

KANTAR

Digitale nalatenschap en kwaliteit uitvaartbranche

Manuel Kaal, Philine Mol

Februari, 2021



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



01

CONTEXT

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) werkt aan de modernisering 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.

02

ONDERZOEKSDOEL

Dit onderzoek richt zich op de betekenis van digitale nalatenschap voor Nederlanders. Verder zijn naar aanleiding van gesprekken met de uitvaartsector over de uitvaarten zelf en de omgang met de asbus nog enkele vragen gesteld. In 2020 hebben de eerste meting van het kwantitatieve onderzoek en het kwalitatieve onderzoek plaatsgevonden. Hierbij ging het vooral om de kennis en houding van burgers ten opzichte van digitale nalatenschap. Met een nameting in 2021 werd er beter inzicht verkregen in hoe het onderwerp leeft onder burgers en wordt dit onderzoek afgesloten.

03

CENTRALE VRAAG

Centraal in dit onderzoek staan de vragen:

In hoeverre (en op welke manier) speelt digitale nalatenschap daadwerkelijk een rol in het leven van burgers? En hoe wordt de kwaliteit van de uitvaartbranche gewaardeerd?

Managementsamenvatting van het gehele onderzoek – digitale nalatenschap

De belangrijkste conclusies van het gehele onderzoek, inclusief de nameting:

1. De term digitale nalatenschap is niet erg bekend. Nederlanders zijn, over het algemeen, weinig bezig met digitale nalatenschap en hebben het vaak niet geregeld voor hun overlijden. De prioriteit ligt laag, ten opzichte van allerlei andere zaken die geregeld worden.
2. Ongeveer de helft van de Nederlanders weet niet of de huidige wet- en regelgeving en regels vanuit online dienstverleners voldoet. Men weet ook niet wie hiervoor het beste verantwoordelijk kan worden gesteld. Een kwart kijkt naar de bedrijven die de online diensten leveren, een vijfde kijkt naar notarissen, een tiende naar de overheid en 42% meent dat geen van deze partijen hoofdverantwoordelijke is.
3. Meer dan de helft van de Nederlanders vindt dat het mogelijk moet zijn om zonder toestemming toegang te krijgen tot de muziek en foto's en video's die zijn opgeslagen op de telefoon/computer van de overledene.

Wat kun je ermee?

1. Stimuleer Nederlanders om over hun nalatenschap na te denken door dit bespreekbaar te maken, bijvoorbeeld wanneer een testament wordt opgesteld bij de notaris, of in een gesprek met een uitvaartondernemer.
2. De gewenste ondersteuning door de overheid bestaat vooral uit regelgeving en voorlichting. De overheid kan hierbij ook andere organisaties betrekken, bij het delen van informatie en gebruikers te laten nadenken over mogelijke keuzes.
3. De privacy van een overledene wordt over het algemeen minder belangrijk geacht nadat de persoon is overleden. Aanbieders van online diensten kunnen daarom overwegen eenvoudiger toegang te verlenen aan nabestaanden tot de gegevens van overledene.

Managementsamenvatting van het gehele onderzoek – kwaliteit van de uitvaartbranche

De belangrijkste conclusies van het gehele onderzoek, inclusief de nameting:

1. Gemiddeld genomen beschouwen mensen die een uitvaart organiseren de kwaliteit als (zeer) goed en geven zij als rapportcijfer een 8.
2. Minder dan één op de tien Nederlanders die de afgelopen drie jaar een uitvaart georganiseerd hebben, was over één of meerdere aspecten van de uitvaart ontevreden. Dan gaat het met name over de verzorging van de dierbare, de afscheidsdienst /uitvaart en de nazorg bij de nabestaanden.

Wat kun je ermee?

1. Uitvaartorganisaties worden goed gewaardeerd en zijn over het algemeen erg zorgvuldig in de dienstverlening die zij aanbieden.
2. Uitvaartorganisaties kunnen een nog hogere kwaliteit leveren als zij nog beter letten op zaken als de verzorging van de dierbare, zorgvuldigheid bij de afscheidsdienst en een goede en persoonlijke nazorg bij de nabestaanden.



1 Samenvatting nameting

Samenvatting nameting (1/2)

- Drie op de tien Nederlanders zijn bekend met het begrip digitale nalatenschap. Dit is iets hoger dan bij de meting van vorig jaar (22%). Deze Nederlanders kennen het vooral via de media (36%) of door persoonlijke ervaringen bij een overlijden (27%). De meerderheid (61%) heeft ook nog nooit nagedacht over zijn/haardigitale nalatenschap. Dit is iets lager dan vorig jaar (was 70%). Meer dan een derde (36%) denkt er af en toe aan.
- Meer dan de helft van de Nederlanders vindt het belangrijk tot zeer belangrijk dat bepaalde zaken geregeld worden na hun eigen overlijden, vooral de keuze voor begraven of cremieren (87%) moet geregeld worden. Het regelen van de digitale nalatenschap (51%) en het kiezen van een uitvaartorganisatie (49%) wordt minder belangrijk gevonden.
- Meer dan de helft van de Nederlanders vindt dat het mogelijk moet zijn om zonder toestemming toegang te krijgen tot de muziek en foto's en video's die zijn opgeslagen op de telefoon/computer van de overledene. Voor de digitale nalatenschap die online staat (foto's op social media of e-mails) vindt een grotere groep dat hier expliciet toestemming voor moet zijn gegeven.
- Slechts 11% vindt de huidige voorwaarden voldoende voor het regelen van de digitale nalatenschap. Driekwart van de Nederlanders (77%) vindt dat er aanvullende regels moeten komen voor de digitale nalatenschap.
- Nederlanders zijn verdeeld over wie hoofdzakelijk verantwoordelijk moet zijn voor hun digitale nalatenschap, waarbij 28% kijkt naar de bedrijven die de online diensten leveren, 19% kijkt naar notarissen, 11% naar de overheid en 42% meent dat geen van deze partijen hoofdverantwoordelijke is. De gewenste ondersteuning door de overheid bestaat uit regelgeving en voorlichting.
- De helft van de Nederlanders wordt het liefst geïnformeerd via Rijksoverheid.nl om zijn/haar digitale nalatenschap te regelen vóór het overlijden. Na het overlijden van iemand worden Nederlanders het liefst geïnformeerd over mogelijke toegang tot de digitale nalatenschap door de Rijksoverheid (36%), uitvaartorganisaties (34%) en notarissen (33%).

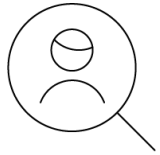
Samenvatting nameting (2/2)

- Nederlanders delen het liefst hun wachtwoorden met nabestaanden via een notitieboekje (38%) of een digitale kluis (37%). Ruim een derde van de Nederlanders geeft aan dat nabestaanden voor hen mogen beslissen wat er gebeurt met hun social media accounts na hun overlijden.
- 42% van de Nederlanders zou gebruik willen maken van private dienstverleners die de digitale nalatenschap inzichtelijk kunnen maken. De helft van de respondenten realiseert zich meer het belang van de digitale nalatenschap door het invullen van deze vragenlijst.

Kwaliteit van de uitvaartbranche

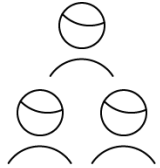
- Driekwart van de Nederlanders heeft in de afgelopen drie jaar een uitvaart meegemaakt. Twee op de tien Nederlanders hebben in de afgelopen vijf jaar een uitvaart moeten organiseren.
- Acht op de tien Nederlanders vinden het (heel) belangrijk om zeggenschap te hebben over de kosten van de uitvaart en de plaats waar de overledene zich bevindt. In mindere mate vindt men zeggenschap belangrijk over het tijdstip van de uitvaart en verzorging van overledene. Voor overige zaken vinden Nederlanders vooral de invulling van de ceremonie en het vervullen van de wensen van de overledene belangrijk.
- Nederlanders zijn verdeeld over de bewaringstermijn van de asbus voordat men de asbus kan ophalen.
- Ruim negen op de tien mensen zijn nog nooit geconfronteerd met menselijke resten bij een bezoek aan een begraafplaats.

Onderzoeksspecificaties nameting



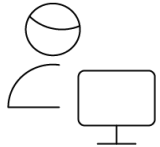
Doelgroep

Nederlanders van 18 jaar of ouder, representatief op basis van geslacht, leeftijd (18+), huishoudgrootte, regio en opleidingsniveau.



Steekproefbron

De steekproefbron is getrokken uit ons consumentenpanel.



Respons

Er zijn 2900 respondenten uitgenodigd. Uiteindelijk hebben 1507 respondenten deelgenomen (respons 52%).



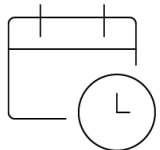
Online methode

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



Vragenlijst

De vragenlijst is opgesteld door Kantar in samenspraak met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De gemiddelde invulduur bedroeg 15 minuten.



Veldwerkperiode

Het veldwerk heeft gelopen van 21 januari t/m 31 januari 2020.

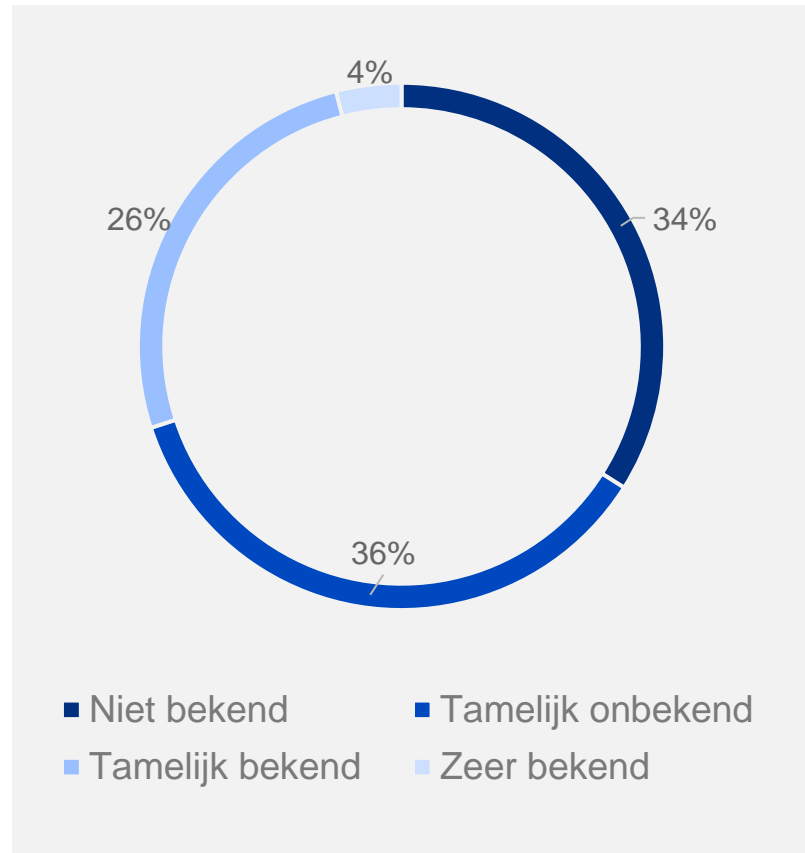
2

Bekendheid digitale nalatenschap

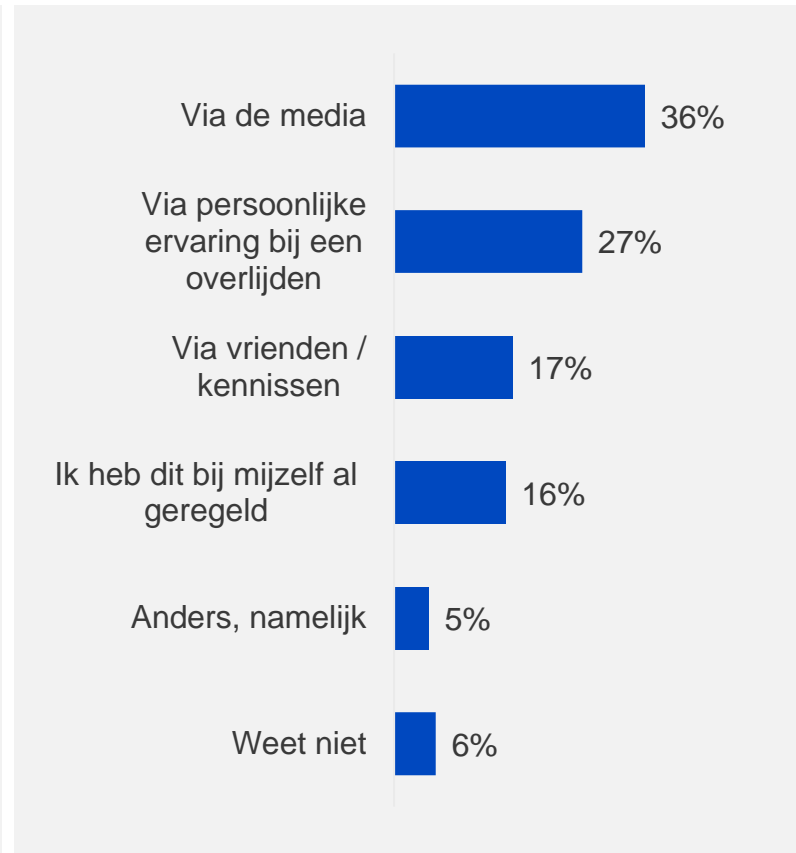


Drie op de tien Nederlanders zijn bekend met het begrip digitale nalatenschap, deze bekendheid komt vooral via de media en persoonlijke ervaring bij een overlijden

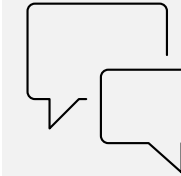
70% is onbekend met het begrip digitale nalatenschap



Ruim een derde is bekend geworden met het begrip via de media



Anders, namelijk:



“Via de kinderen”

“Via mijn werk”

“Logisch nadenken”

“Ik heb dit zelf gedeeltelijk geregeld”

“Partner”

“Ouders”

Q002: In hoeverre bent u bekend met het begrip digitale nalatenschap? | Basis: totale steekproef, n= 1507

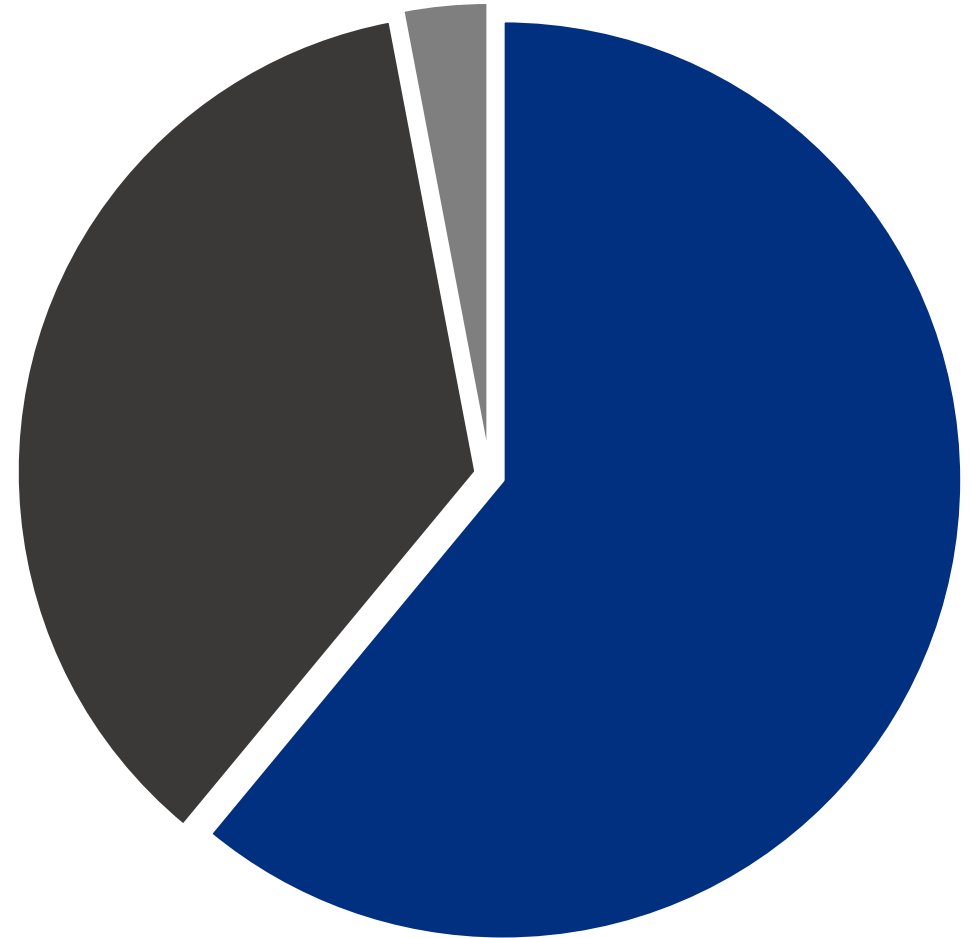
Q003: Op welke manier bent u bekend geworden met het begrip digitale nalatenschap? | Basis: totale steekproef, n= 472

Zes op de tien Nederlanders hebben nog nooit nagedacht over zijn/haar eigen digitale nalatenschap

61% Nee, nog nooit

36% Ja, af en toe

3% Ja, heel vaak



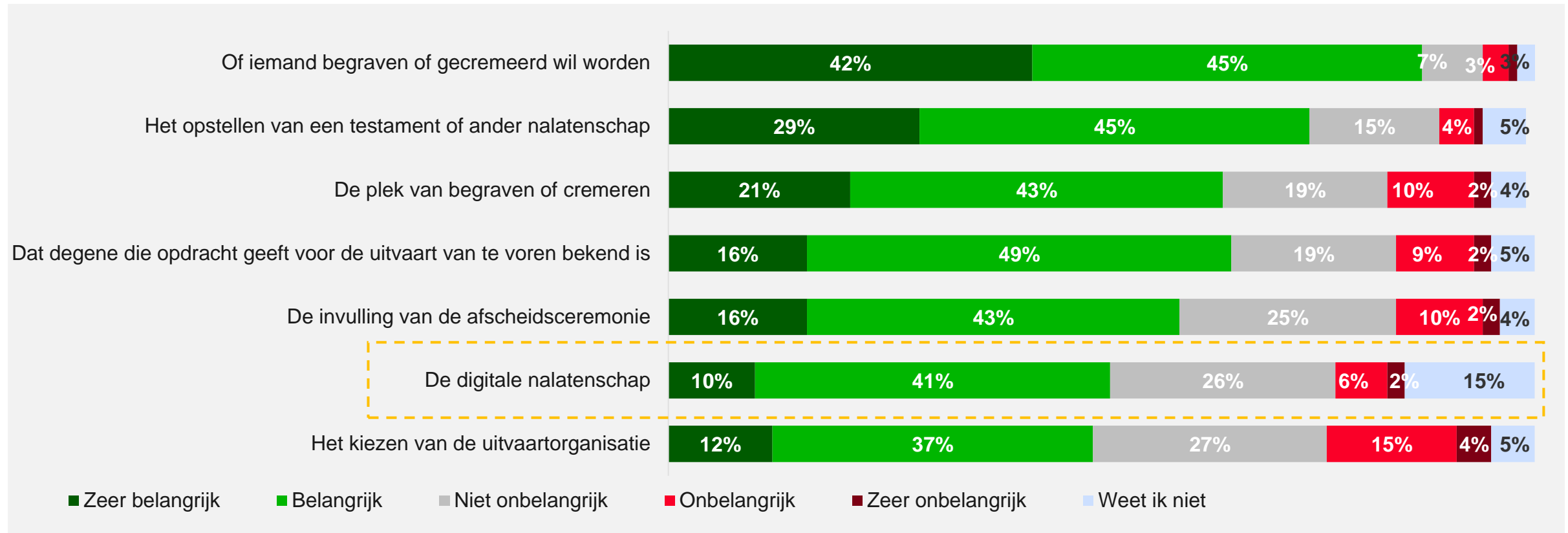
Q004: Heeft u wel eens nagedacht over uw eigen digitale nalatenschap? | Basis: totale steekproef, n= 1507

An aerial night photograph of a city, showing a dense network of roads and buildings illuminated by streetlights and building lights. The lights create a complex, interconnected pattern of yellow and white against the dark background of the city.

3

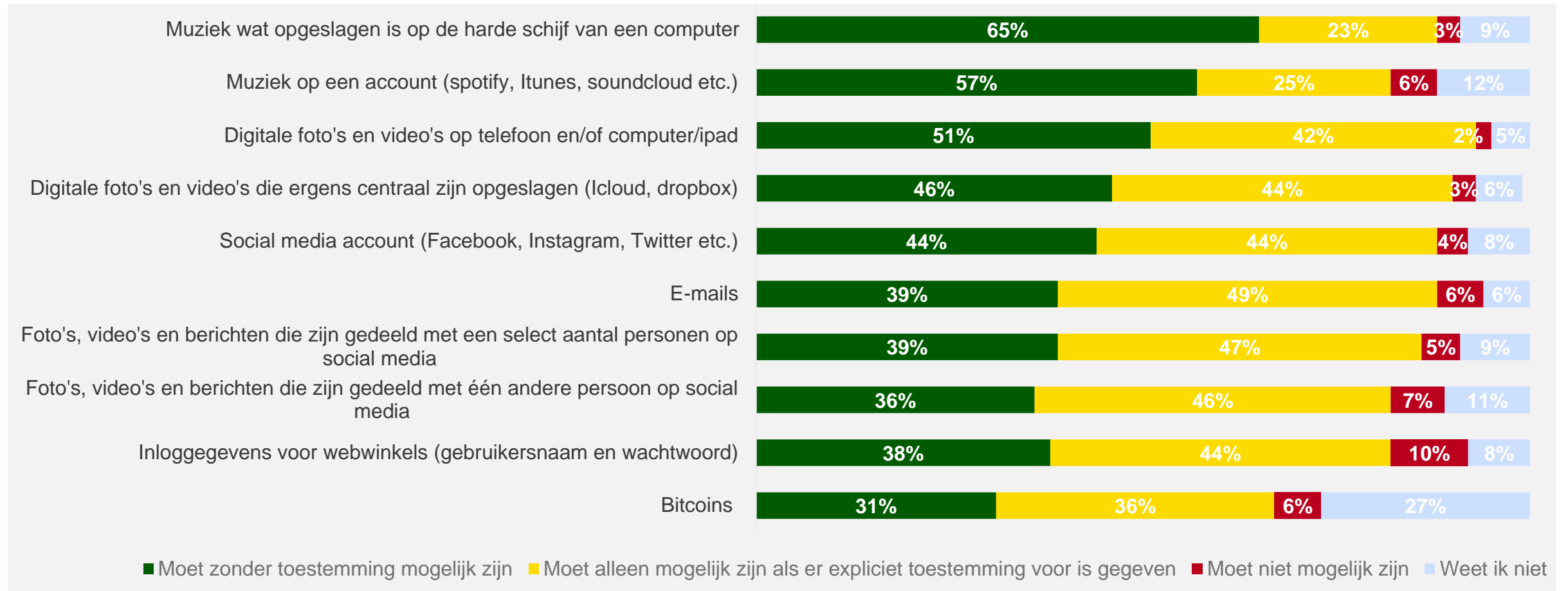
Houden burgers zich bezig met digitale nalatenschap?

