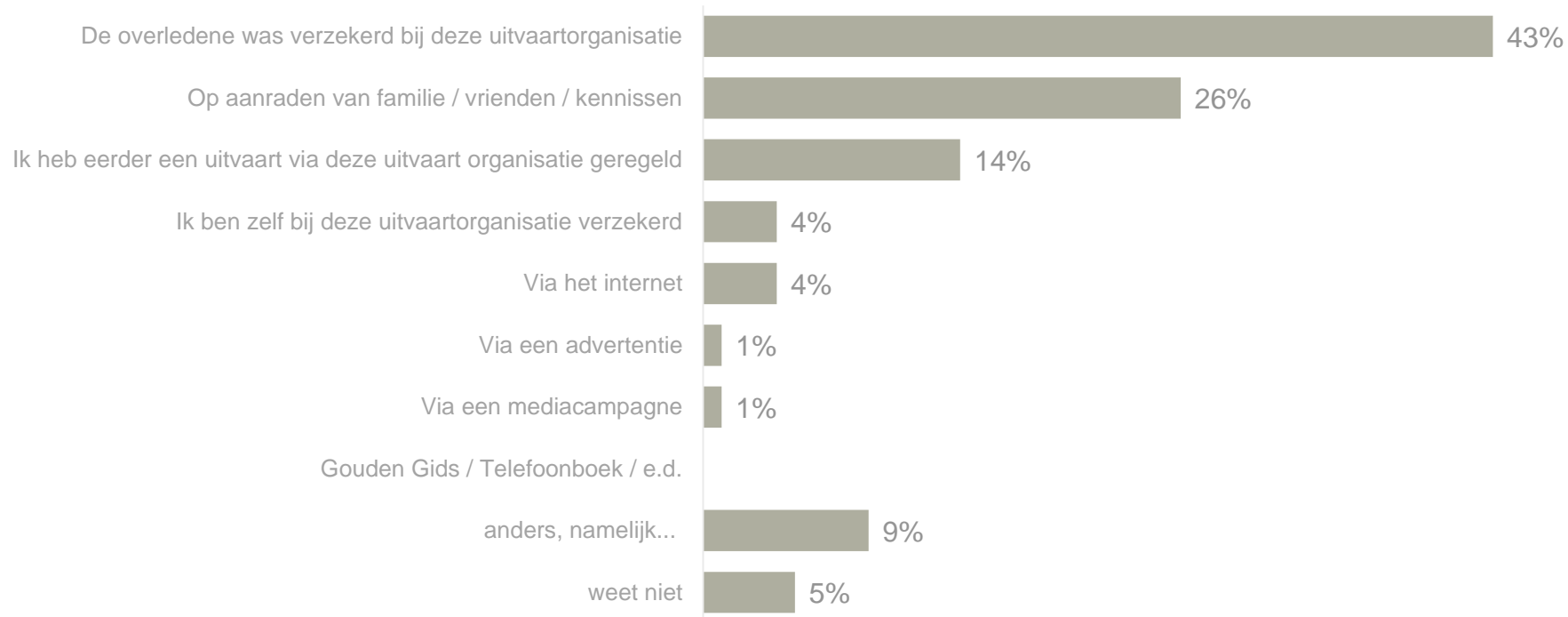


Kunt u met een rapportcijfer op een schaal van 1 t/m 10 uitdrukken hoe tevreden u bent over de totale dienstverlening rondom de uitvaart? Basis: iedereen die de afgelopen 3 jaar een uitvaart bezocht heeft (n=1.301) of georganiseerd heeft (n=364).



# Voornaamste reden om te kiezen voor een bepaalde uitvaartondernemer is dat de overledene bij deze organisatie verzekerd was

## Op basis waarvan heeft u deze uitvaartonderneming gekozen?

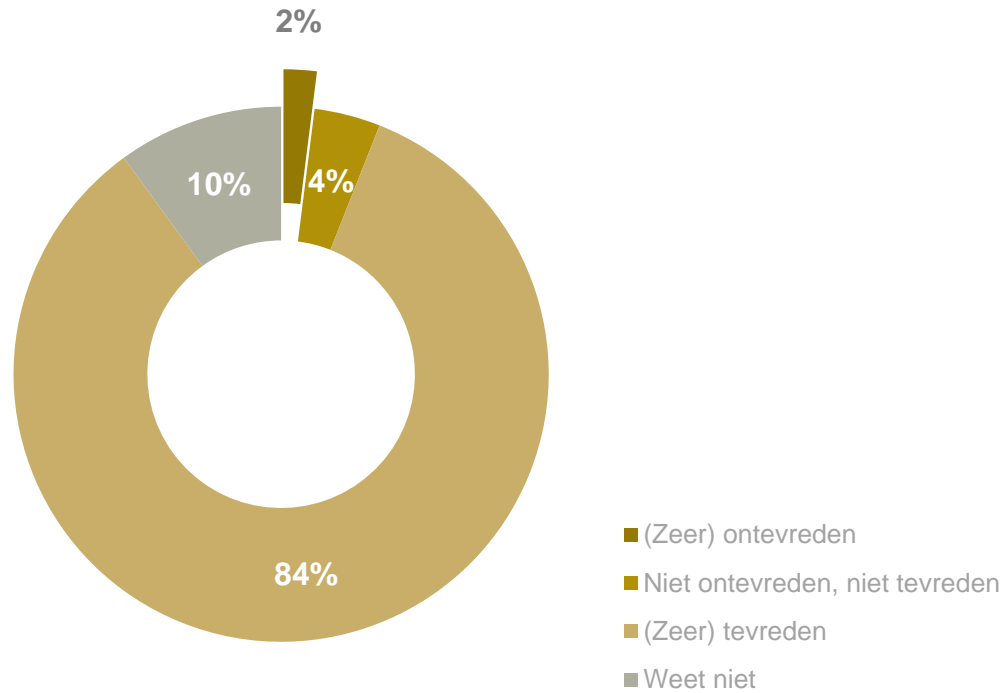


Op basis waarvan heeft u deze uitvaartonderneming gekozen? Basis: (n=367)

# Meer dan vier op de vijf Nederlanders waren (zeer) tevreden over het *melden van het overlijden*

- Twee procent van de Nederlanders was (zeer) ontevreden over het melden van het overlijden.