Meer dan de helft van de Nederlanders vindt het belangrijk tot zeer belangrijk dat bepaalde zaken geregeld worden na hun eigen overlijden, vooral de keuze voor begraven of cremen moet goed geregeld worden. De digitale nalatenschap vindt men van minder belang



Q006: Geef aan hoe belangrijk of onbelangrijk u het vindt dat onderstaande zaken geregeld zijn na uw eigen overlijden? | Basis: totale steekproef, n=1507

Meer dan de helft van de Nederlanders vindt dat het mogelijk moet zijn om zonder toestemming toegang te krijgen tot de muziek en foto's en video's opgeslagen op de telefoon/computer van de overledene



Q030: In hoeverre vindt u dat het mogelijk moet zijn dat de nabestaanden toegang hebben tot de digitale nalatenschap van de overledene? | Basis: totale steekproef, n=1507

Bijna de helft van de Nederlanders zou de afwikkeling van de digitale nalatenschap overlaten aan zijn/haar partner

Partners, kinderen en (eerstegraads) familie worden het meest aangewezen voor de afwikkeling van de digitale nalatenschap

Anders, namelijk:



“Testamentair executeur”

“Eerst partner, dan kinderen”

“Waarschijnlijk aan verschillende personen uit de kring van erfgenamen”

“Broer en vriendin”

“Door mij aan te wijzen persoon of organisatie”

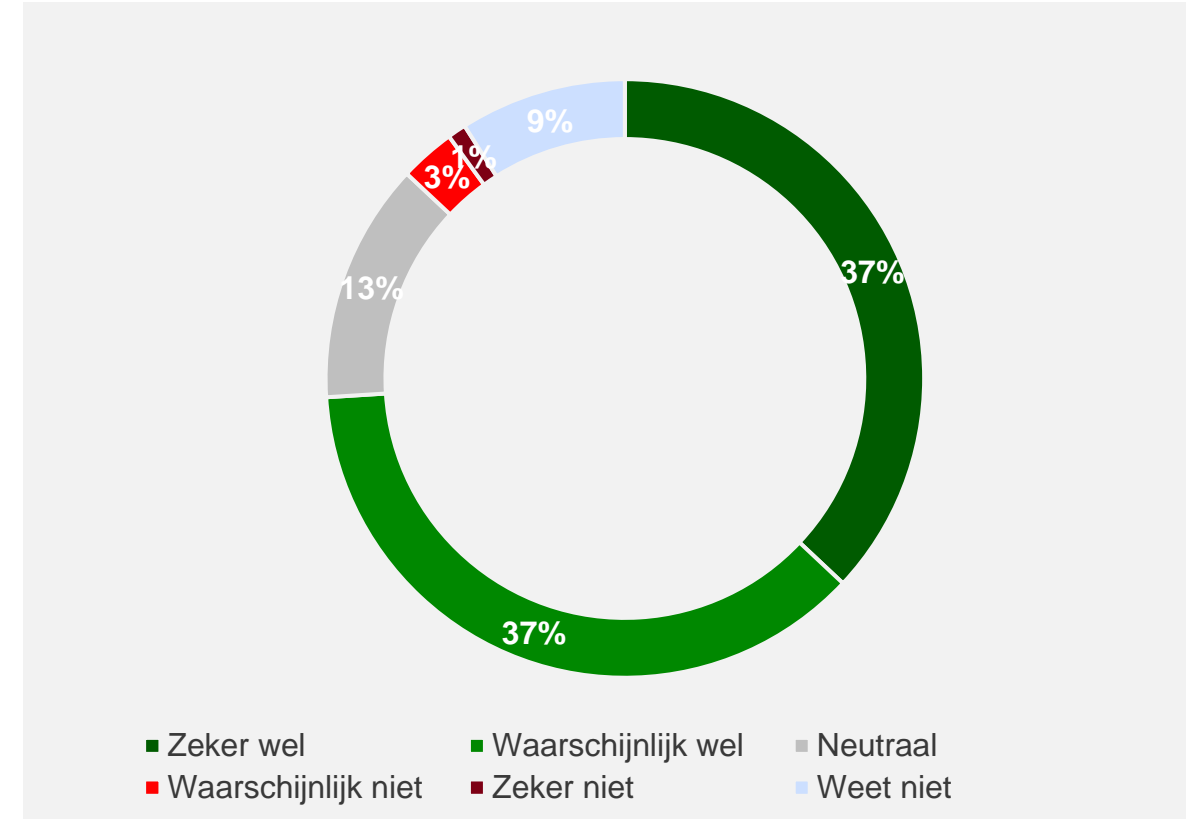
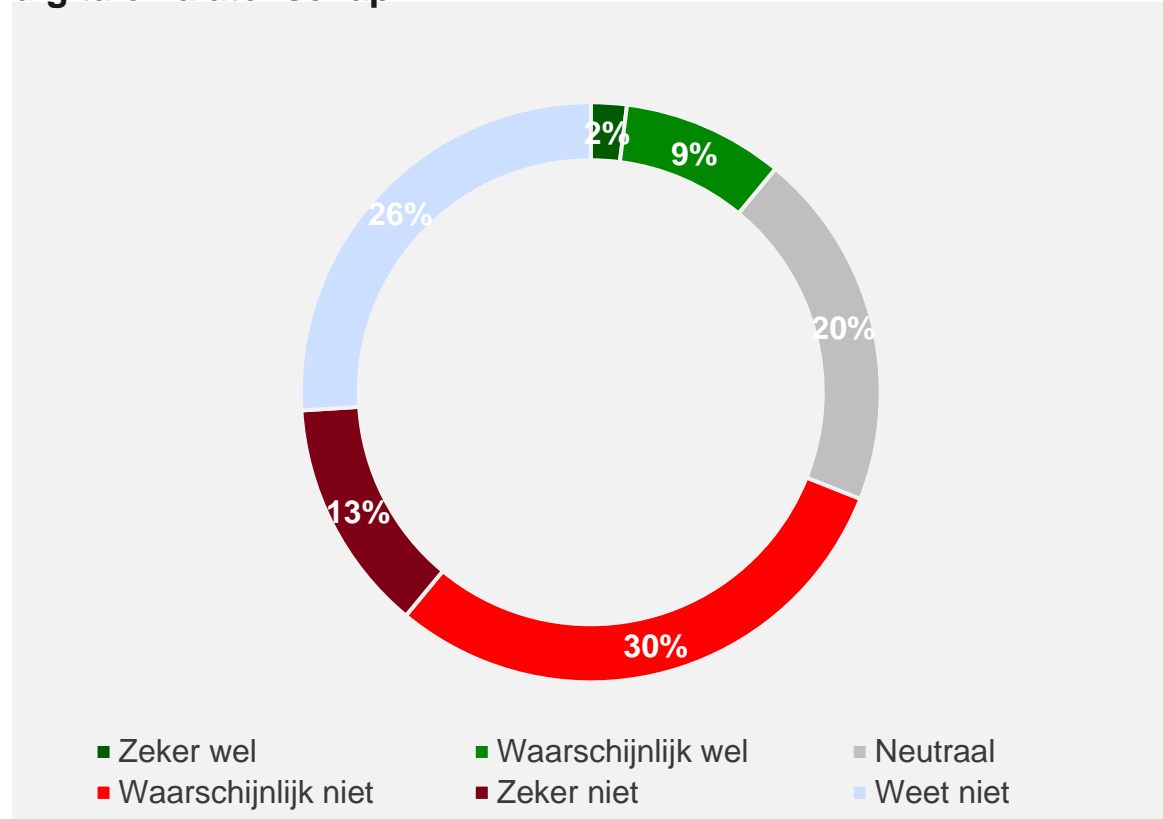
“Heb geen partner of kinderen, fam bejaard of overleden dus wie ja?”

Q008: Aan wie zou u de afwikkeling van de digitale nalatenschap overlaten? | Basis: totale steekproef, n= 1507

Slechts een op de tien Nederlanders vindt de huidige voorwaarden voldoende voor het regelen van de digitale nalatenschap

Ruim vier op de tien Nederlanders vinden dat de huidige voorwaarden (zeker) niet voldoende zijn voor het regelen van de digitale nalatenschap

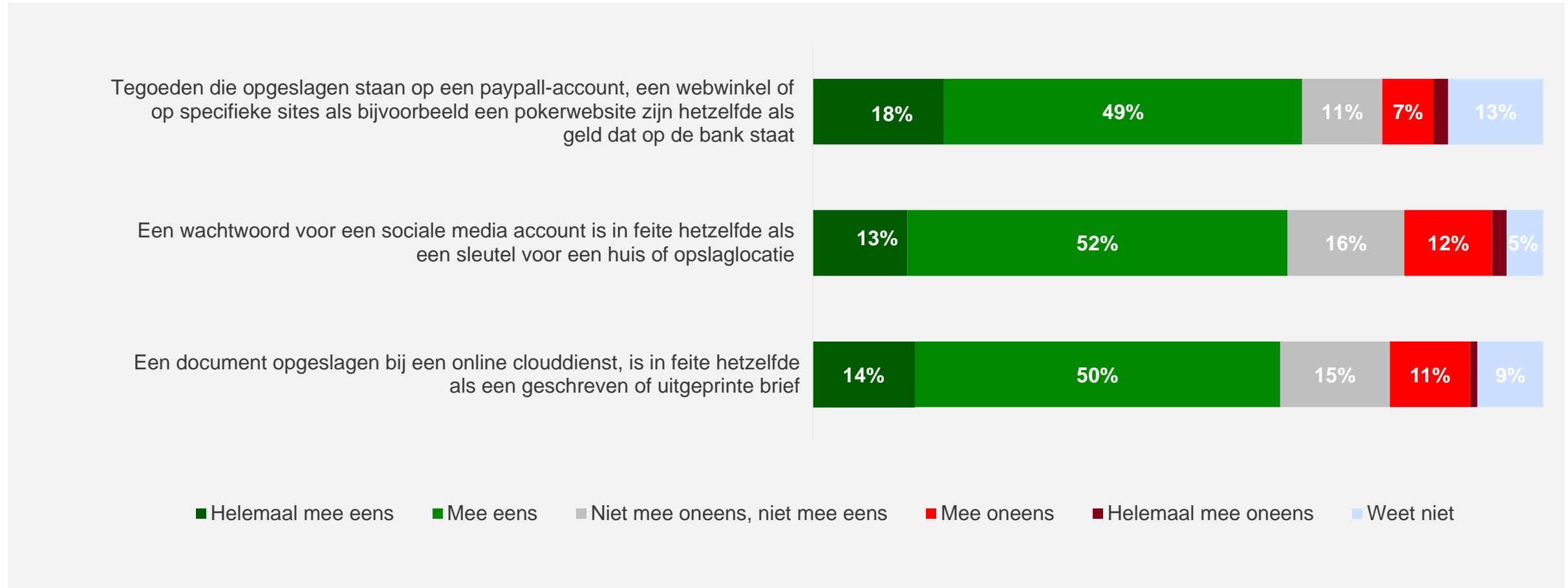
Driekwart van de Nederlanders vindt dat er aanvullende regels moeten komen voor de digitale nalatenschap




Q010: In hoeverre vindt u dat de huidige voorwaarden voldoende zijn voor het regelen van de digitale nalatenschap? | Basis: totale steekproef, n= 1507

Q012: In hoeverre vindt u dat er aanvullende regels moeten komen voor de digitale nalatenschap? | Basis: totale steekproef, n= 1507

De meerderheid van de Nederlanders beschouwt digitale zaken (tegoeden, wachtwoorden en documenten) hetzelfde als materiële zaken



Q011: In hoeverre bent u het eens of oneens met deze stellingen? | Basis: totale steekproef, n= 1507



4
Welke rol kan de
overheid spelen in de
ondersteuning van
digitale nalatenschap?

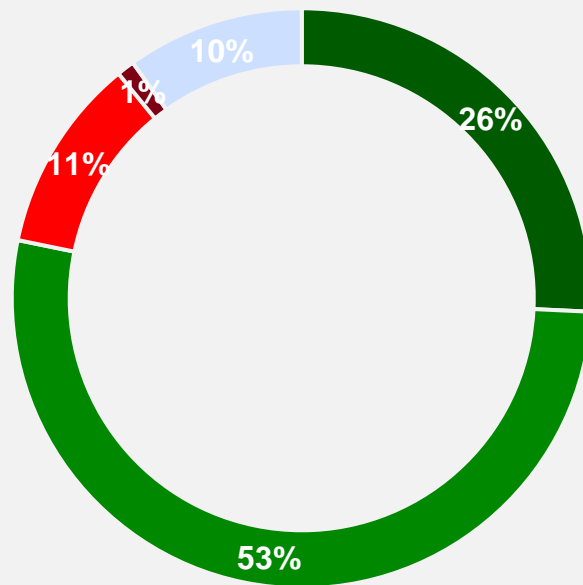
Nederlanders zijn verdeeld over wie hoofdzakelijk verantwoordelijk moet zijn voor de digitale nalatenschap. De overheid wordt door slechts een op de tien Nederlanders gezien als de aangewezen partij



Q013: Welke van de onderstaande uitspraken past het beste bij uw opvatting? | Basis: totale steekproef, n= 1507

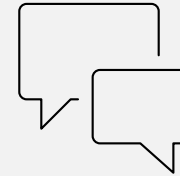
De Nederlanders die de aanbieders van online diensten als verantwoordelijk beschouwen voor de digitale nalatenschap, verwachten van hen ondersteuning, vooral bij de toegang tot gegevens

12% van de Nederlanders geeft aan waarschijnlijk tot geen ondersteuning van de bedrijven te willen bij het regelen van digitale nalatenschap



■ Zeker wel ■ Waarschijnlijk wel ■ Waarschijnlijk niet ■ Zeker niet ■ Weet niet

Nederlanders willen vooral met hulp van bedrijven makelijker toegang krijgen tot de accounts



“Dat zij makkelijker toestemming geven ivm overlijden”

“Het verlenen van toegang aan de nabestaande tot de accounts, bij een officiële verklaring van overlijden”

“Vantevoren kunnen aangeven wie in je account mag bij overlijden.”

“Machtigen van personen of juist GEEN toestemming voor bepaalde personen benoemen”

“Duidelijkheid over de regelingen en voorzieningen om het de nabestaanden makkelijk te maken. Zoiets als een digitaal testament.”

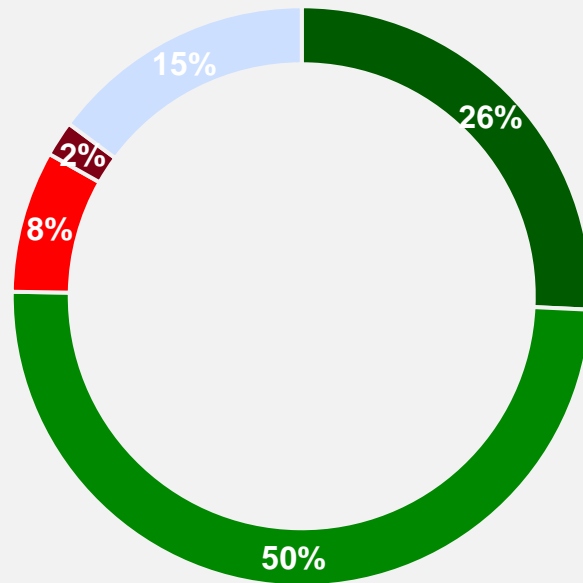
“Advies, ondersteuning”

Q014: In hoeverre wil u ondersteuning van de bedrijven bij het regelen van de digitale nalatenschap? | Basis: totale steekproef, n= 423

Q015: Wat voor ondersteuning wilt u dan van de bedrijven? | Basis: totale steekproef, n= 423

De Nederlanders die notarissen als verantwoordelijk beschouwen voor de digitale nalatenschap, verwachten van de notarissen vooral dat zij de digitale nalatenschap kunnen regelen en vastleggen

Eén op de tien Nederlanders geeft aan waarschijnlijk tot geen ondersteuning van notarissen te willen bij het regelen van digitale nalatenschap

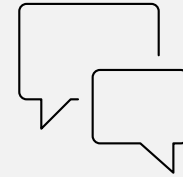


■ Zeker wel ■ Waarschijnlijk wel ■ Waarschijnlijk niet ■ Zeker niet ■ Weet niet

Q014: In hoeverre wil u ondersteuning van de notarissen bij het regelen van de digitale nalatenschap? | Basis: totale steekproef, n= 283

Q015: Wat voor ondersteuning wilt u dan van de notarissen? | Basis: totale steekproef, n= 283

Nederlanders willen advies en hulp van de notarissen bij het regelen en vastleggen de digitale nalatenschap



“Advies over hoe dit geregeld kan worden, vastlegging van voorkeuren”

“Dat bij het afhandelen van de nalatenschap ook de digitale erfenis meegenomen wordt. Dat de notaris een verklaring afgeeft waarmee je gemakkelijk toegang kunt krijgen tot de digitale nalatenschap”

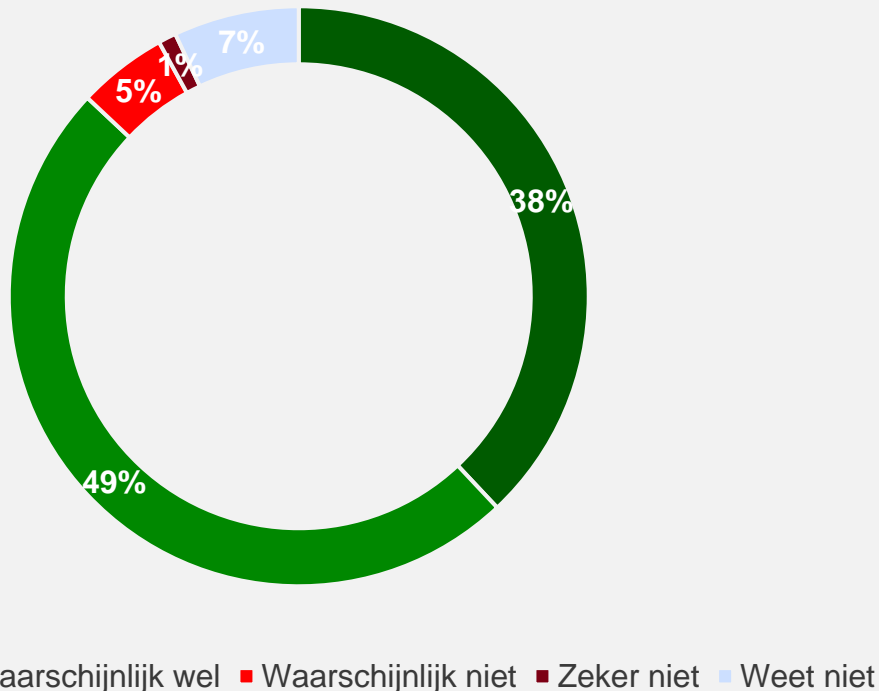
“Een rechtsgeldig document waarmee mijn partner mijn digitale nalatenschap kan beheren. Dit document moet bindend zijn voor alle online diensten. En het mag niet peperduur zijn. Kan onderdeel zijn van testament.”

“Het geven van adviezen om de digitale nalatenschap te regelen.”

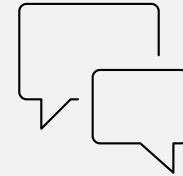
“Dezelfde ondersteuning als ik ook zou "inhuren" als bij het regelen van de rest van mijn nalatenschap.

De Nederlanders die de overheid als verantwoordelijk beschouwen voor de digitale nalatenschap, verwachten van de overheid vooral regelgeving

Slechts 6% van de Nederlanders geeft aan waarschijnlijk tot geen ondersteuning van de overheid te willen bij het regelen van digitale nalatenschap



Nederlanders willen vooral duidelijke regelgeving



“Regelgeving”

“Vaststelling van regels die duidelijk en uniform zijn voor iedereen”

“Regelgeving waarin geregeld is dat nabestaanden/erfgenamen toegang moeten krijgen tot digitale zaken.”

“Goede wet- en regelgeving, zodat bedrijven/diensten verplicht zijn mensen te laten aangeven of ze wel of niet toegang geven tot hun gegevens bij overlijden.”

“Voorlichting”

“Wet- en regelgeving over de mate waarin bedrijven moeten faciliteren in het toegang geven tot de digitale nalatenschap”

Q014: In hoeverre wil u ondersteuning van de overheid bij het regelen van de digitale nalatenschap? | Basis: totale steekproef, n= 172

Q015: Wat voor ondersteuning wilt u dan van de overheid? | Basis: totale steekproef, n= 172



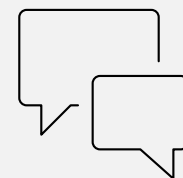
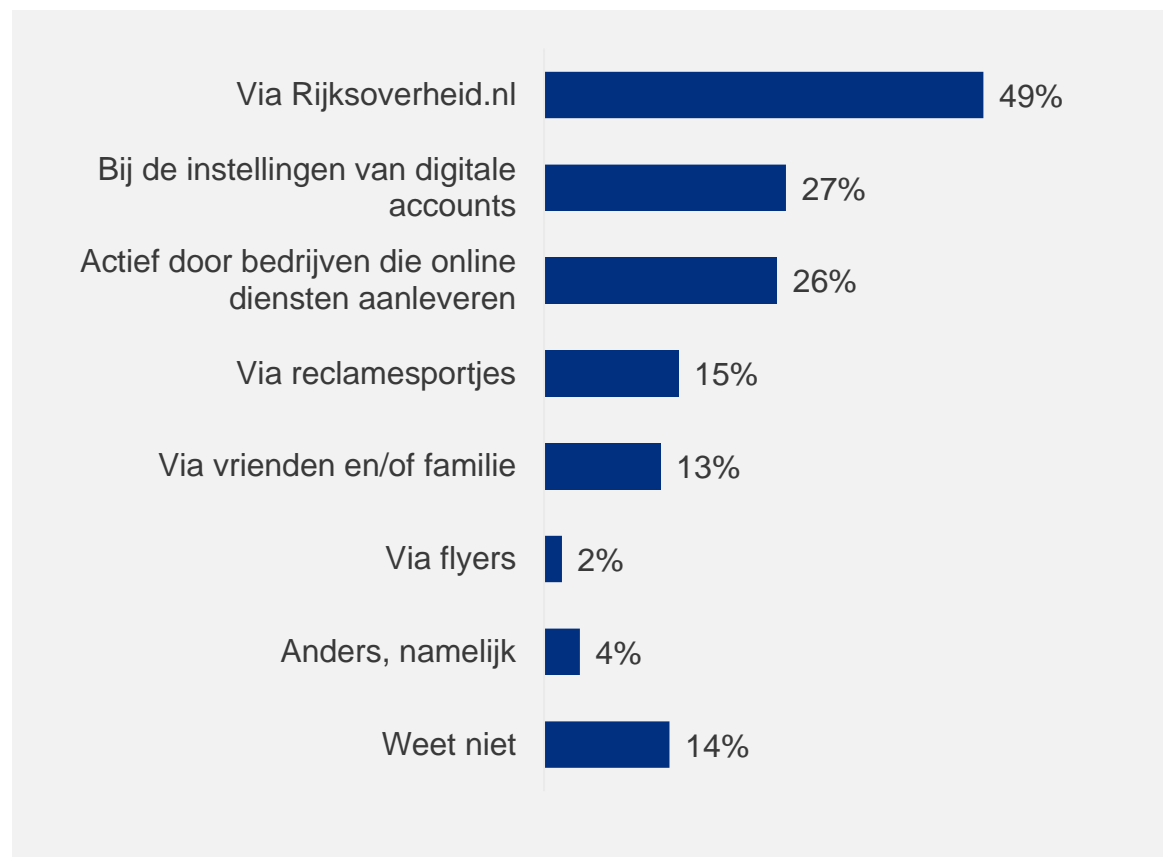
5

Wat vinden burgers
belangrijk als het gaat
om digitale
nalatenschap?

De helft van de Nederlanders wordt het liefst geïnformeerd via Rijksoverheid.nl om zijn/haar eigen digitale nalatenschap te regelen vóór het overlijden

Rijksoverheid.nl, instellingen van digitale accounts en bedrijven die online diensten aanleveren worden het vaakst genoemd

Anders, namelijk:



“Via de uitvaartverzekering”

“Gesprek met notaris”

“Door de (massa)media, de notarissen en door ouderenbonden en consumentenorganisaties”

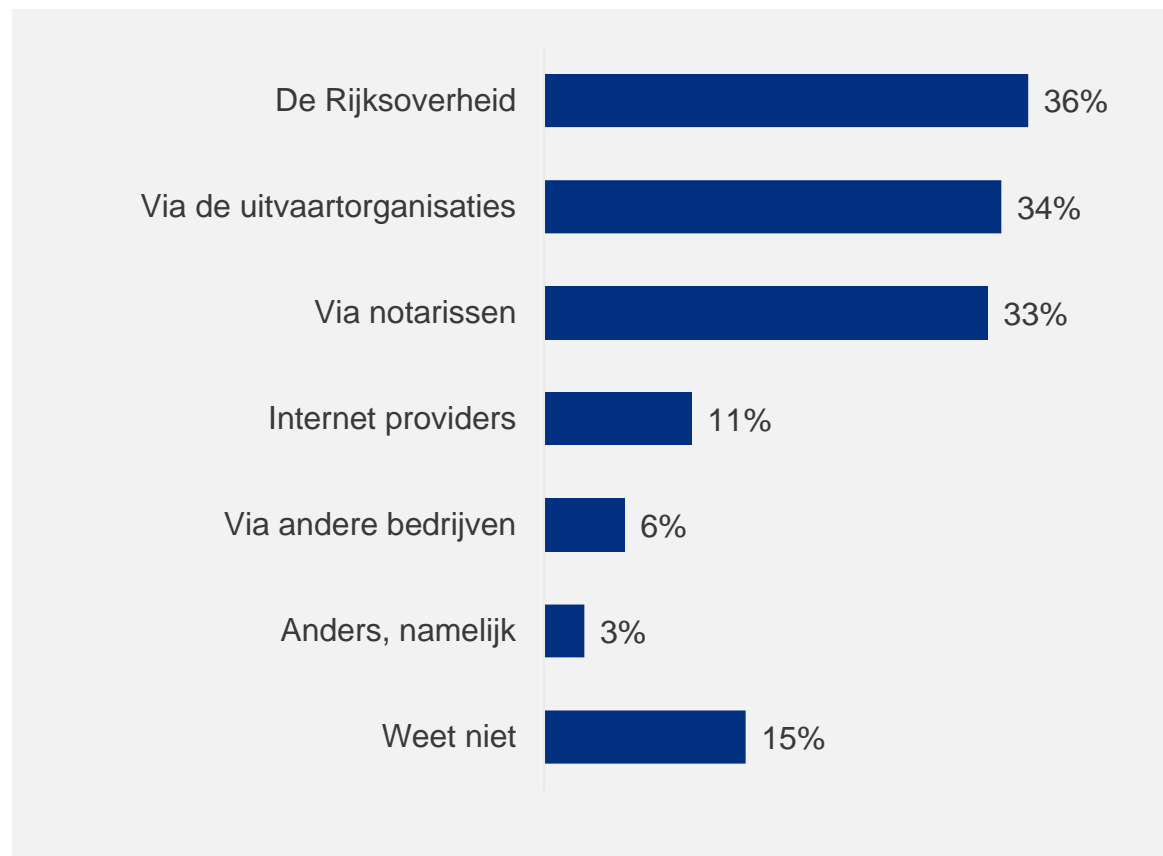
“Via uitvaartbranche, via www.ikwilmetjepraten.nu, via 50+-beurs, via tijdschriften zoals Plus, Libelle etc. (m.n. ervaringsverhalen wat er lastig kan zijn)”

“Via ouderenorganisaties, Rijksoverheid, Autoriteit Persoonsgegevens”

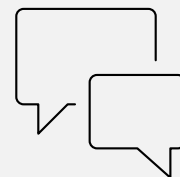
Q016: Via welke kanalen wilt u het liefst geïnformeerd worden om uw eigen digitale nalatenschap te regelen, vóór het overlijden? | Basis: totale steekproef, n= 1507

Na het overlijden van iemand worden Nederlanders het liefst geïnformeerd over mogelijke toegang tot de digitale nalatenschap door de Rijksoverheid, uitvaartorganisaties en notarissen

Via andere bedrijven wordt door slechts 6% gekozen



Anders, namelijk:



“Familie”

“De betreffende bedrijven waar het account is”

“Door bedrijven/accounts waar je toegang wilt hebben, zij moeten een helpdesk of informatie pagina moeten hebben waarop staat hoe je als nabestaande inzage/toegang kunt krijgen en onder welke voorwaarden (testament of ander document)”

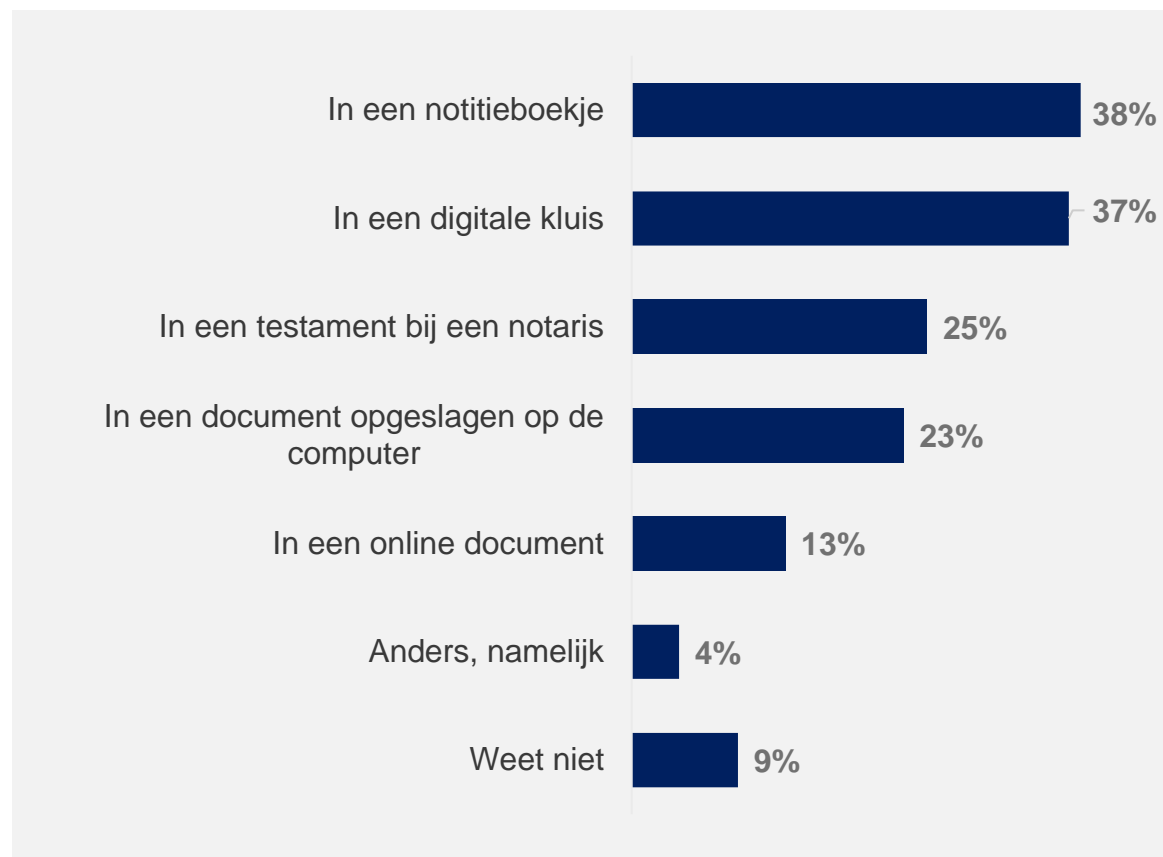
“Een brief die is nagelaten voor de executeur testamentair”

“Dit had al geregeld moeten zijn voor overlijden door de persoon zelf”

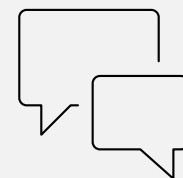
Q017: Door wie wilt u het liefst geïnformeerd worden over mogelijke toegang tot de digitale nalatenschap van iemand, na het overlijden? | Basis: totale steekproef, n= 1507

Ruim een derde van de Nederlanders zou het liefst zijn/haar wachtwoorden willen delen via een notitieboekje of een digitale kluis

Een notitieboekje wordt het het meest als eerst gekozen



Anders, namelijk:



“Familie”

“De betreffende bedrijven waar het account is”

“Door bedrijven/accounts waar je toegang wilt hebben, zij moeten een helpdesk of informatie pagina moeten hebben waarop staat hoe je als nabestaande inzage/toegang kunt krijgen en onder welke voorwaarden (testament of ander document)”

“Een brief die is nagelaten voor de executeur testamentair”

“Dit had al geregeld moeten zijn voor overlijden door de persoon zelf”

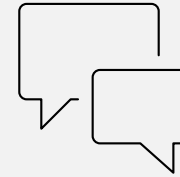
Q018: Op welke manieren zou u het liefst uw wachtwoorden willen delen met uw nabestaanden? | Basis: totale steekproef, n= 1507

Ruim een derde van de Nederlanders geeft aan dat na hun overlijden de nabestaanden mogen beslissen wat er moet gebeuren met de achtergebleven social media accounts

Eén op de vijf Nederlanders vindt dat zijn/haar social media account na een bepaalde periode verwijderd moet worden



Anders, namelijk:



“Eenmalig vermelden dat ik dood ben, dat even laten staan en daarna verwijderen”

“Eerst in memorial voor een bepaalde tijd, daarna verwijderen”

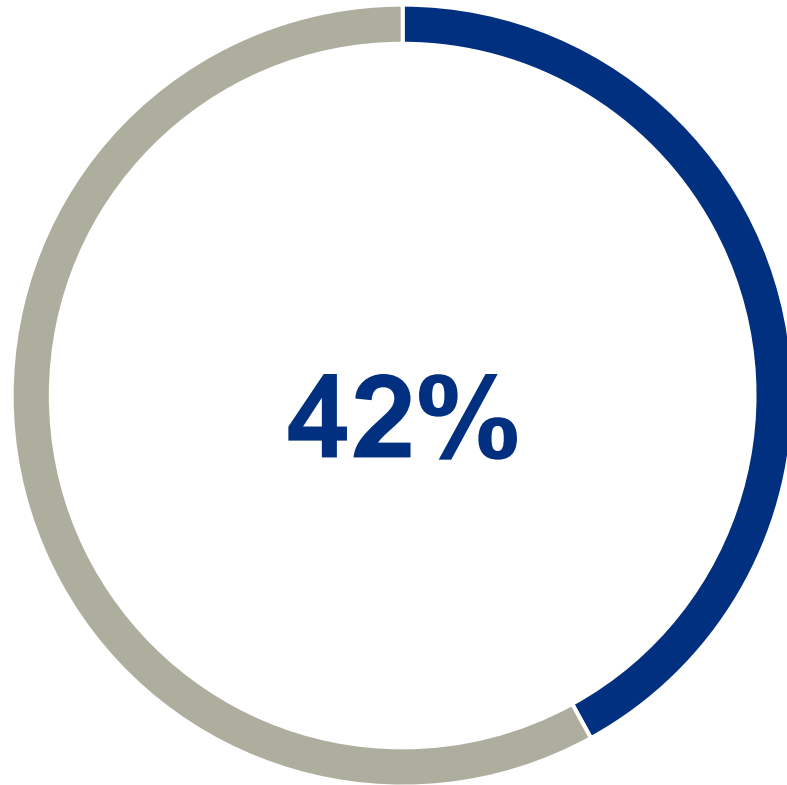
“Afhankelijk van de sociale media - sommige mogen een memorialpagina worden (Facebook bijvoorbeeld), andere zou ik liever willen laten verwijderen.”

“Eerst een Memorial pagina en na een half jaar verwijderen door Familie”

“Verwijderen nadat er een overlijdensbericht op gezet is”

Q019: Wat vindt u dat er met uw social media accounts moet gebeuren nadat u bent overleden? | Basis: totale steekproef, n= 1507

Vier op de tien Nederlanders zou gebruik willen maken van private dienstverleners voor het regelen van de digitale nalatenschap



van de Nederlanders zou **wel** gebruik willen maken van private dienstverleners die de digitale nalatenschap inzichtelijk kunnen maken

Q022: Zou u gebruik willen maken van private dienstverleners (zoals een notaris of een online dienstverlener) die voor u inzichtelijk kunnen maken wat de digitale nalatenschap voor u precies omvat en dit desgewenst voor u regelen? | Basis: totale steekproef, n=1507

Q026: Hecht u meer waarde aan de digitale nalatenschap na het invullen van deze vragenlijst? | Basis: totale steekproef, n=1507

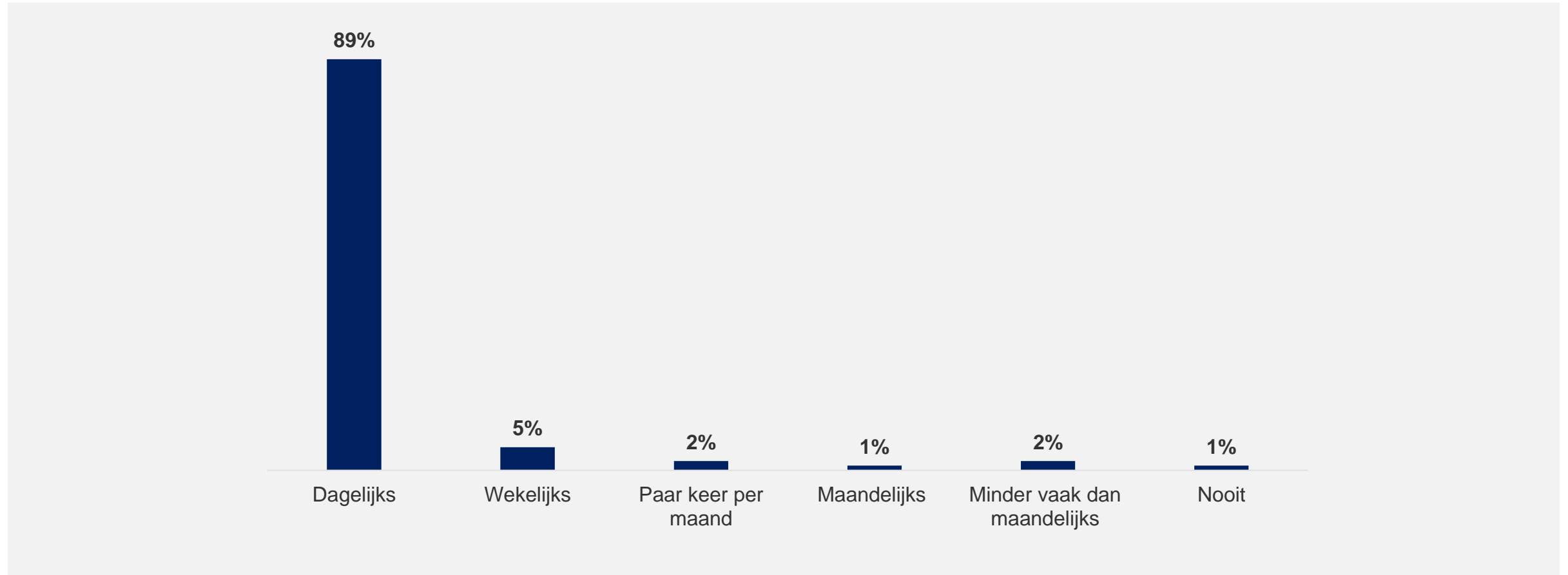
Hecht u meer waarde aan de digitale nalatenschap na het invullen van deze vragenlijst?

51% van de Nederlanders realiseert zich nu meer het belang van de digitale nalatenschap door het invullen van deze vragenlijst.

25% van de Nederlanders vindt digitale nalatenschap nog steeds niet echt belangrijk of dringend.

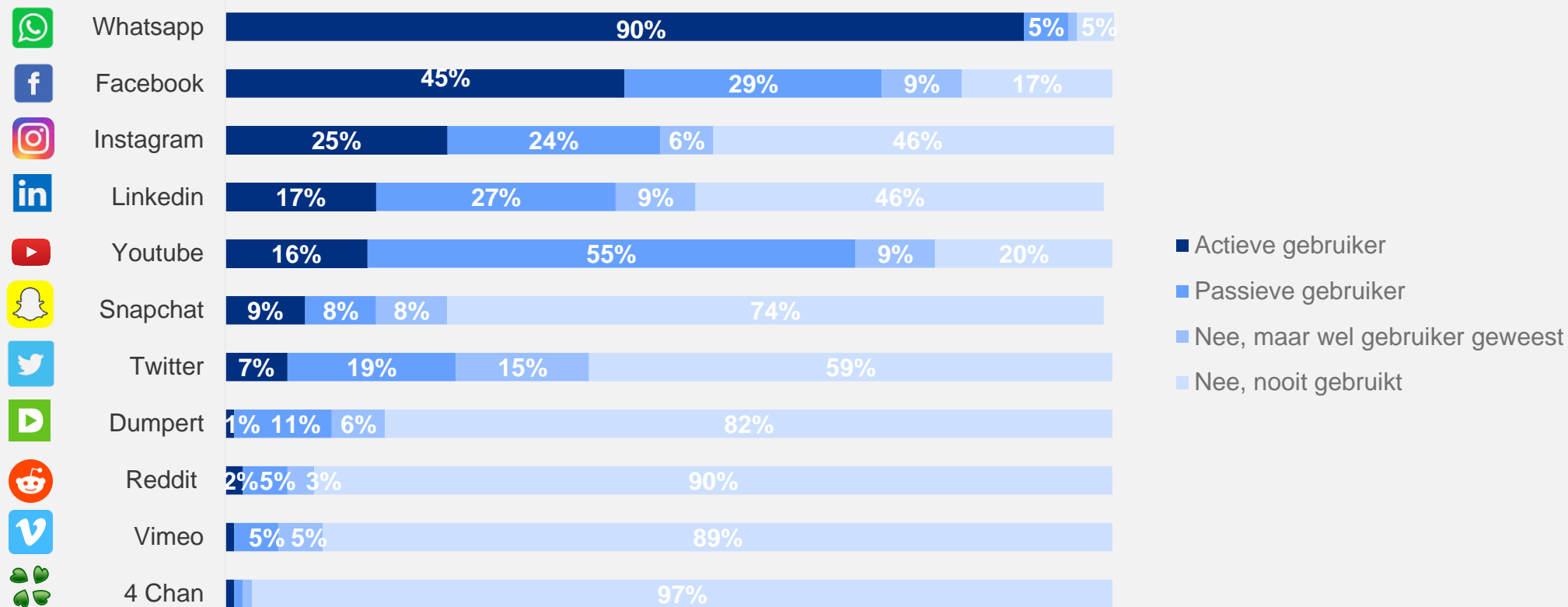
24% van de Nederlanders vindt digitale nalatenschap nog steeds even belangrijk als voor het invullen van deze vragenlijst.