## Melden van het overlijden



## Open antwoorden

*“Dit lag niet zozeer aan de begrafenisonderneming dan wel aan het verpleeghuis.”*

*“Wie regelt wat. Sommige instanties worden op de hoogte gebracht en andere weer niet.”*

*“Ligt aan mij...moet zo snel mogelijk en dan op tijd stippen dat je daar geen zin in hebt.”*

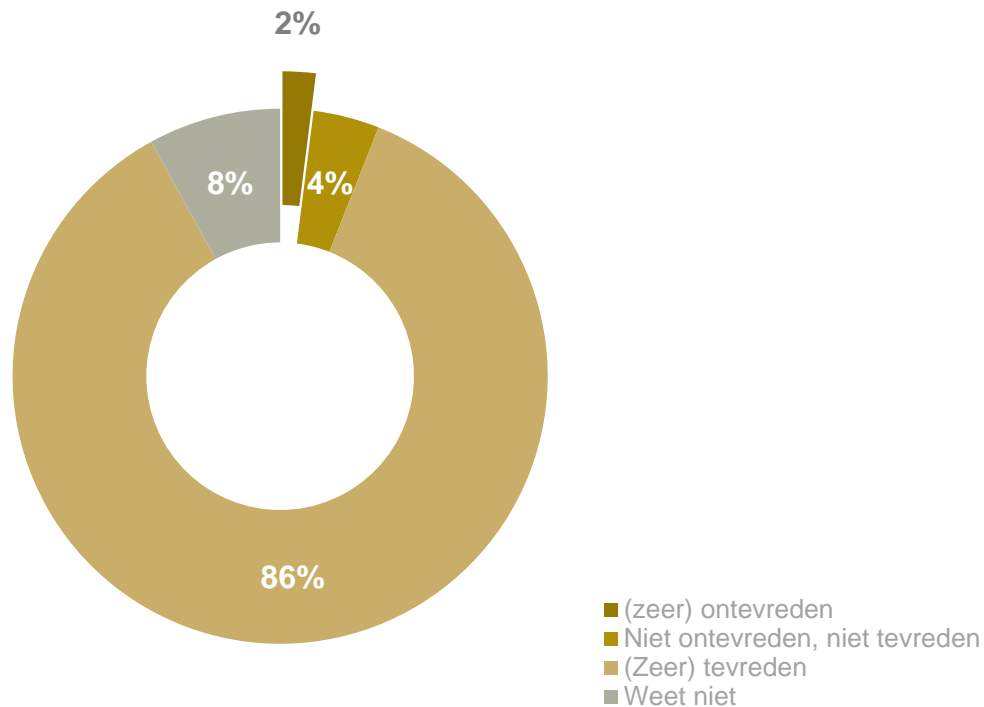
*“Er waren een aantal verschillen tussen de afspraken en de uitwerking daarvan. Het werd onnodig duur gemaakt door de slechte info en het slechte luisteren van de uitvaartverzorger die bij mij thuis kwam om de afspraken vast te leggen.”*

Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. Basis: (n=367)

# Meer dan vier op de vijf Nederlanders waren (zeer) tevreden over *het regelgesprek en intake met de uitvaartverzorger*

- Twee procent van de Nederlanders was (zeer) ontevreden over het regelgesprek en intake met de uitvaartverzorger.

## Het regelgesprek en intake met de uitvaartverzorger



## Open antwoorden

*“Ik werd niet overal in betrokken.”*

*“Het ging haastig.”*

*“De advertentie en rouwkaart moest ik ,nadat hij op internet werd gestuurd voor beoordeling, 3x corrigeren en de rouwkaart bleek bij de ene helft die hem kreeg anders dan de andere, de ene had wolken en de andere helft had een schip, zonder overleg, waren zeker te weinig van de uitgezochte soort, maar zeg het dan!”*

*“Er werd gevraagd wie er optrad als "opdrachtgever". Er is toen niet uitgelegd wat dit inhield. Als we dat wel wisten hadden we een andere keus gemaakt.”*

*“Je bent in een rouw en je moet dan dingen gelijk regelen zoals tekst op de kaart daar krijg je even geen tijd voor om daar over na te denken.”*

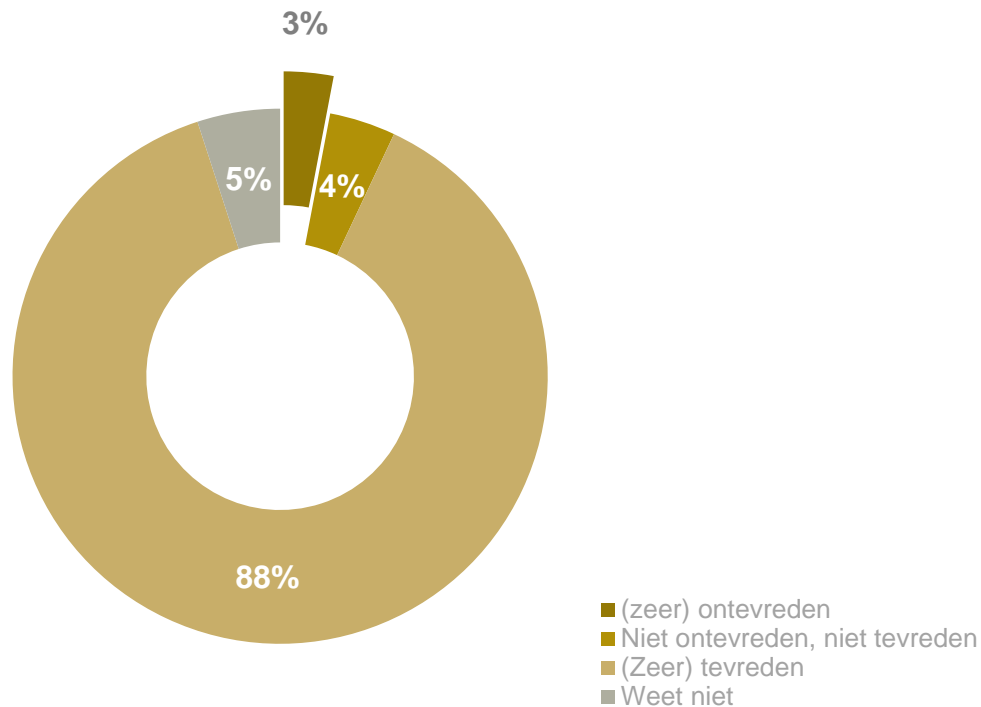
*“Verschillende afspraken werden vergeten soms vergaten we iets en dan beloofde zij dat ze ons zou helpen herinneren ons hoofd liep over maar die van hun ook duidelijk we hadden meer ondersteuning verwacht.bv de medailles zoals pauselijke onderscheiding en andere hadden we in de auto laten liggen die zouden ze alvast meenemen rouwkaart die niet klopte.”*

Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. Basis: (n=367)

# Meer dan vier op de vijf Nederlanders waren (zeer) tevreden over *de verzorging van hun dierbare*

- Drie procent van de Nederlanders was (zeer) ontevreden over de verzorging van hun dierbare.