Negen op de tien Nederlanders maken dagelijks gebruik van social media



Q024: In hoeverre heeft u in uw dagelijks leven te maken met digitale media?| Basis: totale steekproef, n= 1507

Nederlanders gebruiken hoofdzakelijk Whatsapp, Facebook en Youtube. Daarnaast gebruiken Nederlanders vaak Instagram, LinkedIn en Twitter



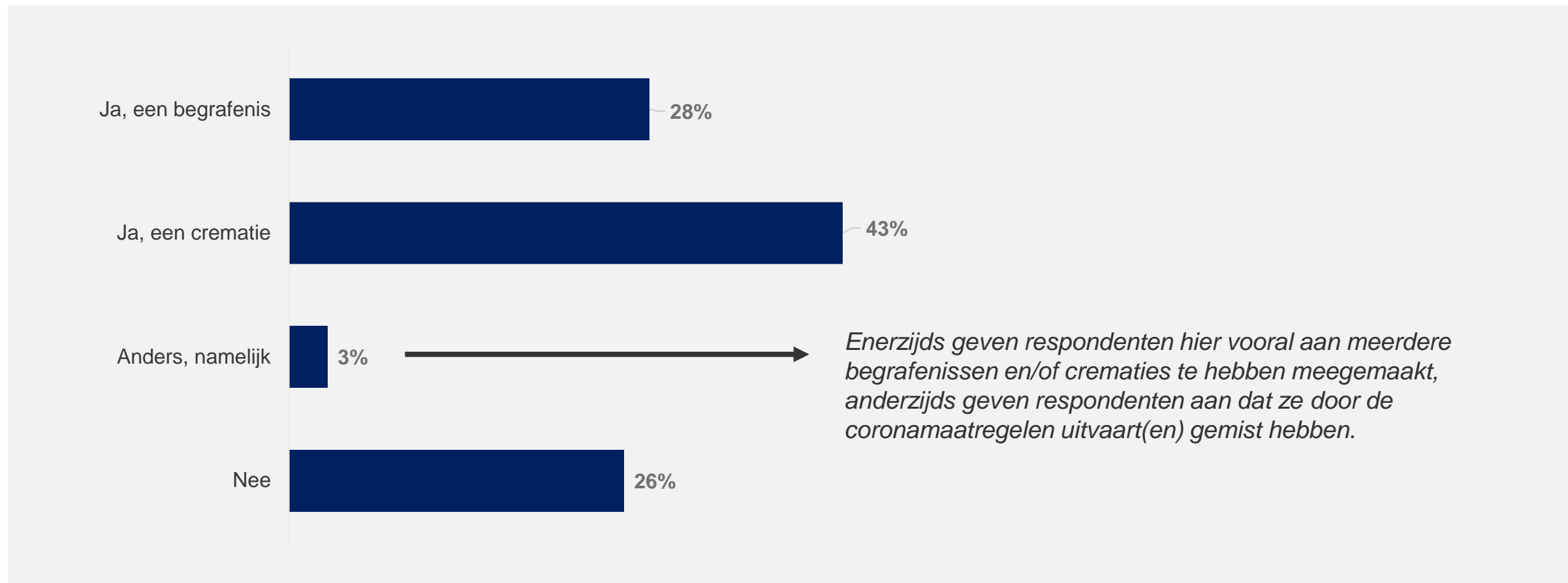
Q025: Heeft u een account op of bent u gebruiker van onderstaande social media?| Basis: totale steekproef, n= 1507

6

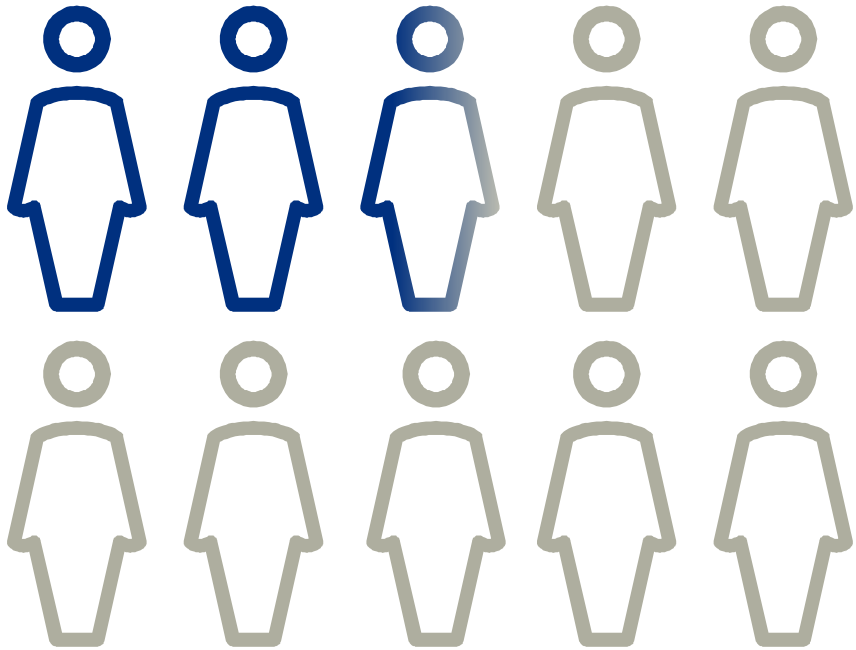
Uitvaartbranche



Driekwart van de Nederlanders heeft in de afgelopen drie jaar een uitvaart meegemaakt



Q1020: Heeft u in de afgelopen drie jaar een uitvaart meegemaakt? | Basis: totale steekproef, n= 1507



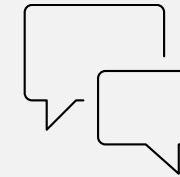
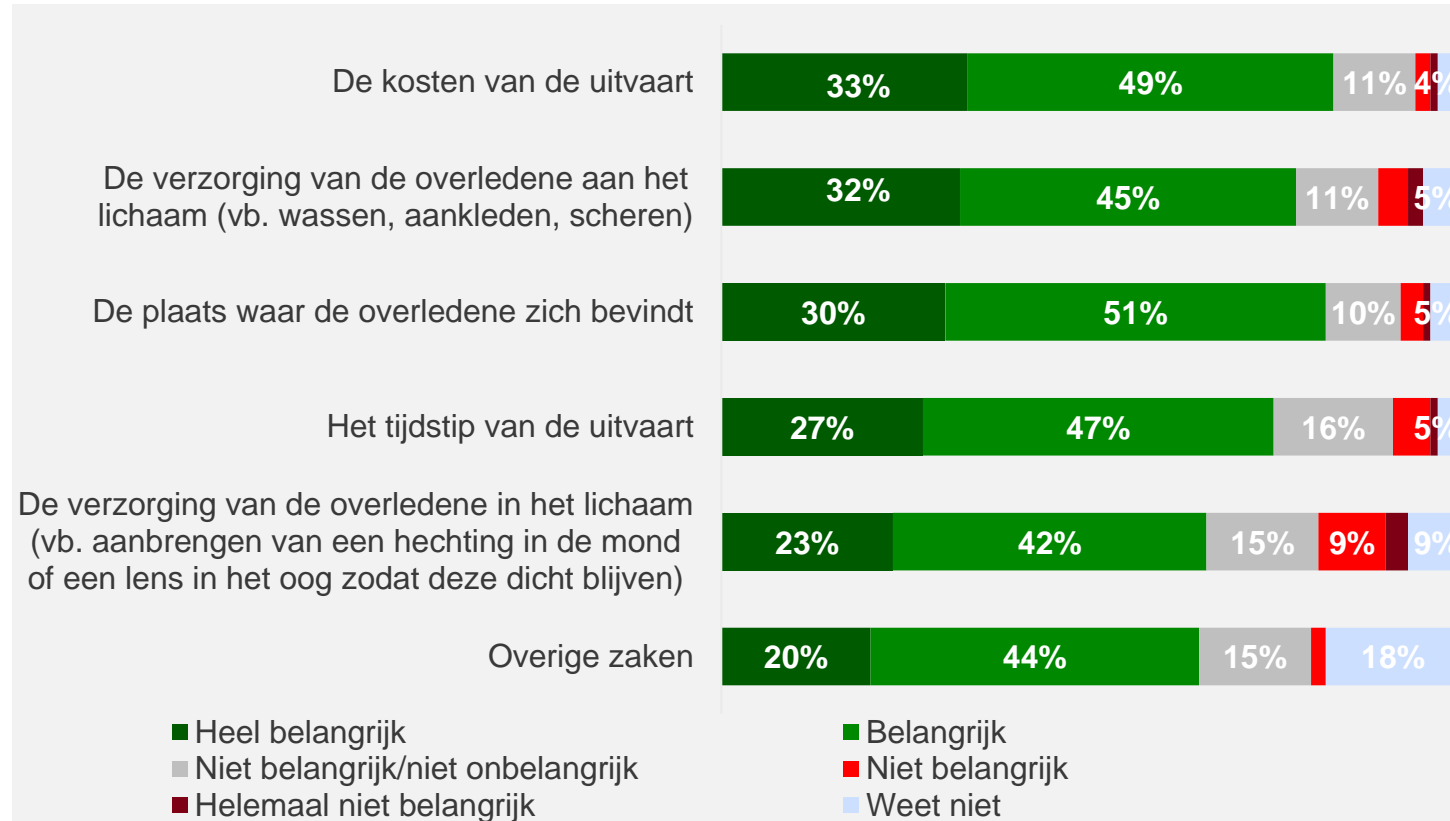
2 op de 10 Nederlanders hebben in de afgelopen 5 jaar een uitvaart moeten organiseren

Q1070: Heeft u in de afgelopen 5 jaar een uitvaart moeten organiseren?| Basis: totale steekproef, n= 1507

Acht op de tien Nederlanders vinden het (heel) belangrijk om zeggenschap te hebben over de kosten van de uitvaart, de verzorging van het lichaam en de plaats waar de overledene zich bevindt

Zeggenschap over de verzorging van de overledene in het lichaam vinden Nederlanders het minst belangrijk

Voor overige zaken vinden Nederlanders vooral de invulling van de ceremonie en het vervullen van de wensen van de overledene belangrijk



“Invulling ceremonie”

“Speciale wensen omtrent; de muziek tijdens de plechtigheid; organisatie van het koffiedrinken na de plechtigheid.”

“Het informeren van familieleden, kennissen en vrienden. Het invullen van de rouwdienst in de kerk of aula (liturgie).”

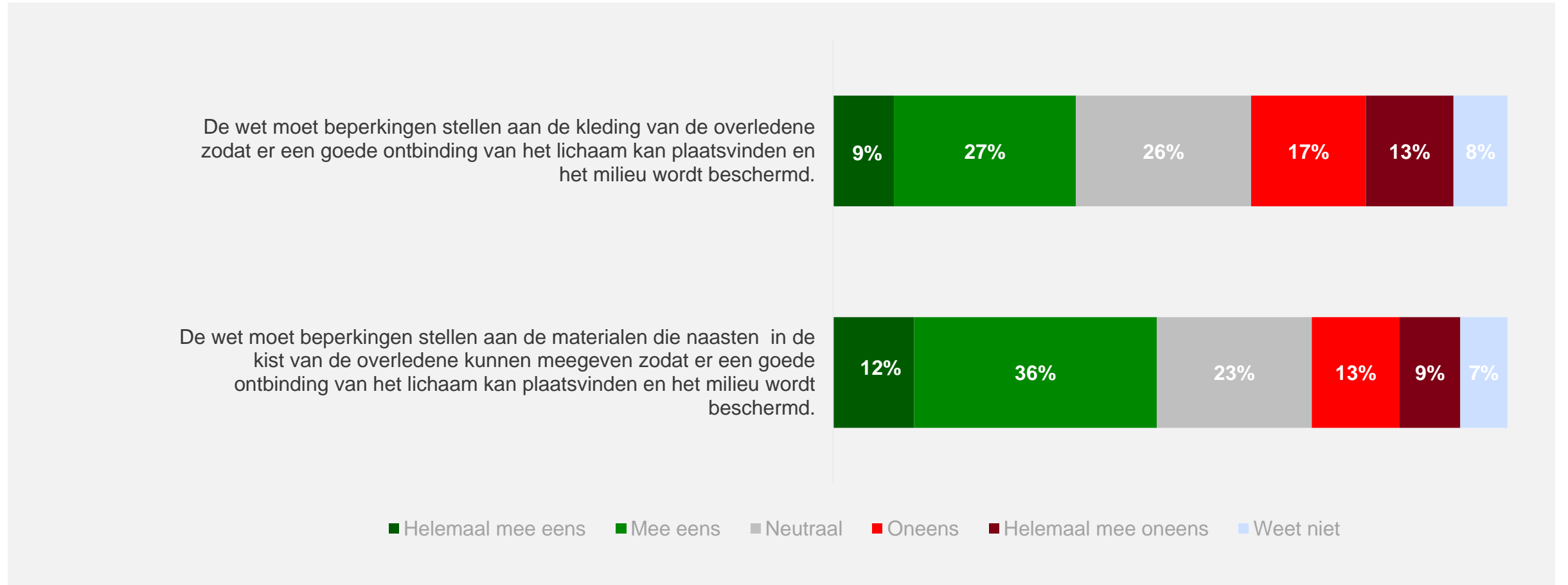
“De wensen van de overledene.”

“Uitvaartdienst, welzijn tijdens dienst familie en verdere deelnemers. Vastlegging dienst. Optimale ondersteuning ondernemer bij alle formaliteiten. Duidelijk inzicht kosten.”

Q1040: Hoe belangrijk of onbelangrijk vindt u dat u zeggenschap heeft over deze zaken? | Basis: totale steekproef, n= 1507

Q1050: Welke overige zaken vindt u (heel) belangrijk? | Basis: totale steekproef, n= 965

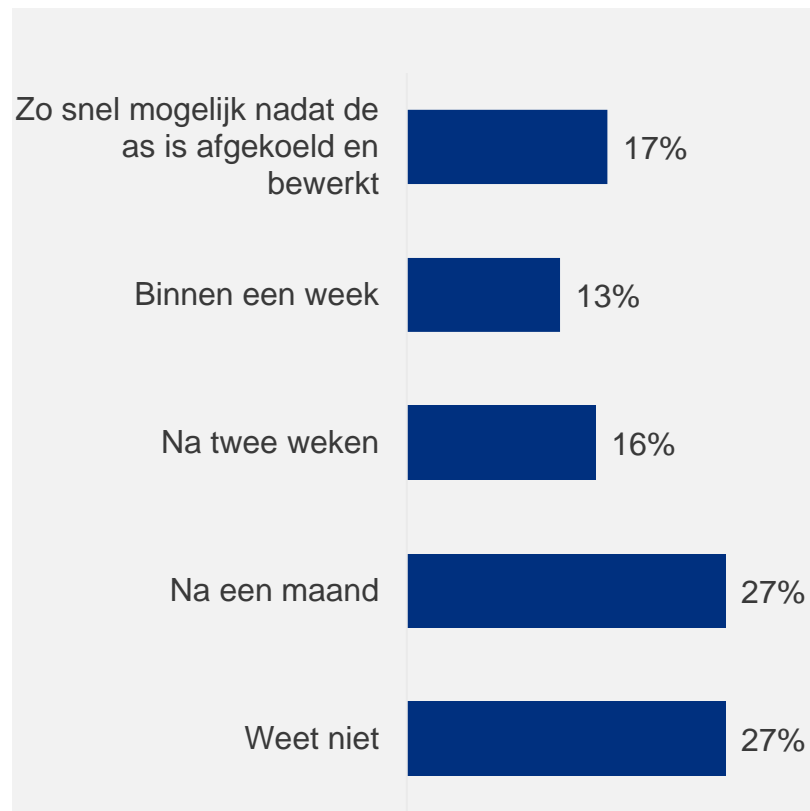
Ruim een derde van de Nederlanders vindt dat de wet beperkingen moet stellen aan de kleding van de overledene en bijna de helft vindt dat de wet beperkingen moet stellen aan materialen die in de kist meegegeven kunnen worden



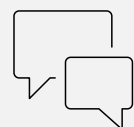
Q1060: In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? | Basis: totale steekproef, n= 1507

Ruimen van asbus en graven

Nederlanders zijn verdeeld over de bewaringstermijn van de asbus



De meerderheid van de Nederlanders weet niet wat een goede termijn is voor het ruimen van de asbus, 14% is het eens met 10 jaar

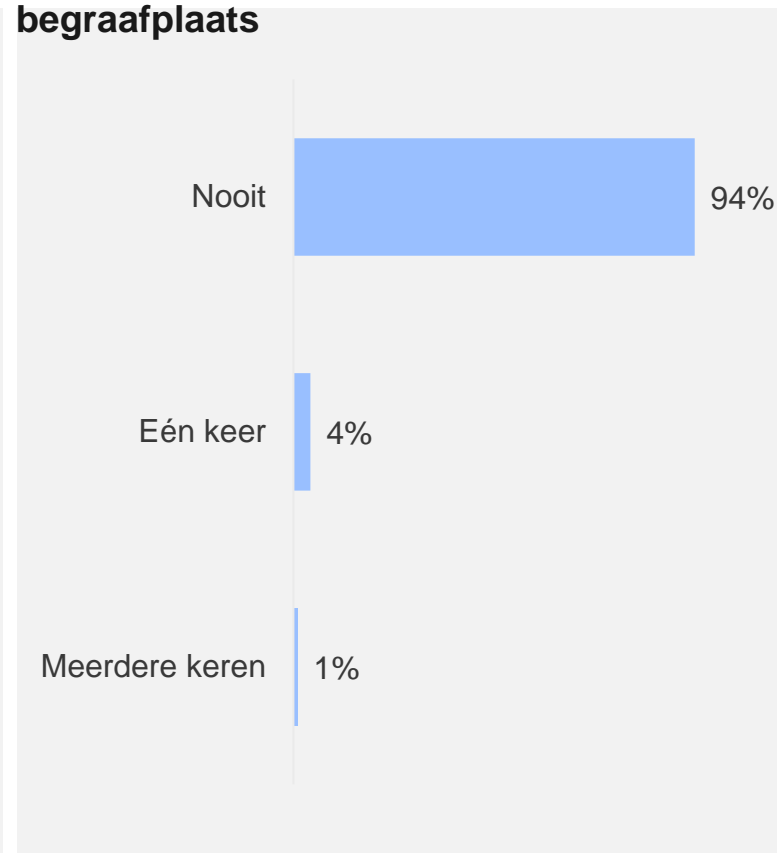


9% anders, namelijk:

“Zo lang ervoor betaald wordt”

“Dat is afhankelijk van de wens van de overledene en of er familieleden zijn”

Ruim negen op de tien Nederlanders mensen is nog nooit geconfronteerd met menselijke resten bij een bezoek aan een begraafplaats



Q1024: Hoe lang zou volgens u het crematorium de asbus moeten bewaren, voordat nabestaanden deze kunnen ophalen? | Basis: totale steekproef, n=1507

Q1025: Na hoeveel jaar mag wat u betreft het crematorium de asbus ruimen zonder toestemming van de nabestaanden? | Basis: totale steekproef, n=1507

Q1026: Bent u bij een bezoek aan een begraafplaats in de afgelopen 5 jaar wel eens geconfronteerd met menselijke resten? | Basis: totale steekproef, n=1507

7

Vershil naar achtergrondkenmerken



Belangrijkste verschillen naar leeftijd

- Nederlanders ouder dan 55 jaar zijn beter bekend met de term 'digitale nalatenschap', dan jongere Nederlanders (38% vs 27%). Bijna de helft van de Nederlanders ouder dan 55 jaar is beter bekend met digitale nalatenschap (44%). Ongeveer een derde van de 70+-ers geeft aan de digitale nalatenschap al geregeld te hebben (32%).
- Jongere Nederlanders (18 - 34 jaar) geven veel vaker aan dan andere leeftijdsgroepen dat er expliciet toestemming nodig is voor toegang tot foto's, filmpjes, berichten (56%), bitcoins (43%) inloggegevens voor webwinkels (48%), digitale foto's en video's op de telefoon of computer/Ipad (45%), ... en digitale foto's vanuit de cloud (48%). Gemiddeld ligt dit 5 tot 10 procentpunt hoger.
- Hoewel de meeste jongere Nederlanders (18 – 34 jaar) online bezittingen zoals documenten, accounts of tegoeden hetzelfde waarderen als fysieke bezittingen, doen zij dit wel in mindere mate dan oudere Nederlanders.
- Vooral Nederlanders tussen de 35 en 69 jaar vinden dat er aanvullende regels moeten komen voor de digitale nalatenschap. Jongeren (18 – 34 jaar) en ouderen (70+) vinden dit in mindere mate.
- Er is geen uitgesproken verschil in voorkeur tussen jongeren en ouderen over de vraag welke organisatie zich moet ontfermen over het informeren over de digitale nalatenschap.
- Ouderen delen wachtwoorden het liefst via een notitieboekje met nabestanden, terwijl jongeren dat het liefste via een digitale kluis of een testament bij een notaris doen.
- Vooral jongeren staan meer open voor het gebruiken maken van private dienstverleners voor het inzichtelijk maken van de digitale nalatenschap (48% vs 31%).

Belangrijkste verschillen naar opleiding

- Vooral hoger opgeleide Nederlanders geven aan af en toe nagedacht te hebben over de digitale nalatenschap (45% hoog vs 26% laag). Bij het regelen van de eigen uitvaart, geven meer hoger opgeleiden dan lager opgeleiden aan de digitale nalatenschap belangrijk te vinden (58% hoog vs 40% laag).
- Hoger opgeleiden geven veel vaker dan lager opgeleiden aan dat voor toegang de gegevens van nabestaanden via sociale media accounts (49%), e-mails (56%), foto's filmpjes berichten die gedeeld zijn met één persoon (54%), bitcoins (40%), digitale foto's en video's op de telefoon of computer/lpad (46%), digitale foto's vanuit een cloud (48%) expliciet toestemming moet zijn gegeven. Gemiddeld ligt dit 10 tot 15 procentpunt hoger dan bij lager opgeleiden.
- Hoger opgeleiden waarderen online bezittingen zoals documenten, accounts of tegoeden vaker als gelijkwaardig aan fysieke bezittingen dan lager opgeleiden.
- Vooral hoger opgeleiden vinden dat er aanvullende regels moeten komen voor de digitale nalatenschap. Lager opgeleiden vinden dit in mindere mate.
- Vooral hoger opgeleiden vinden dat bedrijven die online diensten aanbieden hoofdzakelijk verantwoordelijk zijn voor de digitale nalatenschap zijn.

KANTAR

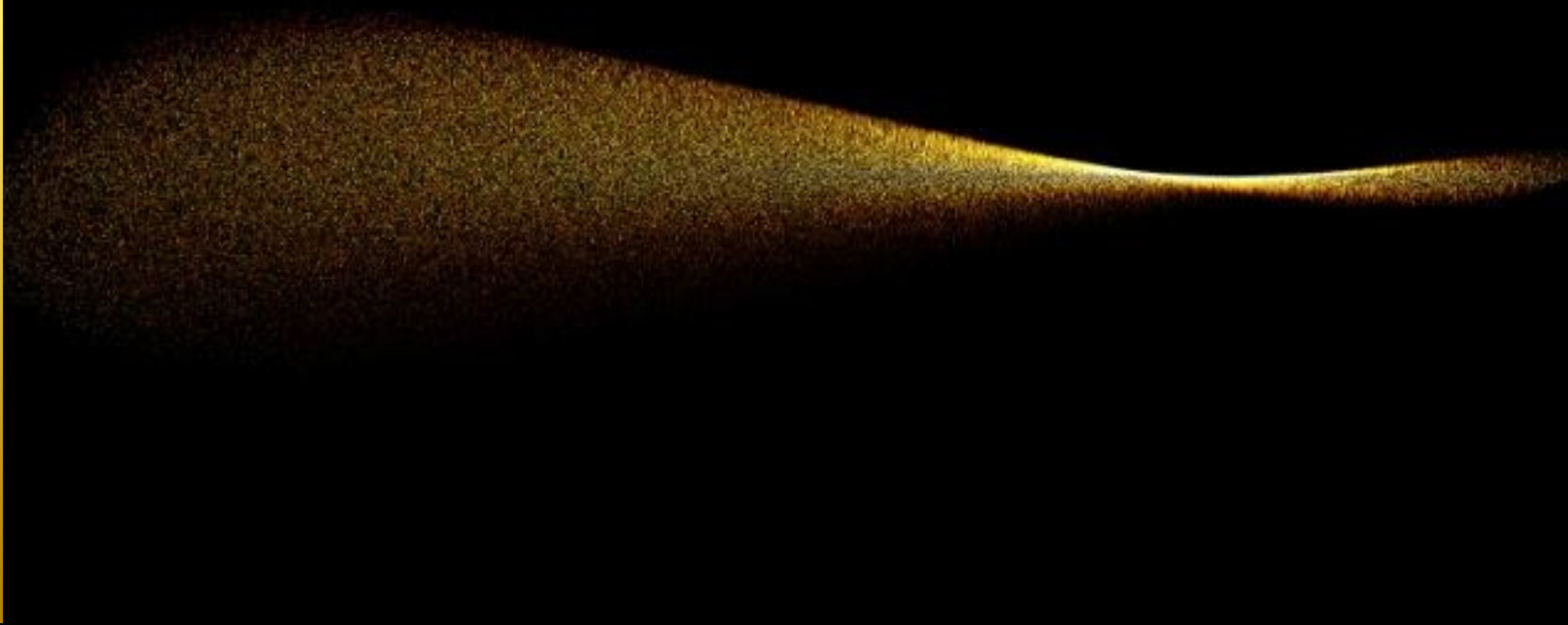
Kwalitatief onderzoek digitale nalatenschap

Rapport

Ageeth Ettema

244407782

23 juli 2020



Contents

1	Inleiding, onderzoeksverantwoording en conclusies	3
2	Conclusies en aanbevelingen	6
3	Digitale nalatenschap: complex en onbekend	9
4	Behoeftte aan voorlichting, ontzorging, garanderen privacy en inperken macht techbedrijven	18

1

Inleiding en onderzoeksverantwoording

Inleiding

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) werkt aan een vernieuwing van de Wet op de Lijkbezorging (Wlb). Bij het vormgeven hiervan besteedt het ministerie aandacht aan het goed regelen van digitale nalatenschap. Daarnaast wil het ministerie van BZK de kwaliteit van de dienstverlening door de uitvaartbranche borgen.

Daarom heeft het ministerie Kantar Public gevraagd een onderzoek uit te voeren naar deze twee onderwerpen: Ten eerste wil zij laten onderzoeken hoe burgers aankijken tegen en omgaan met digitale nalatenschap. Ten tweede wil het ministerie weten wat de ervaringen zijn van burgers met de uitvaartbranche.

Kantar Public heeft bovenstaande onderwerpen in maart 2020 op kwantitatieve wijze onderzocht. De resultaten hiervan zijn beschreven in het rapport 'Flitspeiling digitale nalatenschap en kwaliteit uitvaartbranche'.

Beide onderwerpen zijn ook kwalitatief onderzocht. In april 2020 zijn verdiepende interviews met burgers gehouden over de kwaliteit van de dienstverlening door de uitvaartbranche. In juli 2020 volgde de kwalitatieve verdieping van het onderwerp digitale nalatenschap in de vorm van twee focusgroepen met burgers.

In dit rapport worden de resultaten van het kwalitatieve onderzoek over digitale nalatenschap beschreven.

Uit het rapport 'Flitspeiling digitale nalatenschap en kwaliteit uitvaartbranche' bleek dat dat meer dan de helft van de Nederlanders zich nooit bezig houdt met zaken die met digitale nalatenschap te maken hebben en dat slechts een op de vijf bekend is met de term 'digitale nalatenschap'.

In het kwalitatieve onderzoek wil het ministerie van BZK het onderwerp samen met burgers verder verkennen: In hoeverre leeft het onderwerp, hoe moeilijk of gemakkelijk verwacht men dat het zal zijn om digitale nalatenschap te regelen, waar maakt men zich zorgen over en welke rol ziet men voor de overheid weggelegd?

Onderzoeksverantwoording

Op 14 juli 2020 vonden twee focusgroepen plaats met als onderwerp digitale nalatenschap. De focusgroepen vonden plaats in de interviewruimte van Bureau Fris, James Wattstraat 199, Amsterdam. De focusgroepen duurden elk 90 minuten en konden in een meekijkruimte live gevolgd worden. Van de focusgroepen zijn opnames gemaakt die gedeeld zijn met het ministerie van BZK.

De respondenten van dit onderzoek zijn geworven door bureau Fris, een selectiebureau dat is gespecialiseerd in het werven van respondenten voor kwalitatief onderzoek.

De eerste focusgroep bestond uit respondenten met een opleidingsniveau van VMBO tot MBO2. De tweede focusgroep bestond uit respondenten met een opleidingsniveau HBO/WO. In verband met Covid-19 houden wij ons aan de 1,5 meter maatregel. Hierdoor is het maximale aantal respondenten dat aan een focusgroep kan deelnemen zes. Om uitval te kunnen opvangen nodigden we acht respondenten per focusgroep uit. De respondenten zijn ervan op de hoogte dat de mogelijkheid bestaat dat ze na aankomst weer naar huis gestuurd worden. Bij de eerste focusgroep kwamen drie respondenten helaas niet naar de interviewlocatie, waardoor er slechts vijf deelnemers overbleven. Bij de tweede focusgroep kwam één respondent niet naar de interviewlocatie, waardoor zeven respondenten overbleven. Hiervan is één weer naar huis gestuurd.

De eerste focusgroep bestond uit drie mannen en twee vrouwen variërend in leeftijd van 38 tot 69. De uitgevallen respondenten waren een vrouw van 19, een man van 30 en een man van 42. De tweede focusgroep bestond uit drie mannen en drie vrouwen, variërend in leeftijd van 25 tot 61. De uitgevallen respondent was een vrouw van 28 en de respondent die naar huis gestuurd werd, was een man van 53.

De twee focusgroepen zijn uitgevoerd aan de hand van een door Kantar Public in samenspraak met het ministerie van BZK opgestelde gespreksleidraad (zie bijlage). De gespreksleidraad diende als basis en als ondersteuning. Echter om de verhalen van de respondenten volledig tot hun recht te laten komen en onderlinge discussie mogelijk te maken, hadden de focusgroepen de vorm van een open gesprek met en tussen de respondenten, waarbij de respondenten zoveel mogelijk spontaan hun verhaal konden doen en op elkaar konden reageren en de onderzoeker doorvroeg wanneer verduidelijking of verdieping nodig was, in de gaten hield dat alle respondenten hun verhaal kwijt konden en dat alle onderwerpen aan bod kwamen.

Van beide focusgroepen zijn notulen gemaakt. De onderzoeker heeft deze notulen gebruikt om de resultaten te analyseren en het rapport te schrijven. Bevindingen in dit rapport zijn verduidelijkt en verlevendigd met citaten (uitspraken van de respondenten).

2

Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

- Sommige mensen zijn al min of meer bezig met hun digitale nalatenschap en hebben al ‘iets’ geregeld, maar de meeste mensen hebben er nog niet echt over nagedacht. Bijvoorbeeld omdat ze nog (relatief) jong zijn en denken dat het nog wel even zal duren voor ze zullen overlijden, omdat ze het belang er (nog) niet van inzien of omdat ze op hun naasten vertrouwen die hun helpen met digitale zaken.
 - Sommige mensen hebben van dichtbij meegemaakt dat het niet heel gemakkelijk was om iemands digitale nalatenschap te regelen. Zij zijn bewuster met het onderwerp bezig.
 - Over het algemeen maakt men zich geen zorgen over het nalaten van digitaal geld. Men verwacht dat erfgenamen hier recht op hebben. Al weet men niet precies het fijne, men vertrouwt erop dat dit goed geregeld is door de overheid.
 - Ook over digitale ‘overheidszaken’, zoals DigiD en belastingen maakt men zich nauwelijks zorgen. Men verwacht dat dit na het melden van het overlijden bij de gemeente automatisch afgehandeld wordt.
 - Men heeft nog niet goed nagedacht over wat er geregeld is m.b.t. social media accounts na iemands overlijden. Men wantrouwt de grote techbedrijven en vindt dat zij niet zouden mogen beslissen over wat er met de accounts en de persoonlijke data die is verzameld moet gebeuren.
 - Ook weet men niet wat er geregeld is m.b.t. nalatenschap van niet-openbare gegevens, zoals chatgeschiedenis of data in de Cloud. Men maakt zich zorgen over de privacy en vindt niet dat nabestaanden toegang zouden moeten krijgen tot die privé data, tenzij de overledene expliciet toestemming heeft gegeven.
 - Al pratend realiseert men zich meer en meer de complexiteit van het onderwerp.
 - Men heeft behoefte aan voorlichting en ontzorging door de overheid.
 - Men heeft ook behoefte aan regulering m.b.t. wel of niet verwijderen van social media accounts van overledenen en bezit en privacy van niet-openbare data van overledenen.
-

Aanbevelingen

- Het zou goed zijn als de overheid voor burgers inzichtelijk en overzichtelijk maakt wat zij zoal moeten regelen. Bijvoorbeeld in de vorm van een voorlichtingscampagne of een checklist met belangrijke zaken waaraan je moet denken.
- Het zou ook wenselijk zijn als de overheid met praktische oplossingen komt voor:
 - het op een veilige manier opslaan van wachtwoorden op één plek
 - het op een veilige plek opslaan van je wilsbeschikking m.b.t. je digitale nalatenschap (zoals wat er met je social media accounts moet gebeuren)
- Daarnaast is het aan te bevelen dat de overheid m.b.t. social media accounts een aantal zaken wettelijk regelt:
 - dat een social media account verwijderd moet worden na het overlijden, tenzij de overledene expliciet heeft aangegeven dit niet te willen
 - dat nabestaanden nooit recht hebben op toegang tot niet-openbare online informatie (chatgeschiedenis, Cloud) tenzij de overledene hier expliciet toestemming voor gegeven heeft
 - wat er verder moet gebeuren met deze persoonlijke digitale data
- Tenslotte is het nodig dat het erven van digitale bezittingen zoals games, apps, e-books etc. wettelijk geregeld wordt.

3

Digitale nalatenschap: complex en onbekend

Sommigen mensen zijn al min of meer bezig met hun digitale nalatenschap

Een aantal respondenten heeft vastgelegd in een testament wat er met zijn of haar 'fysieke' nalatenschap moet gebeuren. Dit betreft bezittingen zoals huis, goederen, auto en geld.

'Op een gegeven moment hadden we zoiets van, oké, als ons wat overkomt, waar gaat ons banksaldo naartoe? Waar gaat mijn auto naartoe? Ik heb best wel dure spullen staan. Op een gegeven moment hebben we besloten, we gaan naar een notaris toe, we gaan een testament samenstellen. Dat we zeker weten dat het naar mijn dochter gaat, en dan eventueel naar mijn kleindochter.'

Ook op het gebied van digitale nalatenschap heeft een aantal mensen 'iets' geregeld. Zo hebben een paar mensen een lijstje met wachtwoorden aangelegd en gedeeld met naasten. Anderen hebben een goed back-up systeem om foto's en video's op te slaan en hun naasten weten hoe ze toegang moeten krijgen tot die foto's en video's.

Ik heb wel eens een KeePass aangemaakt. Dat je maar één wachtwoord hoeft te geven, en dan heeft diegene alle wachtwoorden.'

'Eén keer in de zoveel tijd gooi ik al mijn foto's op een externe harde schijf. Die zit in een kluis. De kluis is waterdicht. Daar zitten alle kostbaarheden in. Op zo'n manier doe ik dat. Al een paar jaar. Mijn vrouw kan erbij. De kluis heeft een code. Die weet ze.'

'Ik heb twee mensen medebeheerder gemaakt van mijn Facebook account. Als zij dan aangeven dat je overleden bent, dan kan er niks meer gepost worden.'

Maar de meeste mensen hebben er nog niet echt over nagedacht

De meeste mensen hebben nog niet nagedacht over hun digitale nalatenschap. Bijvoorbeeld omdat ze nog (relatief) jong zijn en denken dat het nog wel even zal duren voor ze zullen overlijden. Of omdat ze het belang er (nog) niet van inzien.

'Ik heb ook niet echt de leeftijd om daarover na te denken. Misschien als iets je overkomt... maar nu, op deze leeftijd.'

'Ik heb geen Facebook, geen Twitter, geen Snapchat... ik ben daar niet zo van. Het enige wat ik gebruik is Whatsapp. Wachtwoord van mijn e-mail of zo, dat is mijn e-mail. Zit niks belangrijks in.'

'Ik vind het echt niet belangrijk. Als ik een partner krijg, waar ik veel van houd, dan zou ik het met haar moeten bespreken.'

'Nee, ik heb niet zo zeer dat als ik er niet meer ben, dat er dan iets weggehaald moet worden. Dat wat nu openbaar is, dat mag altijd openbaar blijven.'

'Ik heb er nooit over nagedacht. Als je er toch niet meer bent, wat kan het je nog interesseren? Ik heb alleen mijn bankaccount, en mijn Facebookaccount die ik nooit gebruik. Wat kunnen ze ermee? Foto's en video's, daar kunnen ze niet meer bij. Maar ze herinneren me maar zoals ik was.'

Sommigen vertrouwen op naasten die hun helpen met digitale zaken

Sommige respondenten laten hun 'computerzaken' (voor een deel) over aan naasten omdat ze – in hun eigen woorden - 'niet zo handig zijn met computers'. Vaak kennen hun naasten ook een aantal van hun wachtwoorden. Ze kunnen zich niet zo goed voorstellen wat er allemaal geregeld zou moeten worden als het gaat om digitale nalatenschap. Daarnaast hopen en vertrouwen ze dat het voor deze naasten niet al te moeilijk zal zijn om hun digitale zaken af te handelen.

'Mijn schoonzoon, die ook mijn buurman is, werkt veel met computers. Ik dacht, dat ga ik nooit begrijpen. Als er ook maar iets is, opslaan en zo, daar begrijp ik geen donder van. Maar één tikje en hij is er. Dus het wordt voor me gedaan.'

'Ik denk dat het met mij wel meevalt. Wat is er nou zo interessant of belangrijk, dat ik het moet regelen? En mijn kinderen, ze weten zelfs de code van mijn telefoon. Dan kunnen ze eigenlijk overal in, qua YouTube, Spotify...'

Mensen die ermee te maken hebben gehad zijn er bewuster mee bezig

Sommige mensen hebben van dichtbij hebben meegemaakt dat het niet heel gemakkelijk was om iemands digitale nalatenschap te regelen. Hierdoor zijn ze zich bewuster geworden van de problemen die zich kunnen voordoen en hebben ze soms maatregelen getroffen.

‘Een vriend van mij had zelfmoord gepleegd. We konden zijn account niet verwijderen van Facebook. We hebben brieven geschreven, alles geprobeerd. Want dat was ook zijn wens. Maar dat lukt ook niet meer. Daarom ben ik huiverig van social media.’

‘Een goede vriend van mij is tien jaar geleden overleden. Ik ben computernerd, dus zijn vrouw heeft aan mij gevraagd, hoe gaan we hiermee om. Zijn vader vroeg, zijn er dingen die we kunnen terughalen. Sindsdien denk ik er wel over na. Dus mijn vrouw heeft al mijn gegevens.’

Over het algemeen maakt men zich geen zorgen over het digitaal geld en digitale 'overheidszaken'

Digitale financiële bezittingen als bitcoins en tegoeden op een Paypal rekening vertegenwoordigen een 'echte' geldwaarde volgens de respondenten en vallen daarom net als tegoeden op bank- of spaarrekening onder het erfrecht. Men verwacht dat erfgenamen hier toegang toe krijgen. Al weet men niet precies het fijne, men vertrouwt erop dat dit goed geregeld is door de overheid.

'Bitcoins, dat zijn bankzaken. Als het goed is zijn er al regels voor.'

'Het zijn gewoon bankzaken, maar het is een andere vorm.'

Met betrekking tot zaken als DigiD en andere online administratie van overheidszaken (zoals belasting) verwacht men dat dit na het melden van het overlijden bij de gemeente door de overheid automatisch afgehandeld wordt.

'Op het moment dat je dood bent, ben je ook uit het systeem.'

'Als ik er nu over nadenk, als hij zou overlijden, dan weet ik ook zijn wachtwoorden niet. Ik neem aan dat je een belletje kan plegen, en dat je het dan kan regelen. Maar daar ga ik vanuit. Dat weet ik niet zeker.'

Onbekendheid m.b.t. social media accounts. Wantrouwen t.o.v. techbedrijven

Men weet niet altijd precies wat de rechten en mogelijkheden zijn van overledenen en nabestaanden m.b.t. social media accounts van de overledene. Zeker als men er niet persoonlijk mee te maken heeft gehad, heeft men daar vaak nog niet (goed) over nagedacht. Als men van andere respondenten hoort dat het niet mogelijk was om een social media account van een overledene te verwijderen vindt men dat niet goed. Men vindt het belangrijk dat nabestaanden – ook als de overledene dit niet heeft ingesteld en ook als zij zelf geen account hebben – de wil van de overledene kunnen respecteren.

‘Ik vind dat de naasten moeten beslissen of het wordt verwijderd of niet, zeker als ze toestemming hebben gehad.’

‘Ik denk dat Facebook eigenlijk de vraag had moeten stellen in het begin. Bij overlijden, wil je dan dat het overgedragen wordt?’

‘Ik heb er niet over nagedacht. Wat moet er met mijn Facebook gebeuren, dat soort dingen. Van Facebook weet niemand mijn wachtwoord.’

‘Als ik van tevoren zou weten dat ik nog een paar maanden te leven had... Dan zou ik wel wat accounts afsluiten of verwijderen. Een soort opruimen van de digitale smog die overblijft. Ik weet niet of het automatisch wordt verwijderd.’

Op een gegeven moment krijg je ‘op Facebook ’die en die is jarig’, en diegene is overleden. Dat vind ik echt heel pijnlijk.’

Men vindt dat de macht om te beslissen wat er met de accounts gebeurt niet bij de techbedrijven zou moeten liggen. Men wantrouwt deze bedrijven en vermoedt dat zij er niet veel belang bij hebben om een account te verwijderen. Volgens sommigen is dit omdat dit hun geld oplevert.

‘Al die bedrijven vinden dat die accounts moeten blijven bestaan, dat is inkomen.’

‘Ik denk dat veel platformen niet willen praten over overlijden. Dat past niet bij het leuke beeld.’

Privacy moet ook na je dood gegarandeerd zijn

Men wil niet dat de nabestaanden toegang krijgen tot de niet openbare informatie van het account, zoals de chatgeschiedenis.

‘Social media daar komt ook privacy bij kijken. Sommige dingen die je op Facebook plaatst, daarvan wil je niet dat je ouders het te weten komen.’

‘Er zijn veel dingen, die zijn privé. Mijn Facebook, persoonlijke berichten, dat hoeft niet openbaar voor mijn nabestaanden.’

‘Ik vind niet dat het wachtwoord gedeeld moet worden. Facebook Messenger... daar heb je bepaalde gesprekken.’

Ook als het gaat om gegevens in de Cloud is er de kwestie van privacy. Het back-uppen van al je data gaat automatisch. Je denkt er niet over na of er iets bij zit wat je nabestaanden niet mogen zien. Daarom zouden ook gegevens in de Cloud privé moeten blijven na je dood. Tenzij je daar expliciet toestemming voor gegeven hebt.

‘In mijn Cloud zitten ook gegevens die privé zijn, waarvan ik niet wil dat mijn broertje erbij kan.’

Men vindt dat alle techbedrijven gebruikers de mogelijkheid zouden moeten geven om bij de instellingen van het betreffende account expliciet aan te geven wat er zou moeten gebeuren met de data na het overlijden. Als de overledene niets heeft aangegeven is de default dat de privacy gehandhaafd blijft en dat nabestaanden er dus niet bij kunnen.

Al pratend realiseert men zich meer en meer de complexiteit van het onderwerp

Wat men zich al pratend realiseert is dat het 'allemaal zo onoverzichtelijk is geworden'. Iedereen heeft veel accounts (e-mail, Ali Express, Bol.com, social media accounts etc.). Men verwacht dat het lastig wordt alle zaken die de overledene achterlaat in de digitale wereld te achterhalen. Ook heb je op veel plekken data zoals foto's en video's (op je telefoon, je harde schijf, in de cloud). Extra complicatie is dat bij al die accounts wachtwoorden horen. Men verwacht dat het lastig wordt om wachtwoorden te achterhalen als nabestaanden geen lijstje of kluis met wachtwoorden hebben nagelaten. Bovendien weten sommigen dat het - ook al is de persoon overleden - niet altijd toegestaan is om diens wachtwoord te gebruiken.

'Als je erover na gaat denken, dan is het te veel.'

'Het is een nieuw issue. Het is niet echt goed geregeld.'

'Als je ziet hoeveel wachtwoorden je hebt... daar moet ik even over nadenken.'

'Hoe meer we praten, hoe meer zorgen we krijgen.'

'Daarom kan je ook niet van individuen verwachten hoe slim ze ermee omgaan. Hoe kan je dat van burgers verwachten die al zoveel moeten?'

4

Behoeftte aan voorlichting, ontzorging,
garanderen privacy en inperken macht
techbedrijven

Men wil graag informatie en ontzorging door de overheid

Respondenten realiseren zich hoe complex het onderwerp digitale nalatenschap is en willen hierin graag voorgelicht worden door de overheid. Ze willen graag overzicht krijgen over wat ze zoal moeten regelen. Bijvoorbeeld in de vorm van een voorlichtingscampagne of een checklist met belangrijke zaken waaraan je moet denken.

‘Ik denk aan heel veel spotjes van SIRE, dat je wel je wachtwoord eens moet veranderen. Zoiets kan dit ook zijn, een bewustwordingscampagne.’

‘De overheid moet voor overzicht zorgen, een checklist met: “Dit is belangrijk, regel dit”.’

‘De overheid zou je er bijvoorbeeld op kunnen wijzen dat je de instellingen van je social media account moet checken.’

‘Het zou handig zijn als er een soort programma voor zou zijn dat je kan invullen: “Heb je een testament? Ja, nee”. Van die afvink vragen.’

Respondenten willen graag dat de overheid burgers ontzorgt. Sommigen komen met praktische oplossingen:

‘Dat iedereen op Digi-D de vraag krijgt van: “Mocht ik overlijden...”. Dat de overheid het voor je doet. Dat het allemaal geregeld is vanuit je Digi-D.’

Of dat je via je m.b.t. een digitale kluis met wachtwoorden: *‘Je zou wettelijk kunnen afdwingen, dat het dat het encrypted is. Want er is wel een manier van versleutelen dat er verder niemand bij kan.’*

De meeste mensen vinden het wel belangrijk dat er wel individuele keuzevrijheid blijft.

‘Ze mogen wel zeggen: “Heb je het geregeld?”. Maar ga mij niet zeggen dat ik dingen moet vastleggen omdat het wettelijk verplicht is.’

Men wil graag informatie en ontzorging door de overheid

Respondenten realiseren zich hoe complex het onderwerp digitale nalatenschap is en willen hierin graag voorgelicht worden door de overheid. Ze willen graag overzicht krijgen over wat ze zoal moeten regelen. Bijvoorbeeld in de vorm van een voorlichtingscampagne of een checklist met belangrijke zaken waaraan je moet denken.

‘Ik denk aan heel veel spotjes van SIRE, dat je wel je wachtwoord eens moet veranderen. Zoiets kan dit ook zijn, een bewustwordingscampagne.’

‘De overheid moet voor overzicht zorgen, een checklist met: “Dit is belangrijk, regel dit”.’

‘De overheid zou je er bijvoorbeeld op kunnen wijzen dat je de instellingen van je social media account moet checken.’

‘Het zou handig zijn als er een soort programma voor zou zijn dat je kan invullen: “Heb je een testament? Ja, nee”. Van die afvink vragen.’

Respondenten willen graag dat de overheid burgers ontzorgt. Sommigen komen met praktische oplossingen:

‘Dat iedereen op Digi-D de vraag krijgt van: “Mocht ik overlijden...”. Dat de overheid het voor je doet. Dat het allemaal geregeld is vanuit je Digi-D.’

Of dat je via je Digi-D toegang krijgt tot een zwaar beveiligde digitale kluis waar je al je wachtwoorden kunt opslaan.

De meeste mensen vinden het echter wel belangrijk dat er wel individuele keuzevrijheid blijft.

‘Ze mogen wel zeggen: “Heb je het geregeld?”. Maar ga mij niet zeggen dat ik dingen moet vastleggen omdat het wettelijk verplicht is.’

De overheid moet burgers beschermen tegen de macht van grote techbedrijven

Daarnaast wil men graag dat de overheid burgers beschermt tegen de macht van de grote techbedrijven als Facebook en Google. Men vindt het wenselijk dat de overheid er op toeziet dat het gemakkelijker wordt voor burgers om te regelen wat er met hun accounts gebeurt na hun dood. Bijvoorbeeld door het wettelijk te regelen dat je social media accounts verwijderd moeten worden, tenzij je expliciet aangeeft dat je dit niet wilt:

‘Net als donors... Als je niks opgeeft, hebben ze ook een oplossing.’

‘Als je niks aangeeft, dan ben je donor.’

‘Op het moment dat de overheid krijgt te zien dat je overleden bent, dan moet het doorgegeven worden aan Facebook. Van: Blokkeer de website, alleen weer te activeren met de safetycode.’ (waar nabestaanden de beschikking over hebben als de overledene wilde dat het account als herinneringspagina blijft bestaan)

De overheid zou er ook op toe moeten zien dat de privacy van burgers ook na hun dood gegarandeerd blijft. Privé data op social media of in de Cloud mag zonder expliciete toestemming van de overledene niet toegankelijk zijn voor nabestaanden, zo vindt men.