## De verzorging van uw dierbare



## Open antwoorden

*“Was niet tevreden omdat overledene op zeer amateuristische wijze weggehaald werd uit de woning. Dit is besproken met de uitvaartverzorger.”*

*“De informatievoorziening was niet goed.”*

*“Overledene zag er totaal niet uit als op de foto Haren waren helemaal getoupeerd terwijl ze dit altijd sluik droeg.”*

*“De ogen en mond waren niet gesloten, ook na hierover gebeld te hebben was het nog niet goed.”*

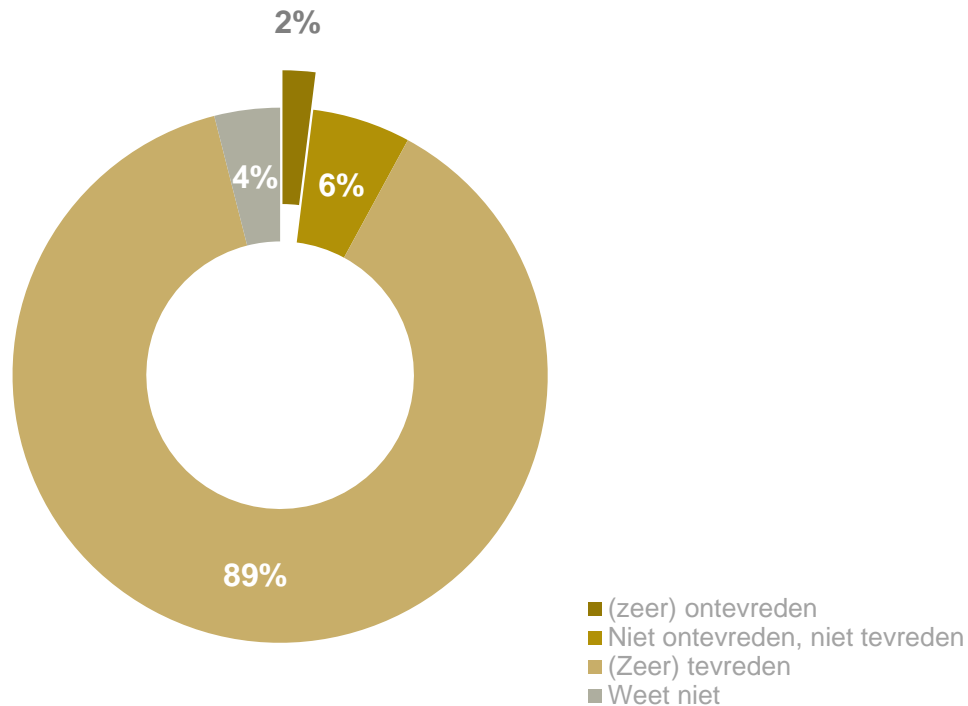
*“De overledene werd hardhandig in een zak geritst en viel hard met hoofd op de grond.”*

Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. Basis: (n=367)

## Negen op de tien Nederlanders waren (zeer) tevreden over *de uitvaartproducten (rouwdrukwerk, kist, bloemen)*

- Twee procent van de Nederlanders was (zeer) ontevreden over de uitvaartproducten (rouwdrukwerk, kist, bloemen).

### De uitvaartproducten (rouwdrukwerk, kist, bloemen)



### Open antwoorden

*“Veel geld gevraagd voor slechte kwaliteit drukwerk.”*

*“Bloemen waren kwijt.”*

*“ik was te moe...had voor de veranderingen al 3x contact gehad...”*

*“Er stond wat verkeerd afgedrukt vraag niet meer wat het is inmiddels 2 jaar geleden. Ze hebben het op tijd kunnen corrigeren.”*

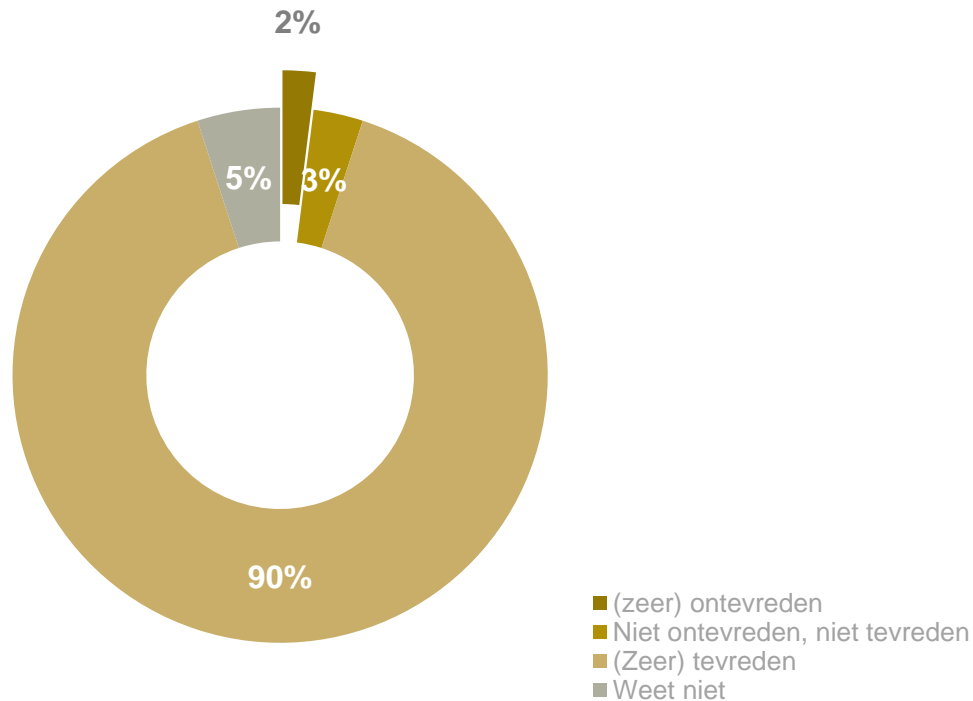
*“Ook daar probeerde de uitvaartondernemer zoveel mogelijk te verkopen”*

Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. Basis: (n=367)

# Negen op de tien Nederlanders waren (zeer) tevreden over *het rouwvervoer*

- Twee procent van de Nederlanders was (zeer) ontevreden over het rouwvervoer.