‘Misschien dat je in die Digi-D een kluis hebt, waar jouw persoonlijke wens in zit. Dat met één druk op de knop alles vernietigd is.’

Als het gaat over digitale bezittingen als games (inclusief behaalde levels) en apps, maar ook zaken als airmiles verwacht men dat dit nog niet opgenomen is in het erfrecht, terwijl het hier – vindt men - wel over bezit gaat. Men vermoedt bovendien dat het niet goed is geregeld wat er met jouw persoonlijke informatie gebeurt, terwijl techbedrijven hier wel geld mee verdienen.

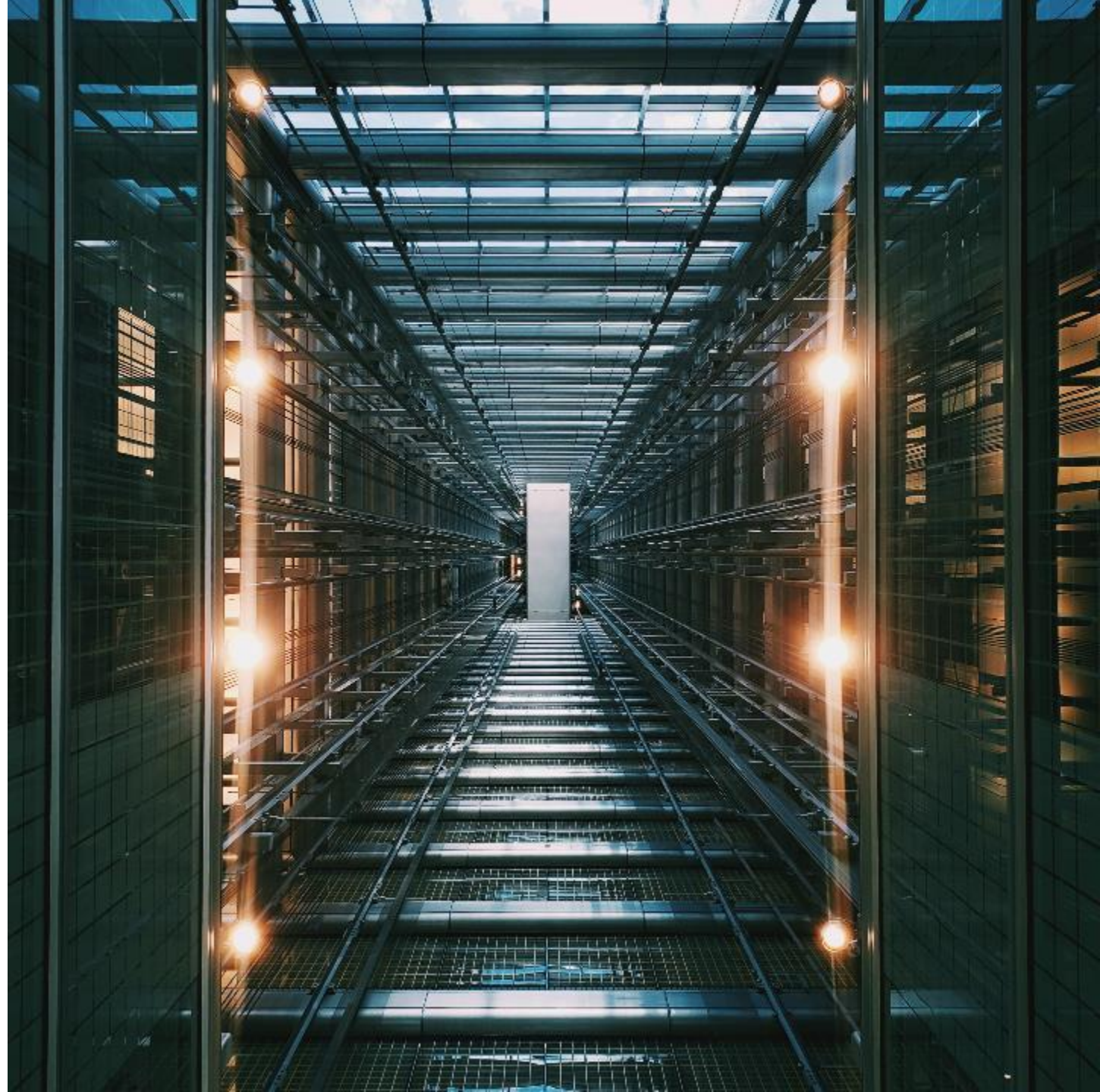
‘Ik wil eigenlijk dat het zo geregeld is dat ik kan zeggen tegen Apple, deze mevrouw is overleden, deze data wil ik overnemen. Spelletjes, de levels die ze gehaald heeft. Maar ook belangrijke dingen. Elke app heeft data, jouw informatie. Daar gaat hun betaalmiddel vanuit. Ik wil die data ook hebben. Dat is nog niet wettelijk geregeld.’

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 Justitie en Veiligheid 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 het ministerie van 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 van BZK 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 flitspeiling (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 groot gedeelte vindt dat de mensen daar zelf verantwoordelijk voor zijn (29%).

Samenvatting flitspeiling (2)

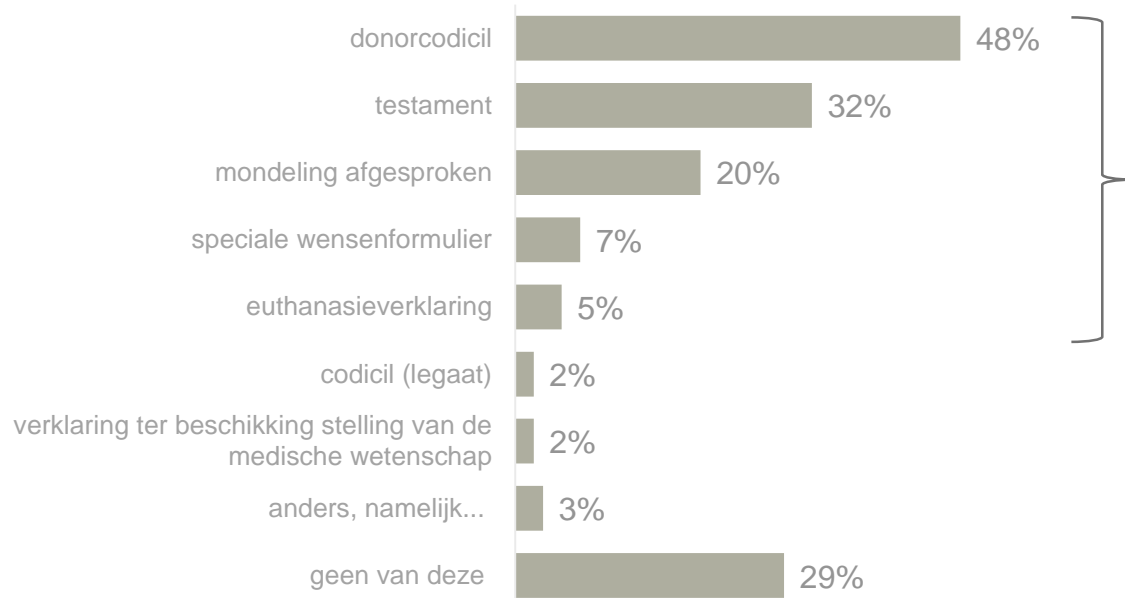
Kwaliteit van de uitvaartbranche

- 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 en 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 geeft 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 hebben niet ontevreden waren 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.

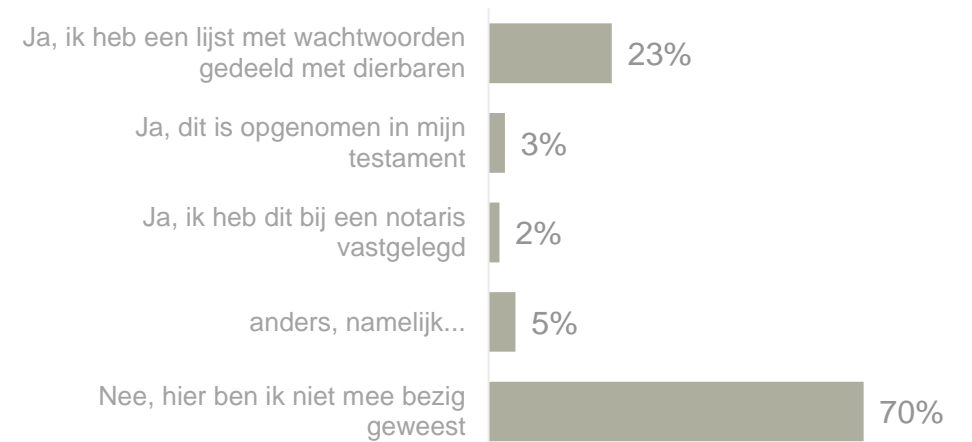
Vier op de tien Nederlanders hebben zaken geformaliseerd voor na hun overlijden, digitale nalatenschap is daar vaak geen onderdeel van

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)

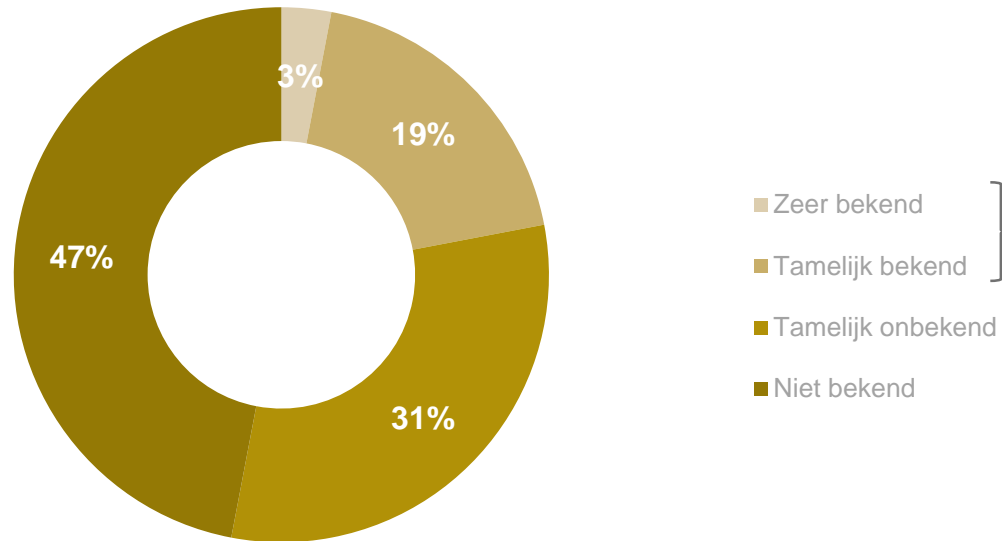
U gaf aan dat u een aantal zaken geregeld heeft rondom uw overlijden. Heeft u hier iets voor uw digitale nalatenschap vast gelegd? Basis: (n=693)

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

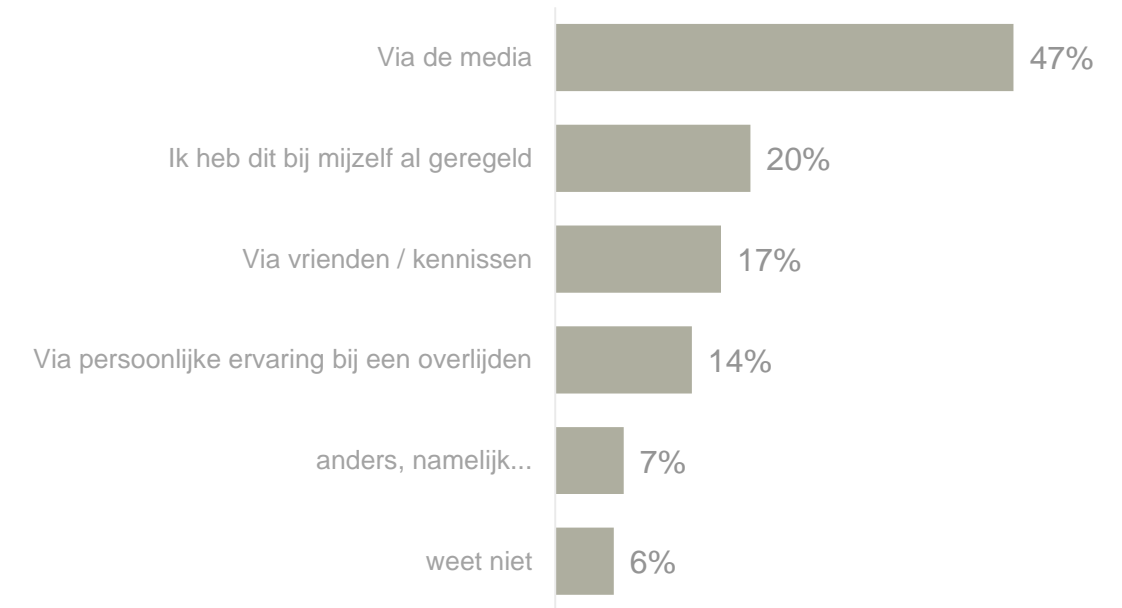
- Van de mensen die er bekend mee zijn, kent de meerderheid dit begrip uit de media (47%).

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



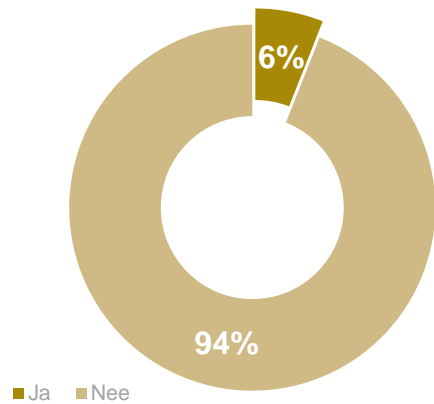
■ Nooit ■ Nauwelijks ■ Redelijk ■ Vaak

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

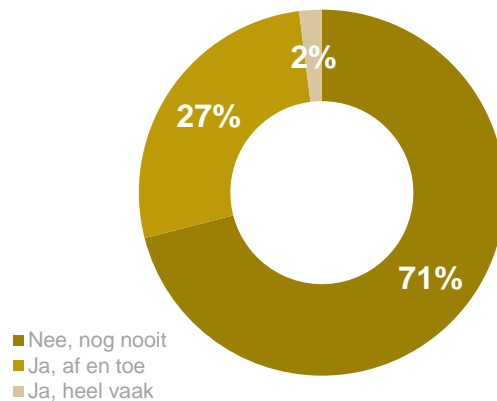
Een op de twintig Nederlanders heeft wel eens de digitale nalatenschap van een overleden dierbare moeten regelen

- 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)

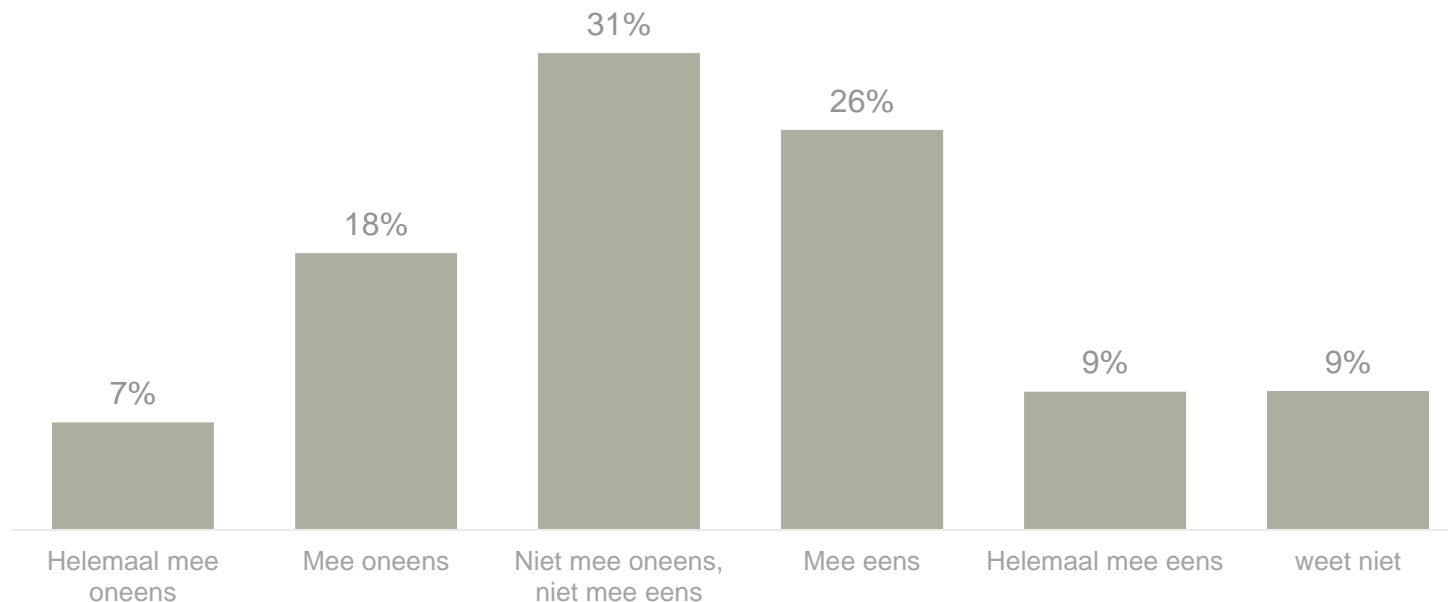
Een derde van de Nederlanders is het er mee eens dat de privacy van de overledene beter gewaarborgd is zijn ten opzichte van het recht op informatie van de nabestaanden

- 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?

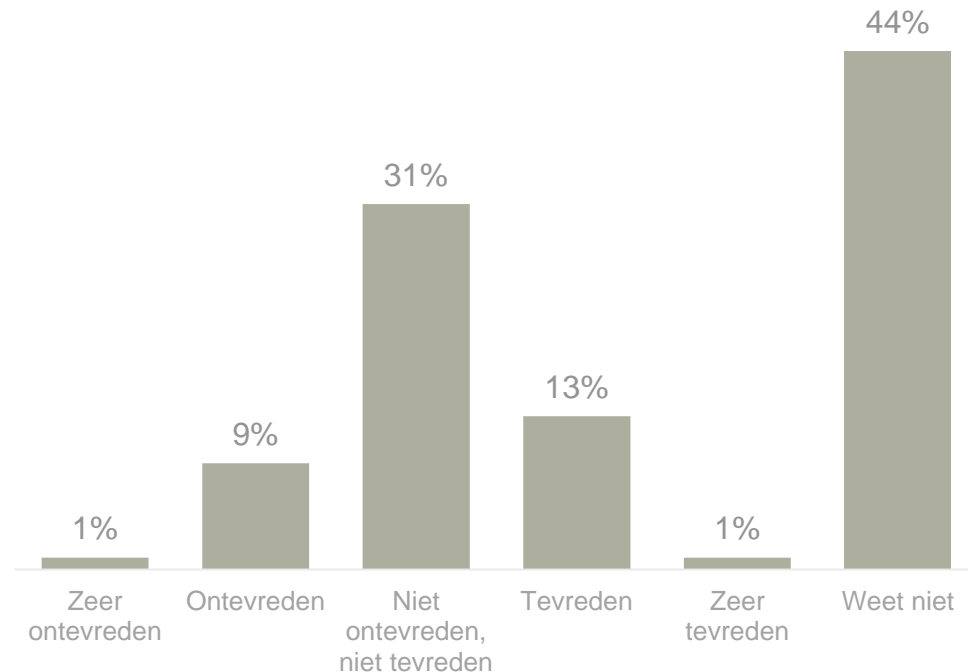


Wat is uw oordeel hierover? Basis: (n=1.604)

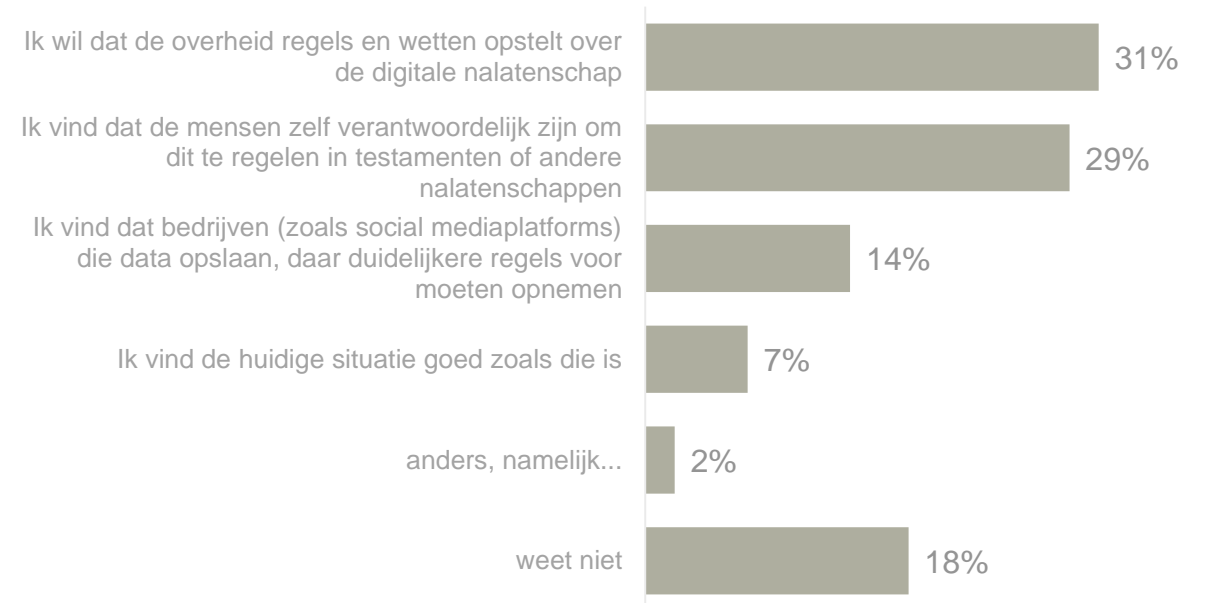
Bijna de helft van de Nederlanders weet niet of ze wel of niet tevreden zijn met de huidige regelgeving omtrent digitale nalatenschap

- 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?