## Het rouwvervoer



## Open antwoorden

*“Duurde te lang voordat de wagens er waren.”*

*“Alles voelde als een routine klus, alsof er een bankstel afgeleverd moest worden.”*

*“Stuntelig.”*

*“De informatievoorziening was niet goed.”*

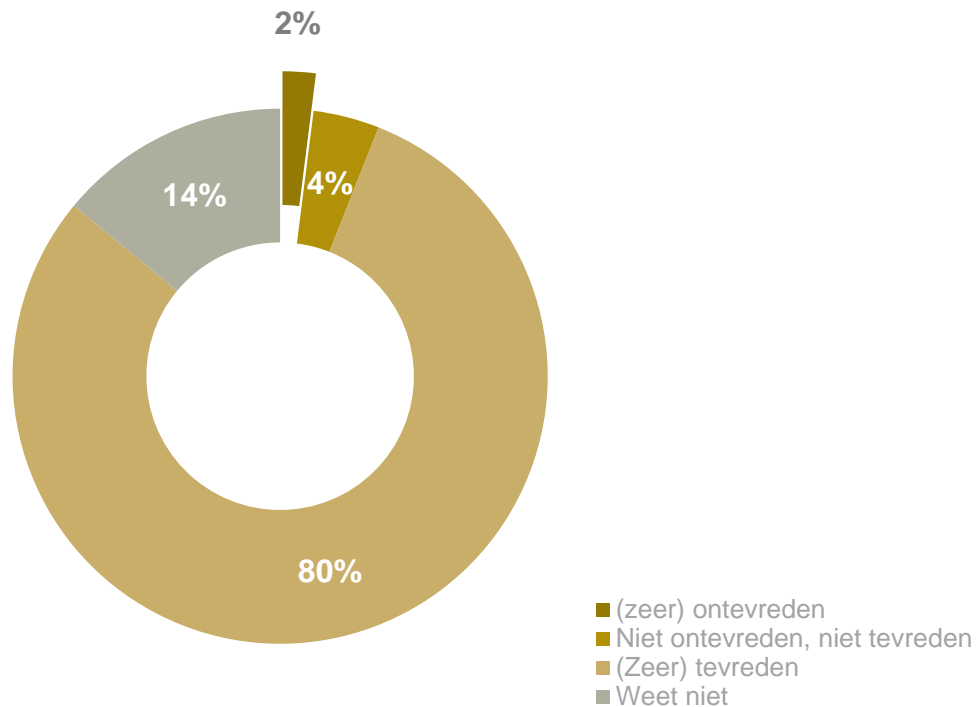
*“Rouwauto reed veel te snel, zodat de volgauto niet konden volgen en de weg kwijt waren.”*

Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. Basis: (n=367)

## Meer dan vier op de vijf Nederlanders waren (zeer) tevreden over *de opbaring in het uitvaartcentrum*

- Twee procent van de Nederlanders was (zeer) ontevreden over de opbaring in het uitvaartcentrum.

### De opbaring in het uitvaartcentrum



### Open antwoorden

*“Twee verschillende ruimtes onduidelijk waar je moet zijn.”*

*“Zie voorgaande over open ogen/mond.”*

*“Overledene was niet gekleed zoals gevraagd.”*

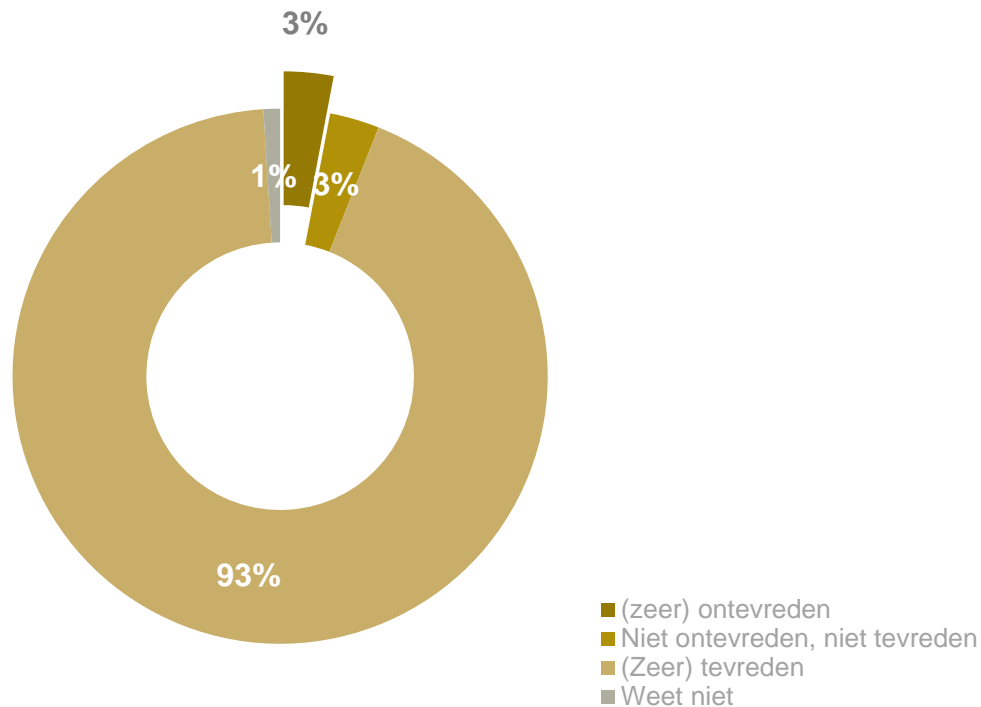
*“Het betrof mijn schoonmoeder. De vrouw in de kist leek in de verste verte niet op haar, ze was alleen herkenbaar aan haar handen en trouwring. Als mijn schoonvader haar zo had gezien, hadden we hem erbij kunnen leggen. Haar kleding zat volledig niet goed, haar beha zat bijvoorbeeld onder haar kin. Gelukkig hebben we een betrouwbaar persoon in de vriendenkring, die na één telefoontje direct kwam en in de branche heeft gewerkt. Zij heeft schoonmama zo veel mogelijk op zichzelf laten lijken en haar opnieuw aangekleed. Ook de twee oudere medewerkers van de organisatie kwamen vrij snel, al had dat niet gehoeven omdat we de vriendin al hadden.”*

Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. Basis: (n=367)

# Negen op de tien Nederlanders waren (zeer) tevreden over *de afscheidsdienst / uitvaart*

- Drie procent van de Nederlanders was (zeer) ontevreden over de afscheidsdienst / uitvaart.

## De afscheidsdienst / uitvaart



## Open antwoorden

*“Routineklus, slordigheidjes zoals muziek niet op de momenten zoals gevraagd. Zelf nog dingen moeten aangeven tijdens de uitvaart.”*

*“Werden op het allerlaatst verplaatst naar andere aula.”*

*“Zoals afgesproken was ging alles niet. Wat tot gevolg had dat de overledene werd uitgedragen, waarna de bezoekers van de dienst naar buiten gingen. De familie bleef staan tot de kerk leeg was. Een zeer onaangename situatie. Pas op het laatst ging de familie, op een teken van de begrafenisondernemer, de kerk verlaten. Zeer naar.”*

*“Ik ben zelf uitvaart verzorger en kijk kritisch naar collega uitvaartleiders.”*

*“Uitvaart ging goed. Was alleen jammer dat we een andere begeleider kregen, die niet goed op de hoogte was van de afspraken.”*

*“geluid was super slecht en hierdoor waren we meer met het geluid bezig dan met de dienst zelf. dat hoort niet zo...”*

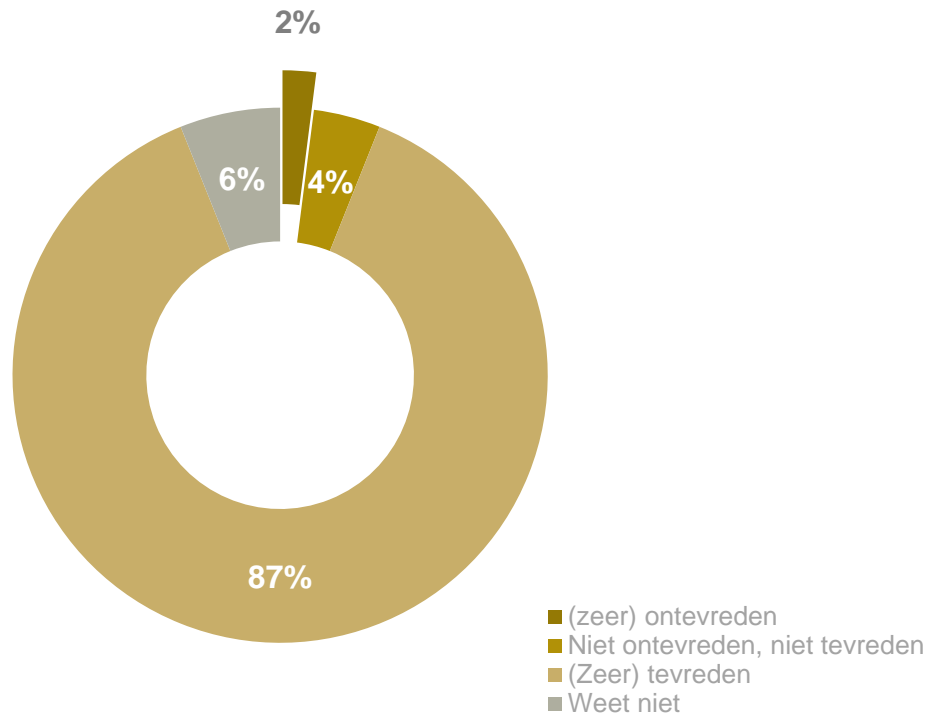
Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. Basis: (n=367)



## Meer dan vier op de vijf Nederlanders waren (zeer) tevreden over *de condoleance na de uitvaart / koffietafel*

- Twee procent van de Nederlanders was (zeer) ontevreden over de condoleance na de uitvaart / koffietafel.

### De condoleance na de uitvaart / koffietafel



### Open antwoorden

*“Te weinig voor teveel geld.”*

*“Routine - zo van zo snel mogelijk alles afwerken. Tuurlijk het is een bedrijf maar toch.”*

*“Soort druk, klein gezelschap zeer grote ruimte.”*

*“Matige broodjes slechte koffie plichtmatig”*

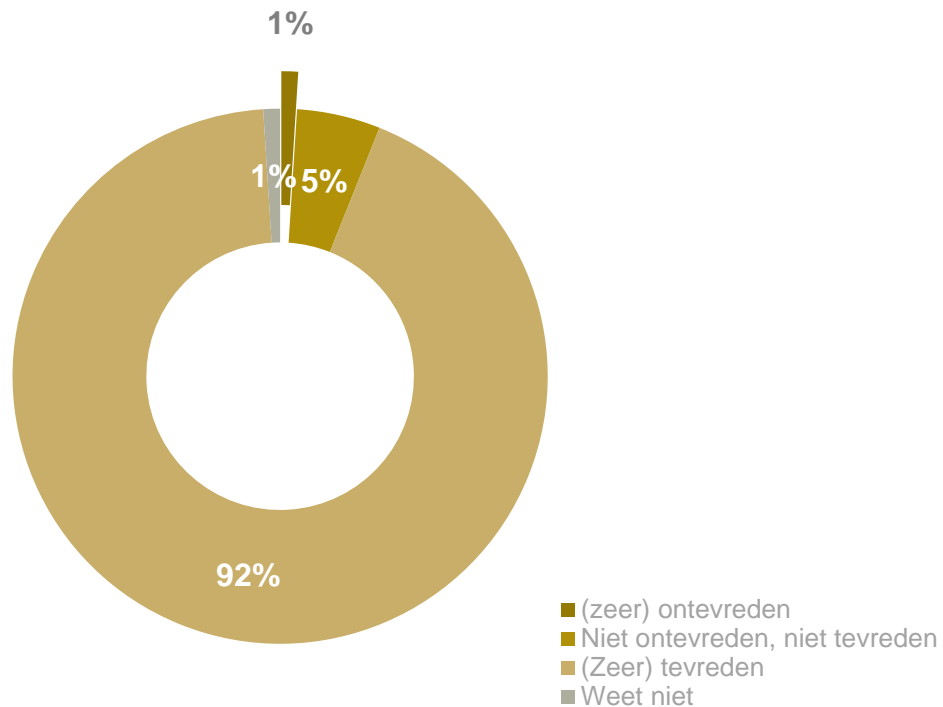
*“Koffietafel en de locatie was afgesproken, maar het gebouw waar dit was, wist het personeel er niet van, dus we stonden eerst maar te wachten en ze hebben alles toch geregeld.”*

Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. Basis: (n=367)

## Meer dan negen op de tien Nederlanders waren (zeer) tevreden over *de medewerkers die betrokken waren bij de uitvaart*

- Eén procent van de Nederlanders was (zeer) ontevreden over de medewerkers die betrokken waren bij de uitvaart.