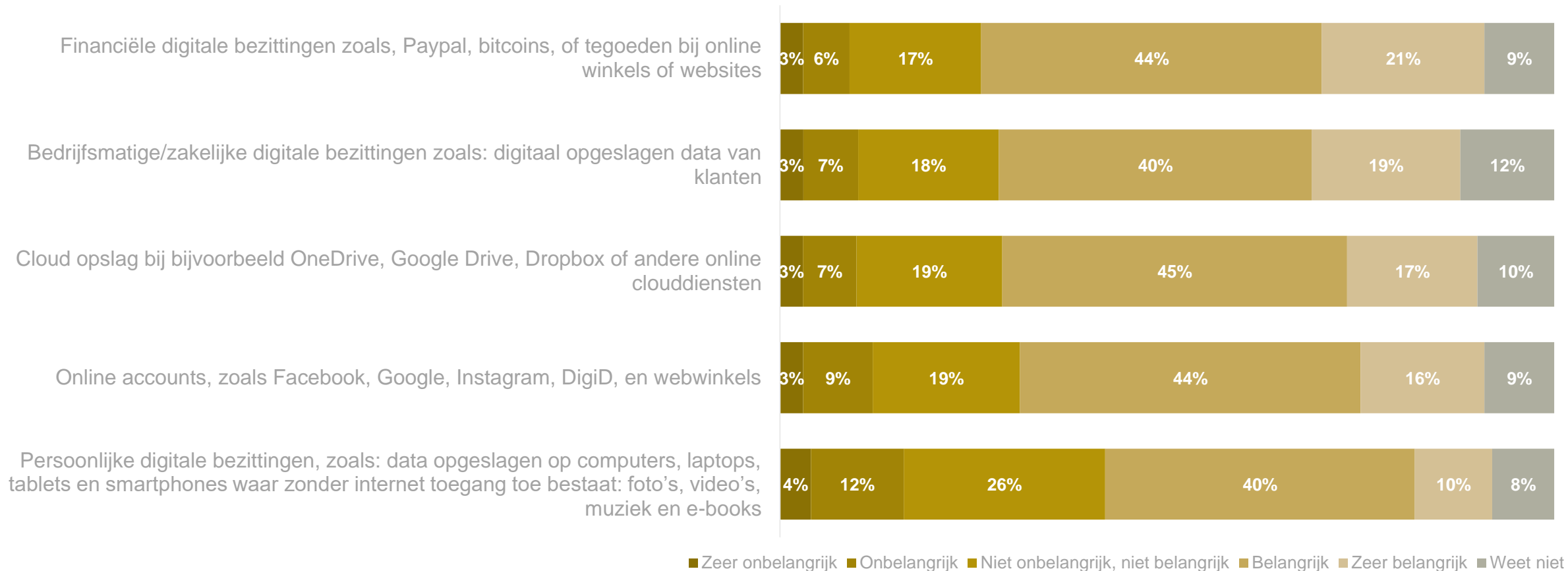
Vindt u de huidige regelgeving van bedrijven voldoende, of vindt u het een taak van de overheid om regels en wetten op te stellen over digitale nalatenschap? *Eén antwoord mogelijk*



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)

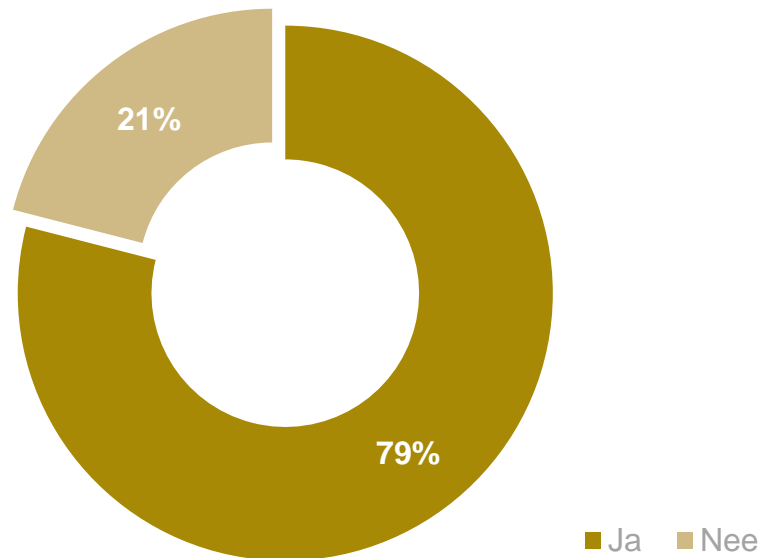
Kwaliteit van de uitvaartbranche



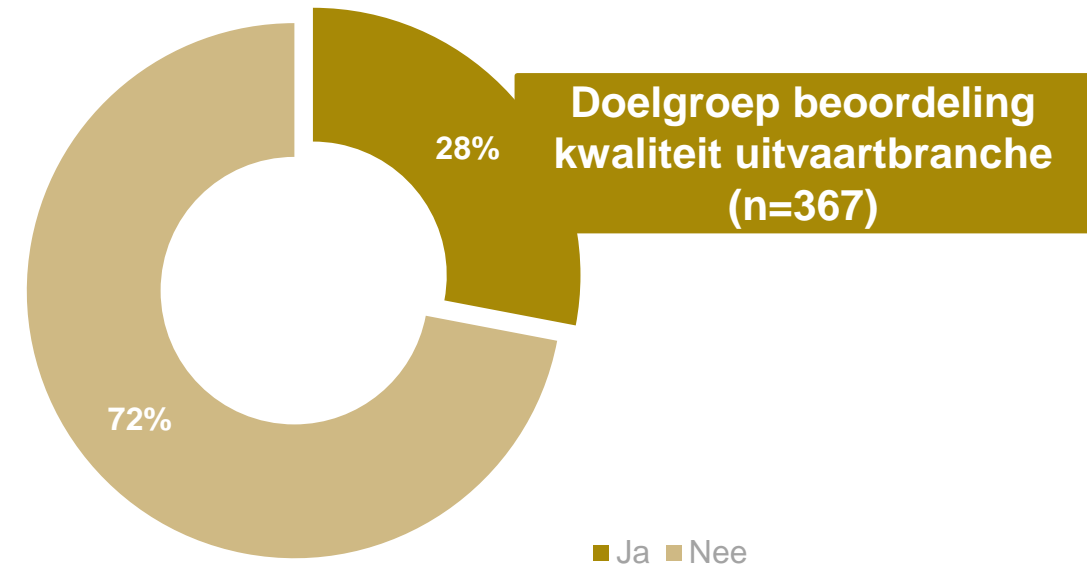
Vier op de vijf Nederlanders hebben de afgelopen drie jaar tenminste één uitvaart bijgewoond, een kwart van de Nederlanders was tenminste eens in de afgelopen drie jaar betrokken bij de organisatie van een uitvaart

- 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?

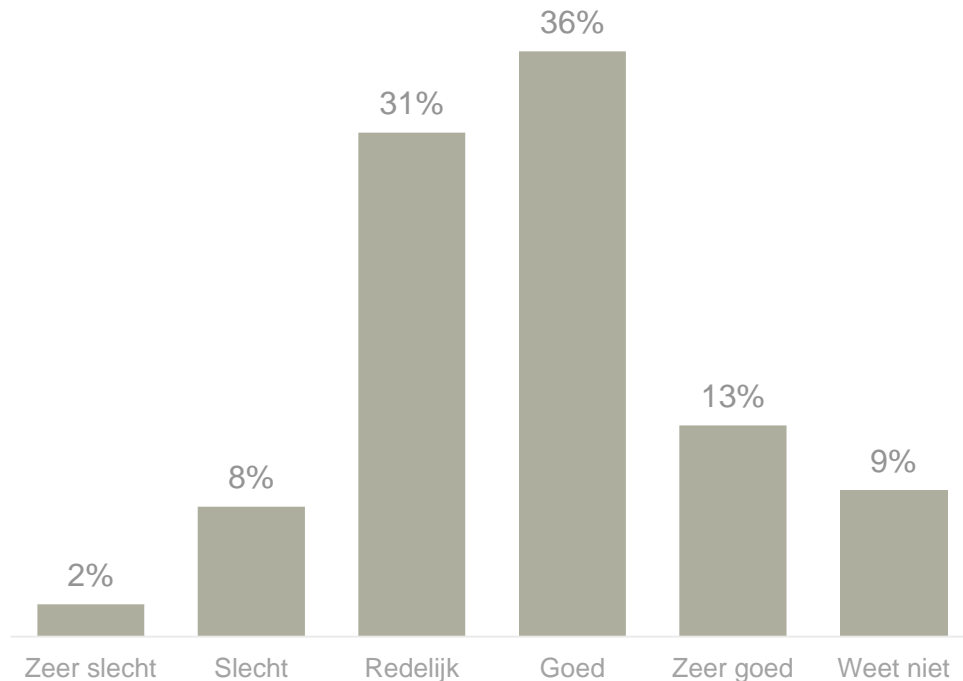


Bent u in de afgelopen drie jaar bij een uitvaart aanwezig geweest? Basis: (n=1.604)
Bent u in de afgelopen drie jaar betrokken geweest bij de organisatie van een uitvaart? Basis: (n=1.604)

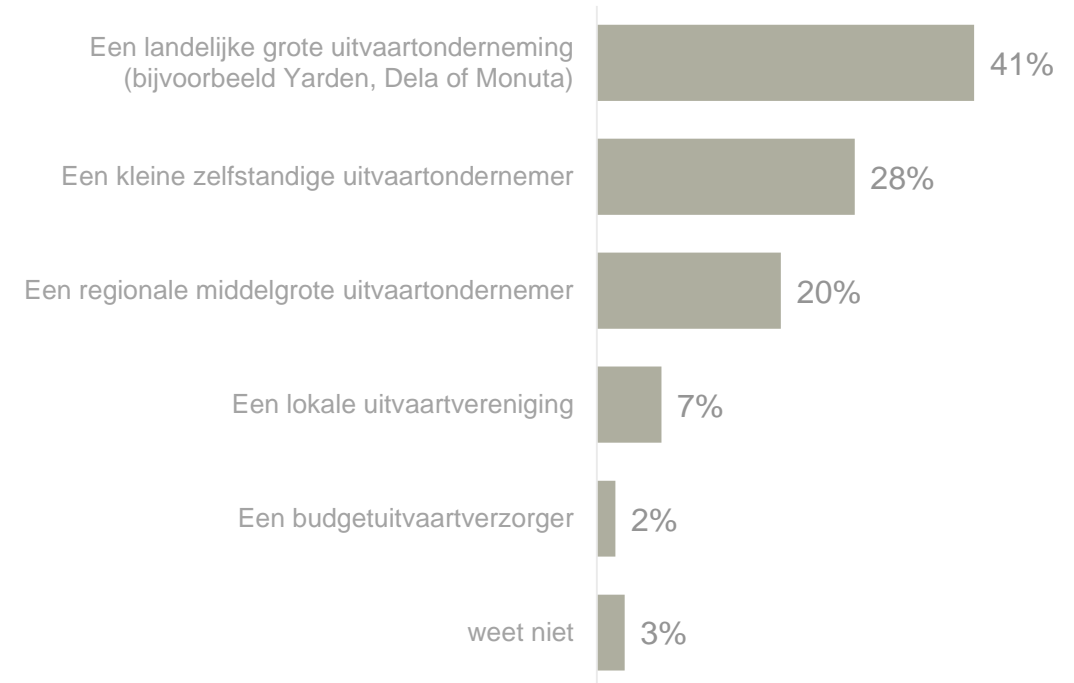
Ongeveer de helft van de Nederlanders die een uitvaart georganiseerd heeft, beoordeelt de prijs-kwaliteit verhouding goed tot zeer goed

- 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?

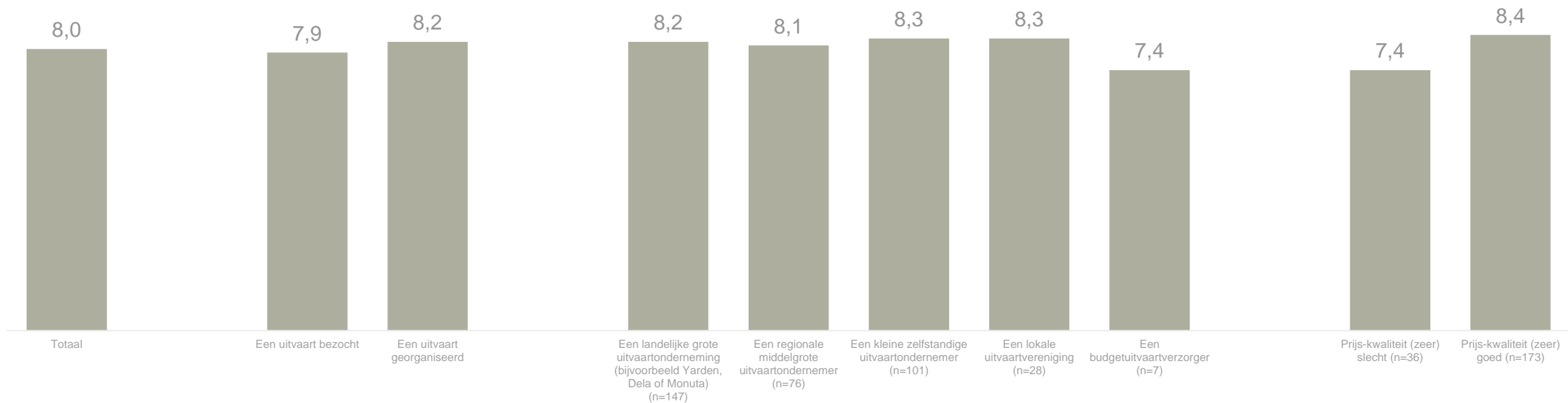


Hoe beoordeelt u de prijs-kwaliteit verhouding van de uitvaart? Basis: (n=367)
Kunt u aangeven wat voor type organisatie de uitvaart begeleid heeft? Basis: (n=367)

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.

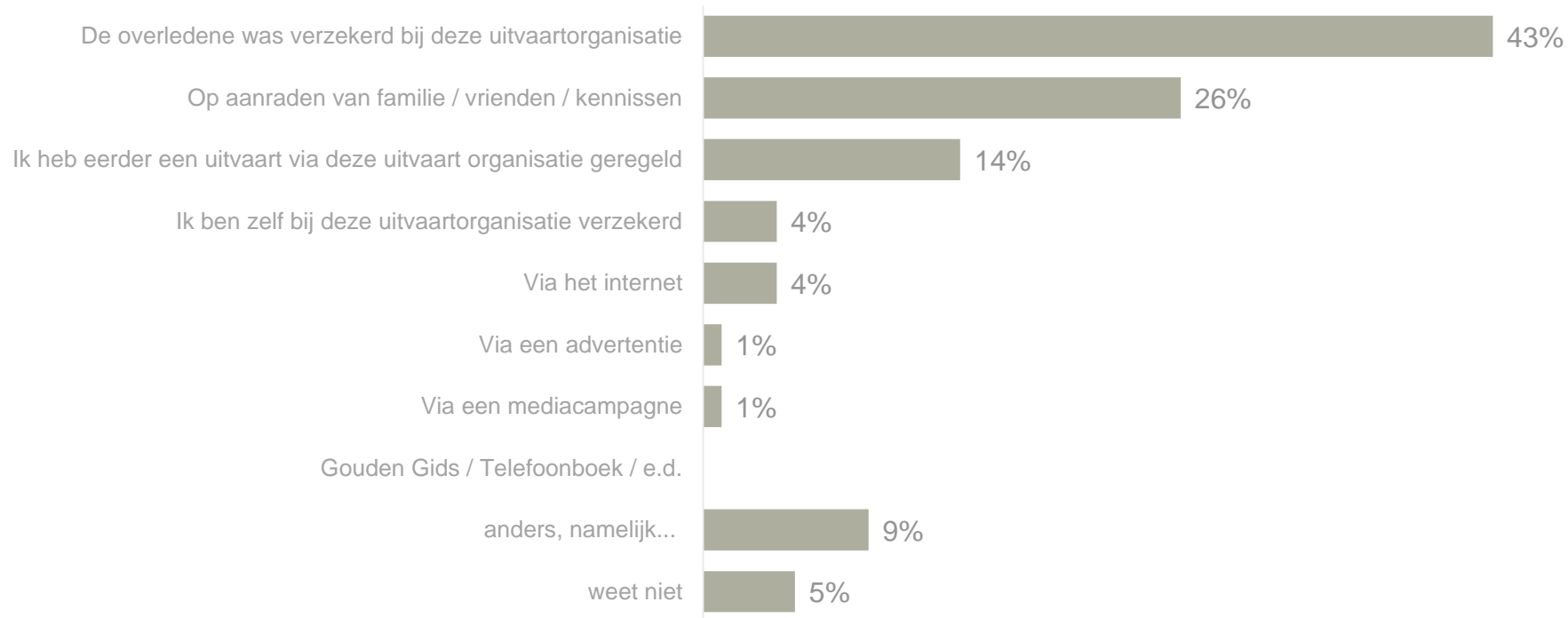
Kunt u met een rapportcijfer op een schaal van 1 t/m 10 uitdrukken hoe tevreden u bent over de totale dienstverlening rondom de uitvaart?



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?

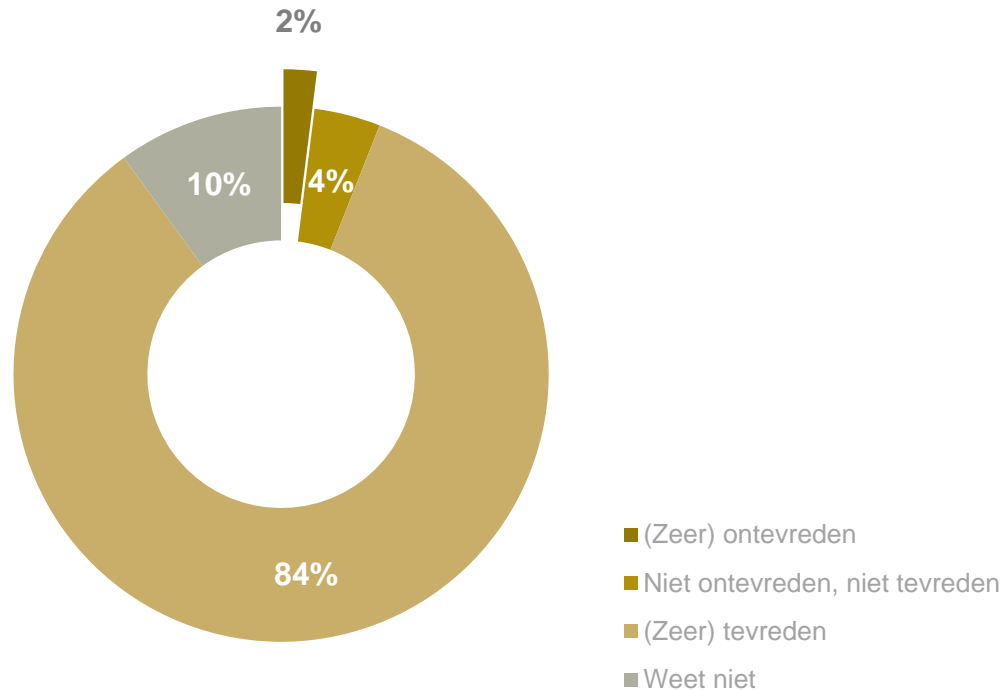


Op basis waarvan heeft u deze uitvaartonderneming gekozen? Basis: (n=367)

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.”

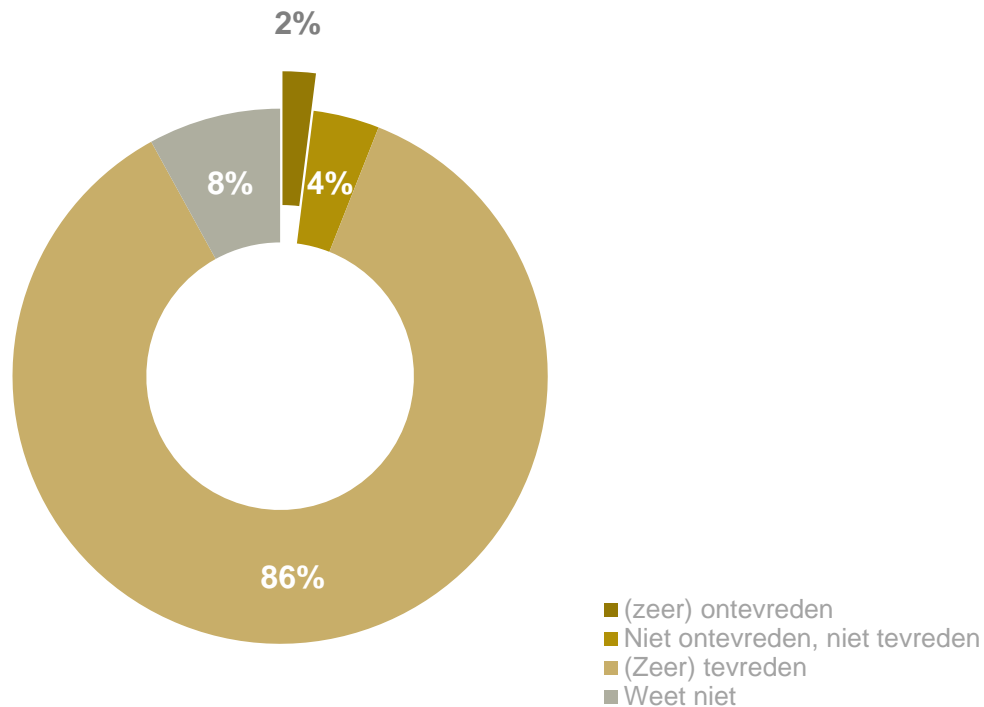
“Er waren een aantal verschillen tussen de afspraken en de uitwerking daarvan. Het werd onnodig duur gemaakt door de slechte info en het slechte luisteren van de uitvaartverzorger die bij mij thuis kwam om de afspraken vast te leggen.”

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.”