### De medewerkers die betrokken waren bij de uitvaart



### Open antwoorden

*“Is hun werk maar voelde geen enkele compassie. Erg commercieel en zakelijk.”*

*“Eigenlijk zou iemand anders van mijn familie het regelen, maar op het laatste moment wist die geen raad en heb ik het overgenomen, zo goed mogelijk geregeld, maar daarna vond ik het welletjes, ook geen zin meer om nog te klagen over misgelopen afspraken.”*

*“Een begrafenisondernemer hoort in dienst te staan van de familie. Deze dame stond in dienst van zichzelf. Schandelijk!”*

*“Het ging rommelig en moest ze zelf helpen herinneren het zou eigenlijk andersom moeten.”*

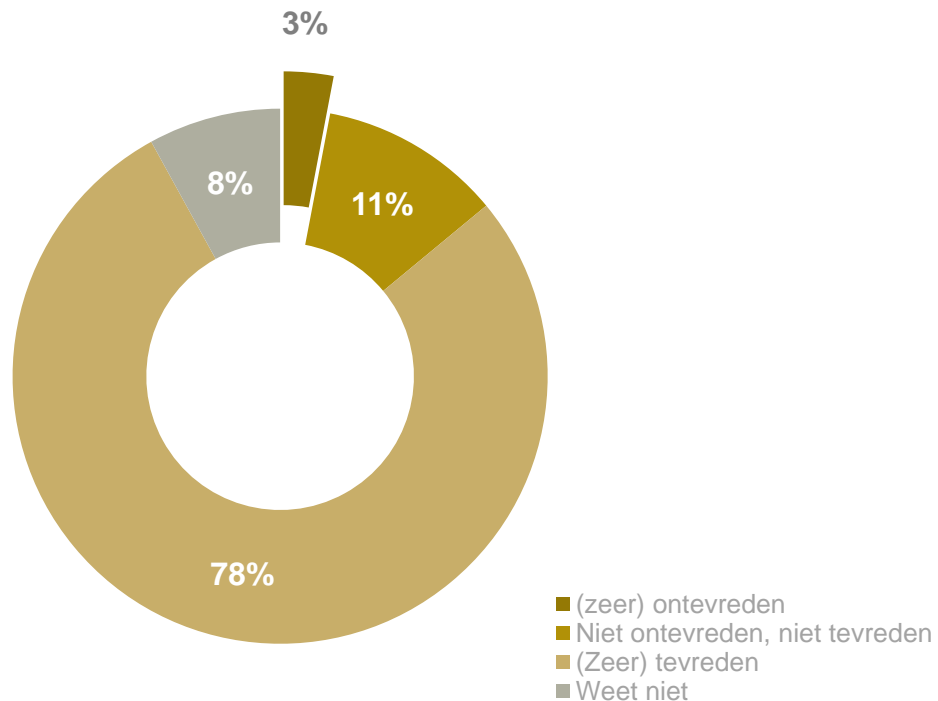
*“Uitvaartleider onkundig en niet betrokken bij de uitvaart en familie. Twee extra dragers droegen de kist niet !!”*

Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. Basis: (n=367)

## Meer dan driekwart van de Nederlanders was (zeer) tevreden over *de nazorg voor de nabestaande(n)*

- Drie procent van de Nederlanders was (zeer) ontevreden over de nazorg voor de nabestaande(n).

Nazorg voor de nabestaande(n)



### Open antwoorden

*“Na uitvaart geen contact mee, geen rekening, geen kaartjes.”*

*“Er was geen nazorg. Ik ben wel gebeld door een assistent van de huisarts die de situatie en overledene helemaal niet kende en ook niet luisterde wat ik vertelde.”*

*“Er is geen nazorg geweest.”*

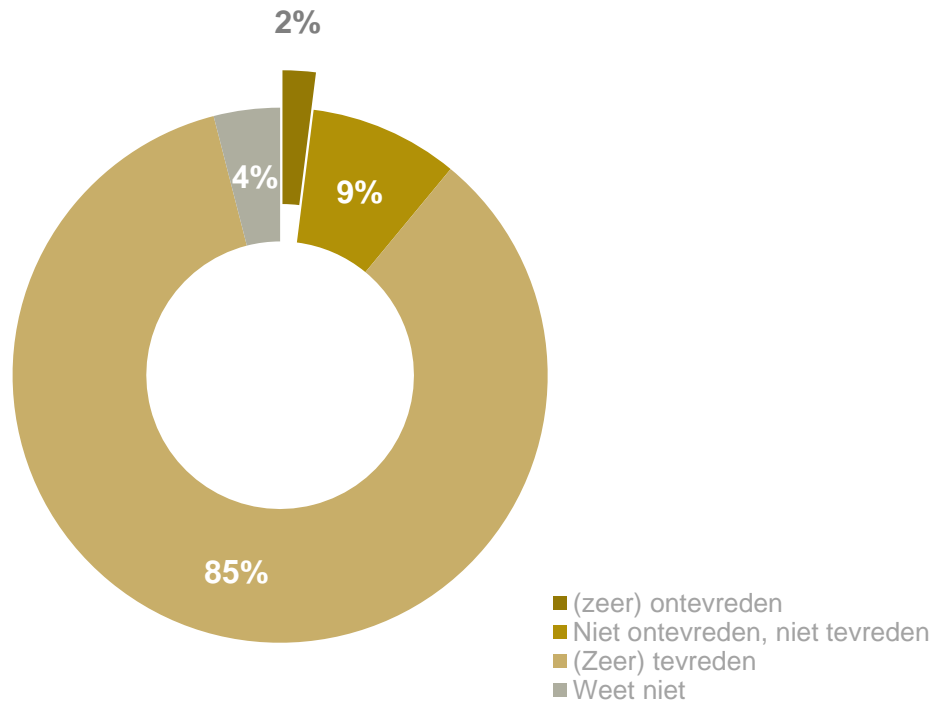
*“Vrijwel geen nazorg.”*

Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. Basis: (n=367)

## Meer dan vier op de vijf Nederlanders was (zeer) tevreden over *de algehele informatievoorziening*

- Twee procent van de Nederlanders was (zeer) ontevreden over de algehele informatievoorziening.

### Algehele informatievoorziening



### Open antwoorden

*“Standaard verhaal, op vragen iets daarbuiten kon men geen antwoord geven. Tegen de tijd dat je antwoord terug kreeg (ook niet eens op alle vragen) had ik het zelf al uitgezocht.”*

*“Automatische piloot. En was kleine uitvaart, zo ingewikkeld is dag niet. Als dat je core business is en je doet dat zo procesmatig, dan moet je je schamen.”*

*“Geluid en daardoor de dienst was slecht. Onaardige dame die alles leidde en had geen band met ons.”*

*“Door de verschillen tussen de afspraak en de uitvoering daarvan..”*

Hieronder staat een aantal zaken die te maken hebben met het organiseren van een uitvaart. Kunt u aangeven in hoeverre u ontevreden of tevreden was over de volgende zaken. Basis: (n=367)

## Minder dan één op de tien Nederlanders is (zeer) ontevreden over één of meer aspecten van de uitvaart

- Een op de zeven Nederlanders die niet tevreden waren over één of meer aspecten van de uitvaart heeft een klacht ingediend. Deze klacht werd nagenoeg altijd ingediend bij de uitvaartorganisatie.

**8,8% (n=32)**

van de mensen die een uitvaart hebben georganiseerd is **(zeer) ontevreden** over één of meer aspecten van de uitvaart

1% (n=5)

*van de mensen die een uitvaart heeft georganiseerd was zeer ontevreden*

**17,8% (n=65)**

van de mensen die een uitvaart hebben georganiseerd zijn **niet tevreden, maar ook niet ontevreden** over één of meer aspecten van de uitvaart

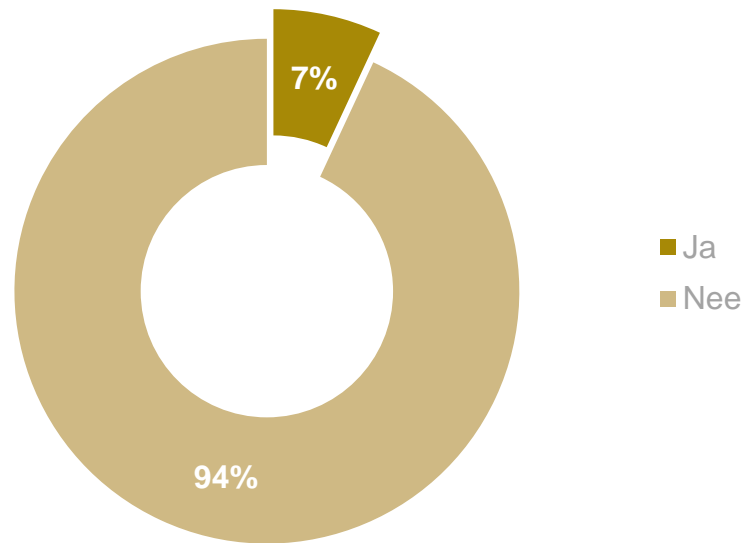
**14,6% (n=14)**

van de mensen die niet tevreden waren over één of meer aspecten van de uitvaart **heeft daarover ook een klacht ingediend**

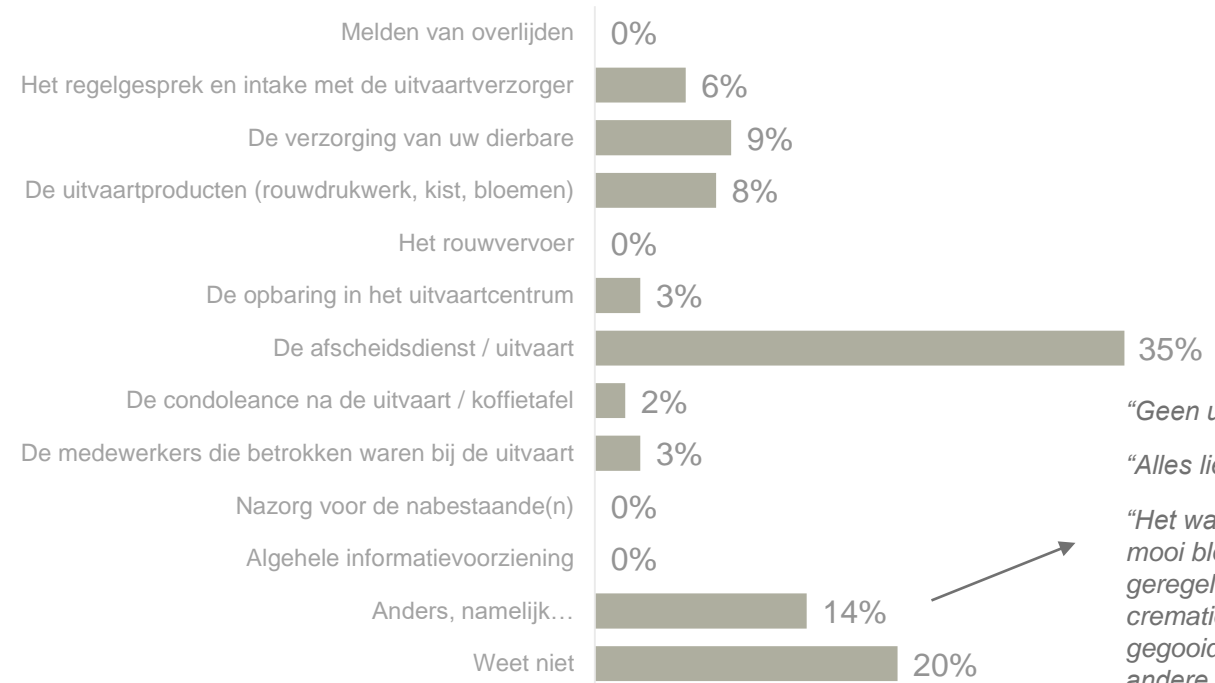
# Een klein gedeelte van de Nederlanders die een uitvaart georganiseerd heeft, heeft naast de meest recente uitvaart wel eens een probleem ervaren bij een andere uitvaart

- Dit gebeurde dan voornamelijk tijdens de afscheidsdienst (35%).

Heeft u de afgelopen drie jaar wel eens bij een andere uitvaart dan de uw meest recente uitvaart een probleem meegemaakt?



Kunt u aangeven waar dat probleem over ging?



*“Geen uitvaartverzekering”*

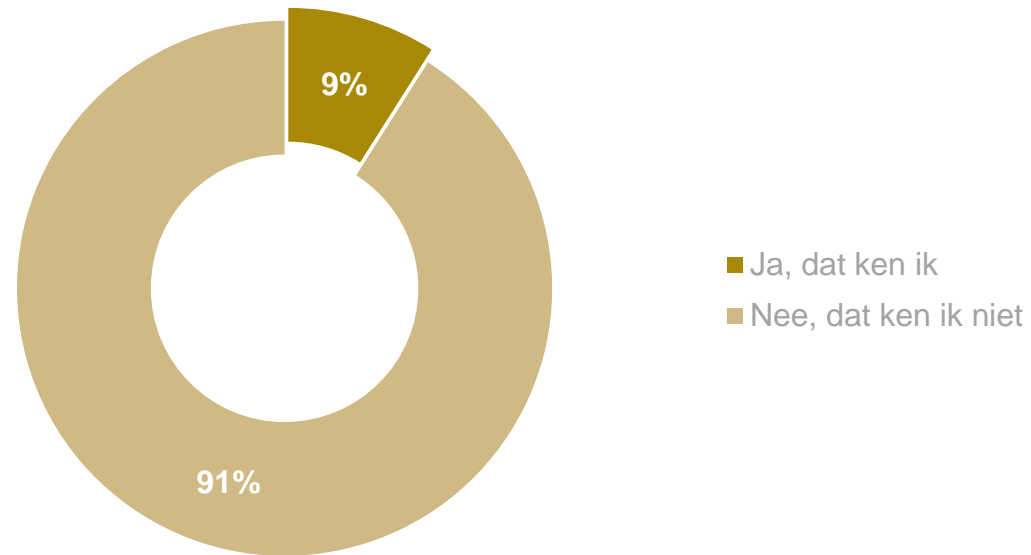
*“Alles liep heel veel uit.”*

*“Het was schokkend dat we een mooi bloemstuk hadden geregeld en onmiddellijk na de crematie was dit al in de heg gegooid, Samen met vele andere.”*

Heeft u de afgelopen drie jaar wel eens bij een andere uitvaart dan de uw meest recente uitvaart een probleem meegemaakt? Basis: (n=367)  
Kunt u aangeven waar dat probleem over ging? (n=26)

Ongeveer één op de tien Nederlanders die de afgelopen drie jaar een uitvaart georganiseerd hebben, zijn bekend met het klachteninstituut Uitvaartwezen / de Ombudsman Uitvaartwezen

Bent u bekend met het Klachteninstituut  
Uitvaartwezen / de Ombudsman Uitvaartwezen?

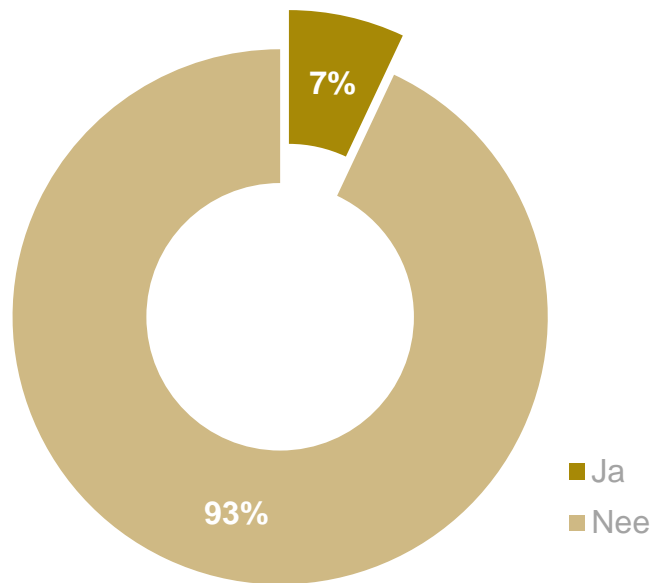


Bent u bekend met het Klachteninstituut Uitvaartwezen / de Ombudsman Uitvaartwezen? Basis: (n=367)

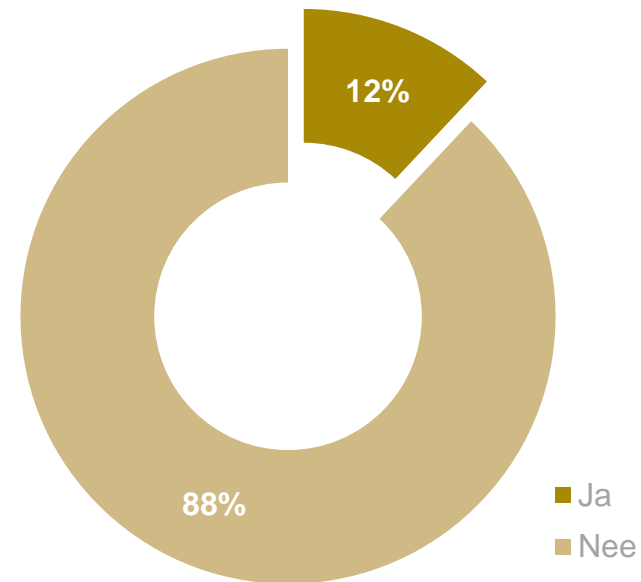
# Ongeveer één op de vijftien Nederlanders zijn ergens in de afgelopen drie jaar geconfronteerd met het ruimen van een graf

- Ongeveer één op de tien Nederlanders (12%) die geconfronteerd zijn met het ruimen van een graf, heeft problemen ervaren rondom het proces van het ruimen van een graf.

Bent u de afgelopen 3 jaar wel eens op enige wijze geconfronteerd met het ruimen van graven?



Heeft u problemen ervaren rondom het proces van het ruimen van graven?



Bent u de afgelopen 3 jaar wel eens op enige wijze geconfronteerd met het ruimen van graven? Basis: (n=1.604)  
Heeft u problemen ervaren rondom het proces van het ruimen van graven? (n=128)



■ (zeer) ontevreden ■ Niet ontevreden, niet tevreden ■ (zeer tevreden)



(zeer) ontevreden



(zeer) ontevreden + niet ontevreden, niet tevreden



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

## Onderzoeksverantwoording



# Onderzoeksspecificaties



## Doelgroep

Het onderzoek is uitgevoerd onder netto n=1.604 Nederlanders die alle vragen over digitale nalatenschap hebben ingevuld. Een groep respondenten op basis van een selectievraag heeft nog extra vragen over de kwaliteit van de uitvaartbranche beantwoord. Daarvoor zijn n=2.600 respondenten benaderd. De steekproef is representatief getrokken op basis van geslacht, leeftijd, opleiding, regio en huishoudgrootte. De resultaten van het onderzoek zijn herwogen naar de populatiekenmerken.



## Steekproefbron

NIPObase consumentenpanel.



## Respons

Er zijn 2.600 respondenten uitgenodigd. In totaal hebben er 1.604 deelgenomen. Dat is een respons van 62%.



## Online methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een online vragenlijst (CAWI: computer assisted web interviewing). Respondenten ontvingen een e-mail vanuit Kantar Nederland met daarin informatie over het onderzoek en een link naar de online vragenlijst.



## Vragenlijst

De vragenlijst is in samenspraak met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties opgesteld.



## Veldwerkperiode

Het veldwerk heeft gelopen van 03 maart 10.00 uur t/m 10 maart 10.00 uur 2020.