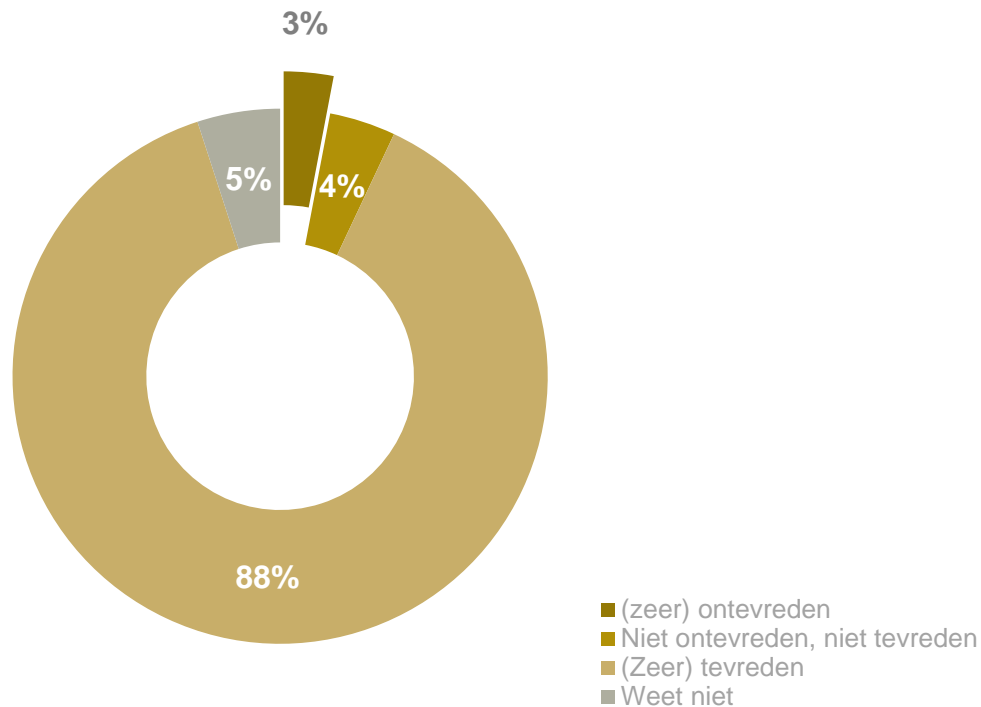
“Verschillende afspraken werden vergeten soms vergaten we iets en dan beloofde zij dat ze ons zou helpen herinneren ons hoofd liep over maar die van hun ook duidelijk we hadden meer ondersteuning verwacht.bv de medailles zoals pauselijke onderscheiding en andere hadden we in de auto laten liggen die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

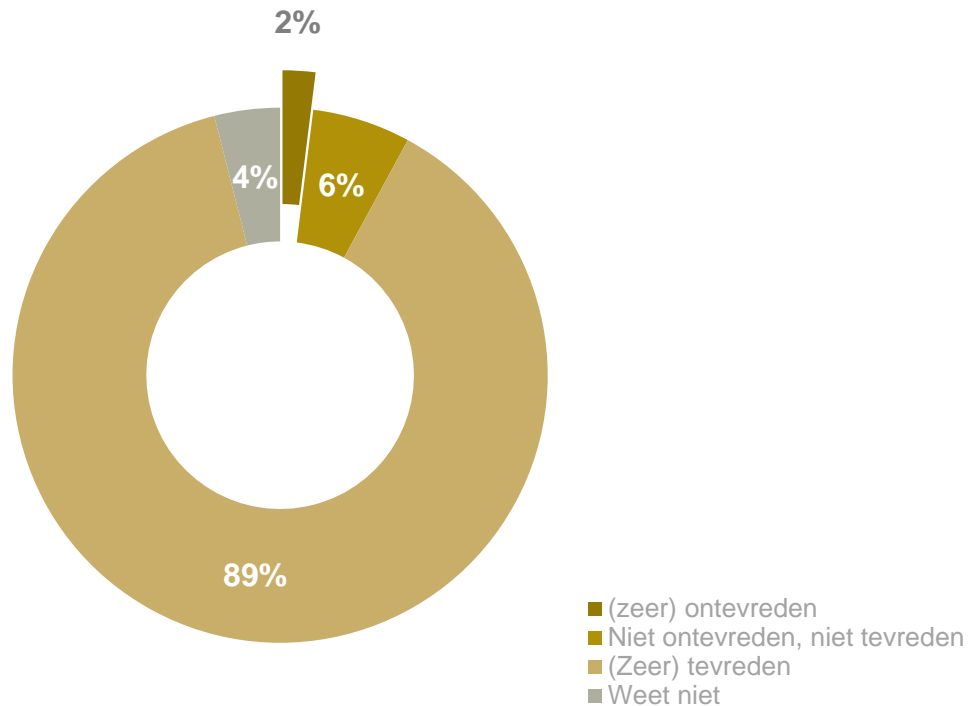
“De overledene werd hardhandig in een zak geritst en viel hard met hoofd op de grond.”

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.”

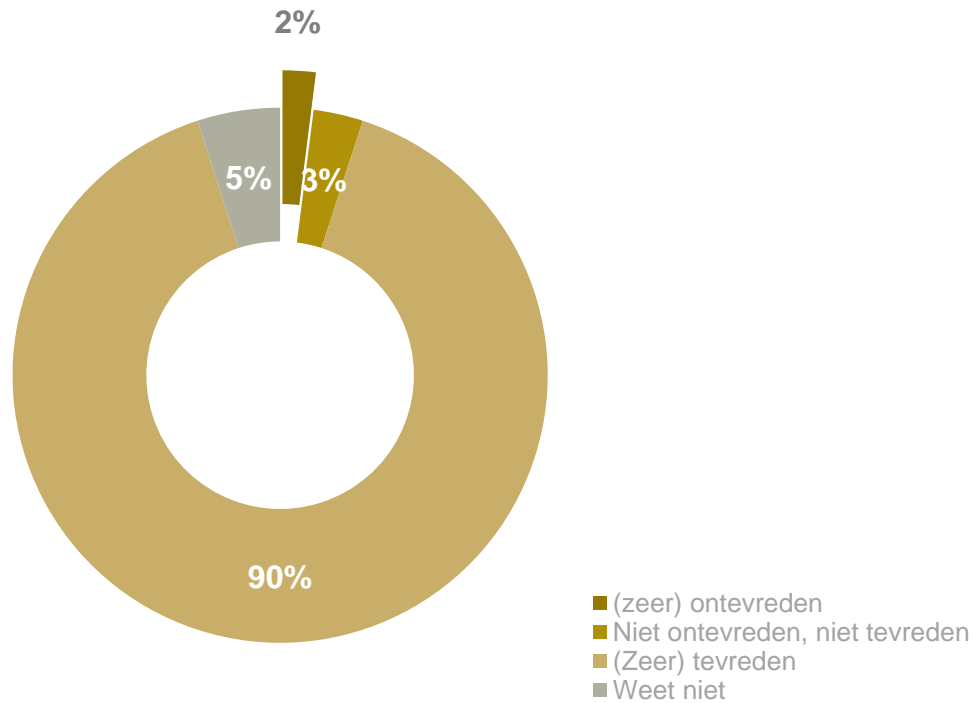
“Ook daar probeerde de uitvaartondernemer zoveel mogelijk te verkopen”

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.”

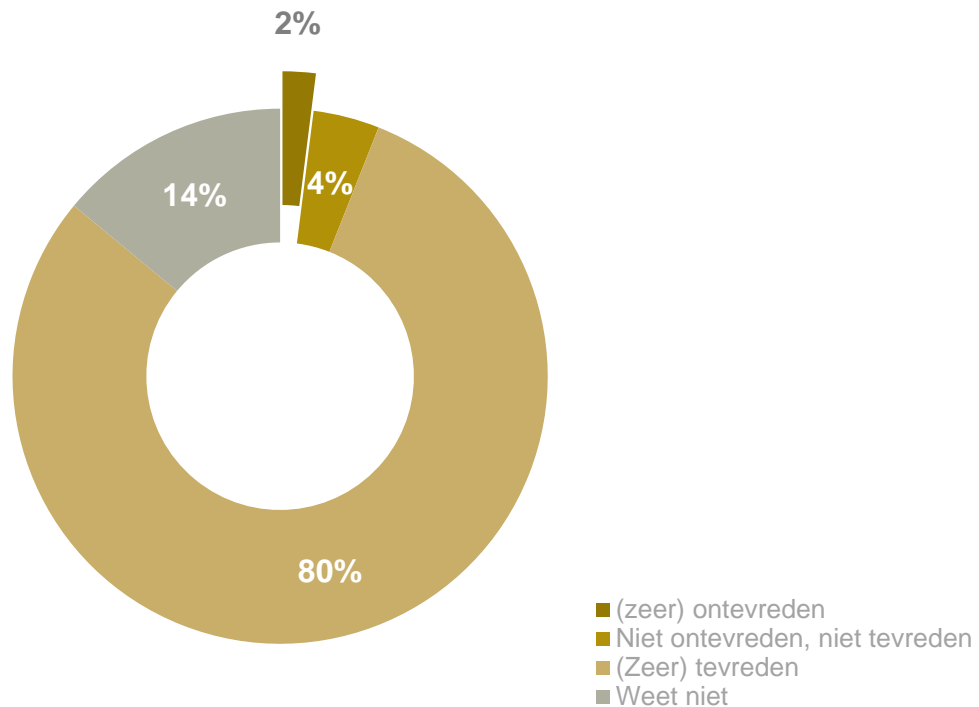
“Rouwauto reed veel te snel, zodat de volgauto niet konden volgen en de weg kwijt waren.”

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.”

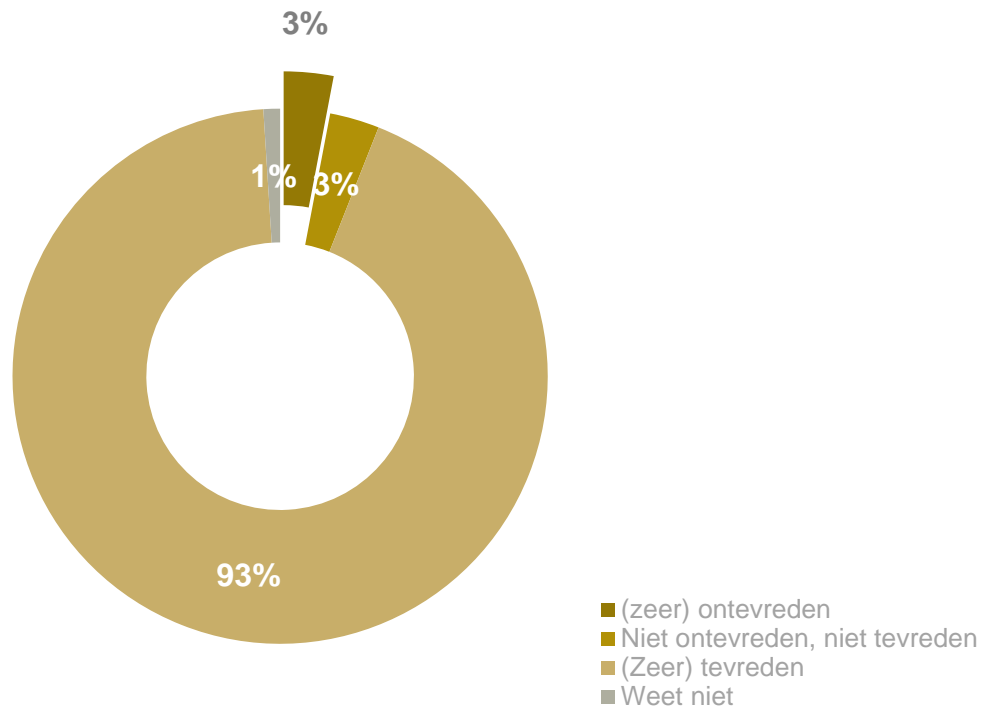
“Het betrof mijn schoonmoeder. De vrouw in de kist leek in de verste verte niet op haar, ze was alleen herkenbaar aan haar handen en trouwring. Als mijn schoonvader haar zo had gezien, hadden we hem erbij kunnen leggen. Haar kleding zat volledig niet goed, haar beha zat bijvoorbeeld onder haar kin. Gelukkig 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 hoeven 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.”

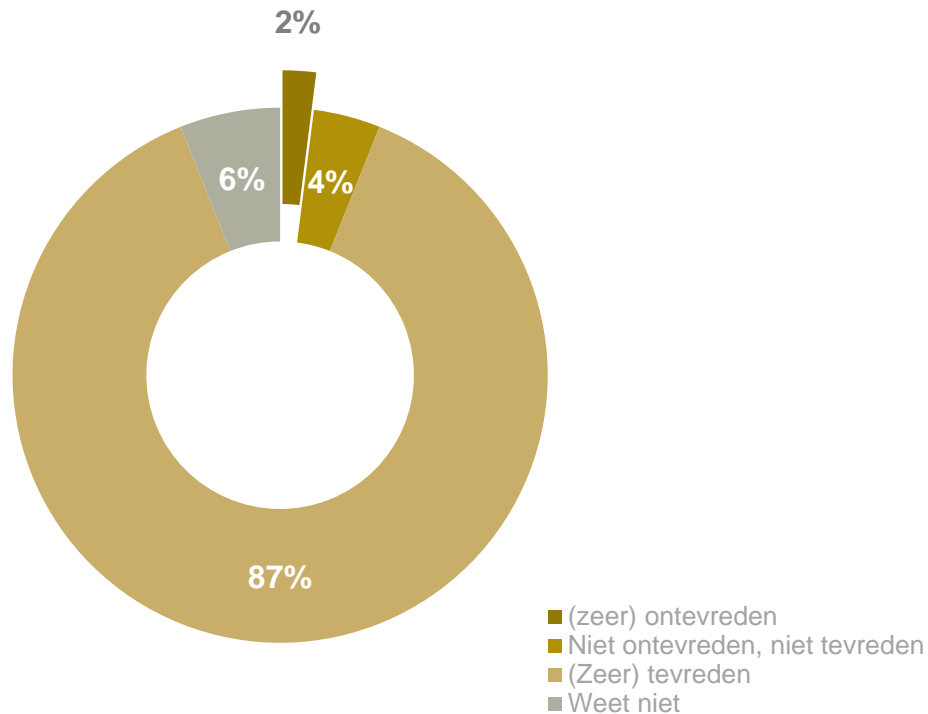
“geluid was super slecht en hierdoor waren we meer met het geluid bezig dan met de dienst zelf. dat hoort niet zo...”

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”

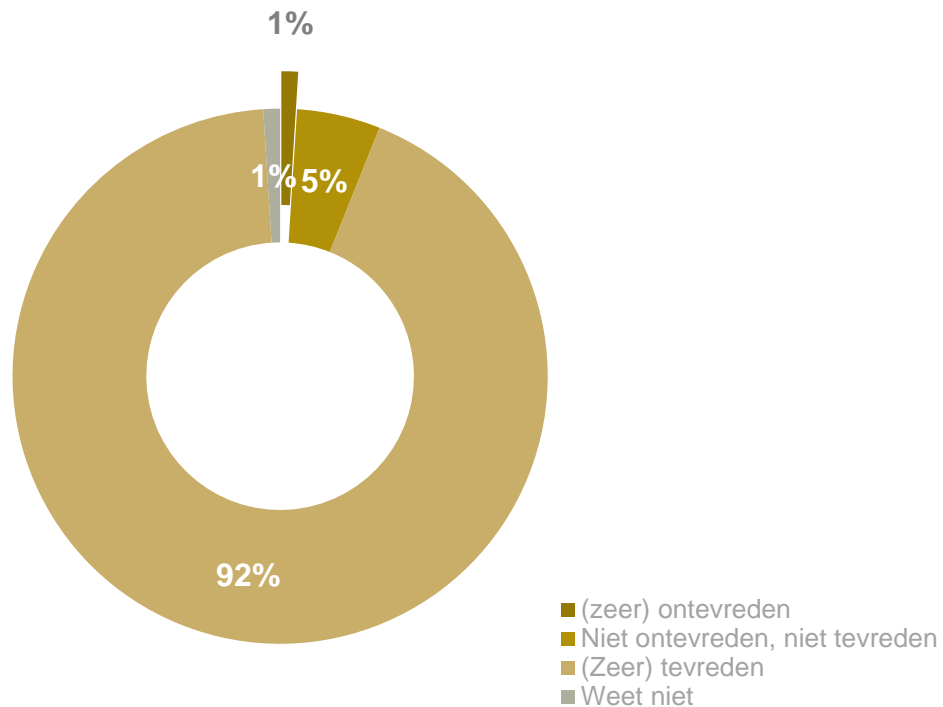
“Koffietafel en de locatie was afgesproken, maar het gebouw waar dit was, wist het personeel er niet van, dus we stonden eerst maar te wachten en ze hebben alles toch geregeld.”

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.”

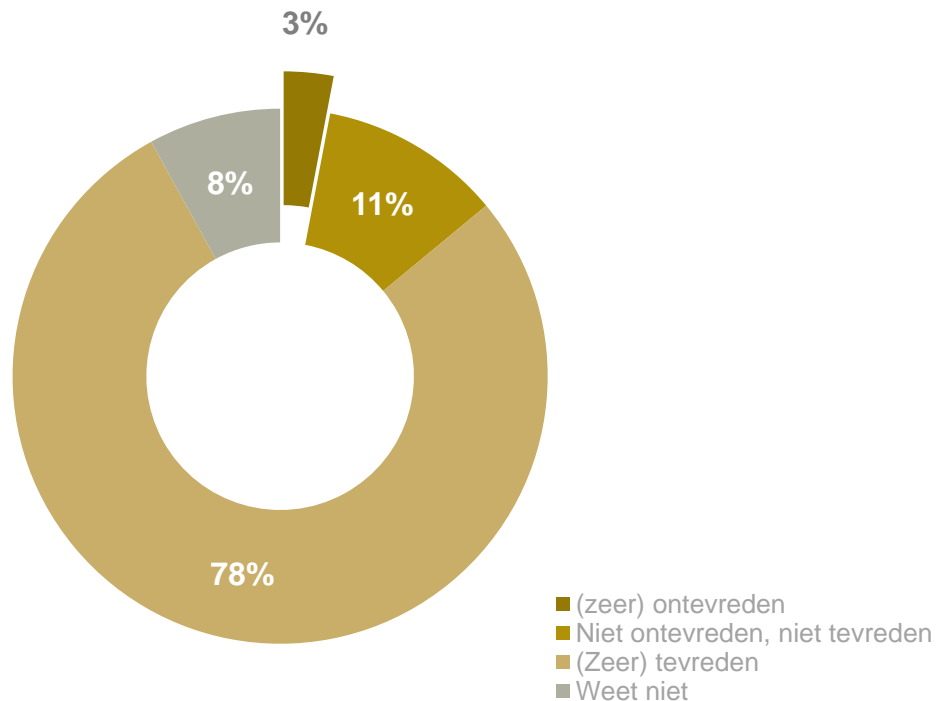
“Uitvaartleider onkundig en niet betrokken bij de uitvaart en familie. Twee extra dragers droegen de kist niet !!”

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.”

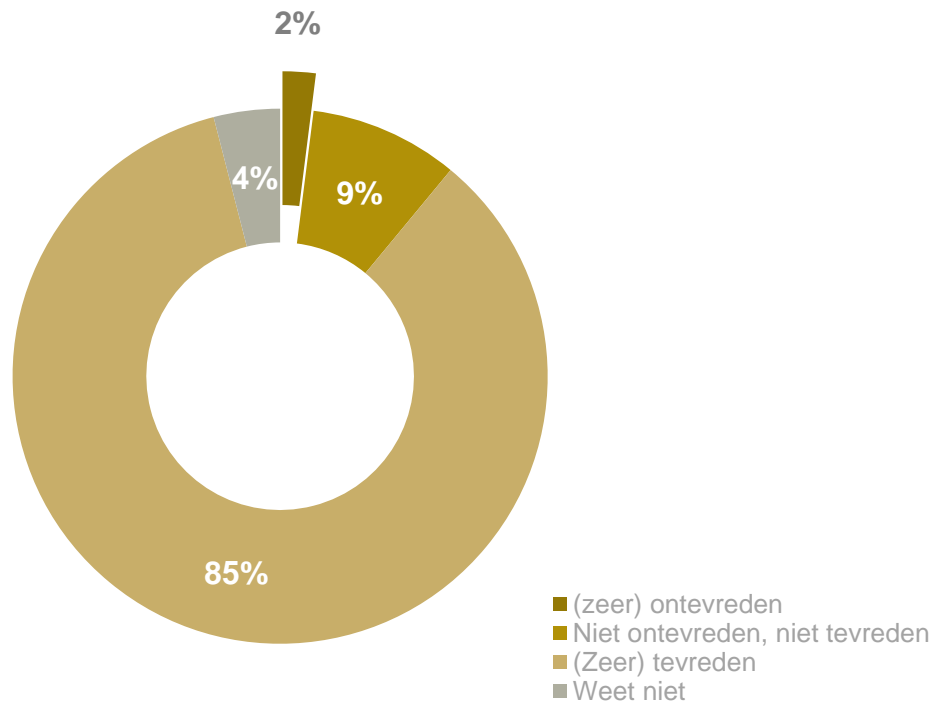
“Vrijwel geen nazorg.”

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 waren (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

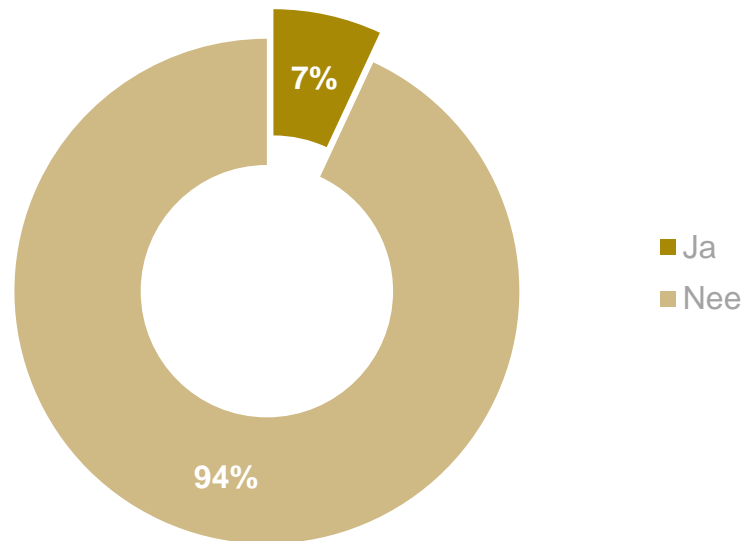
14,6% (n=14)

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

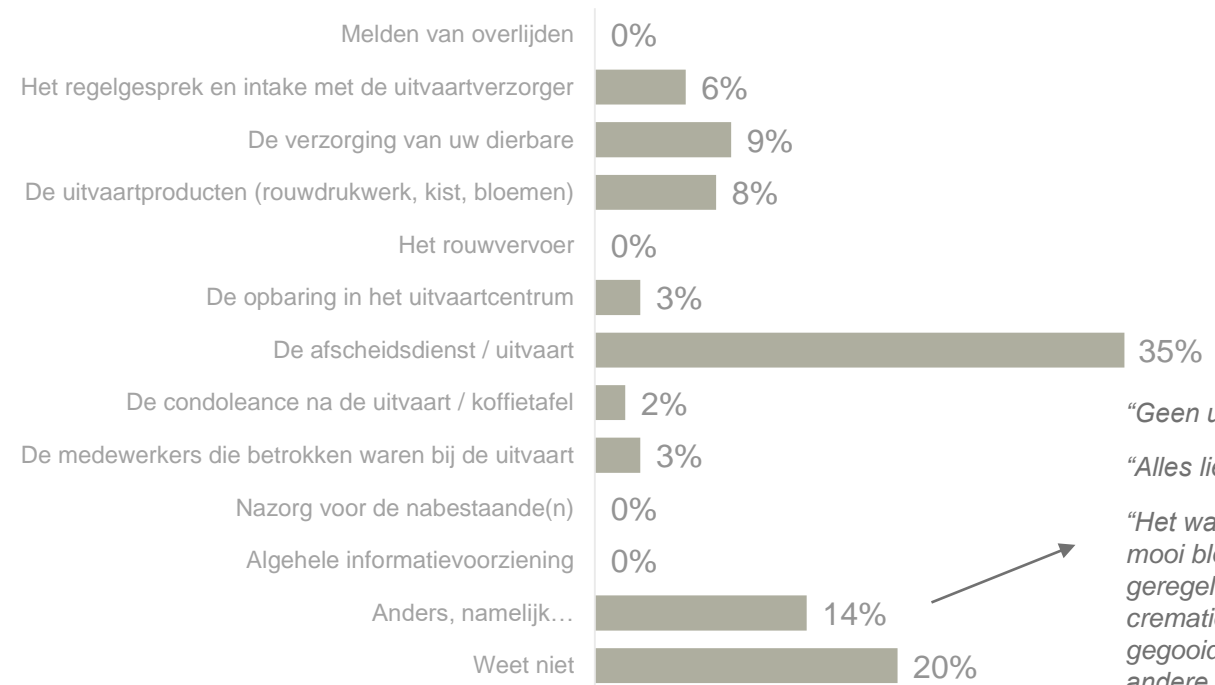
Een klein gedeelte van de Nederlanders die een uitvaart georganiseerd heeft, heeft naast de meest recente uitvaart wel eens een probleem ervaren bij een andere uitvaart

- 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”

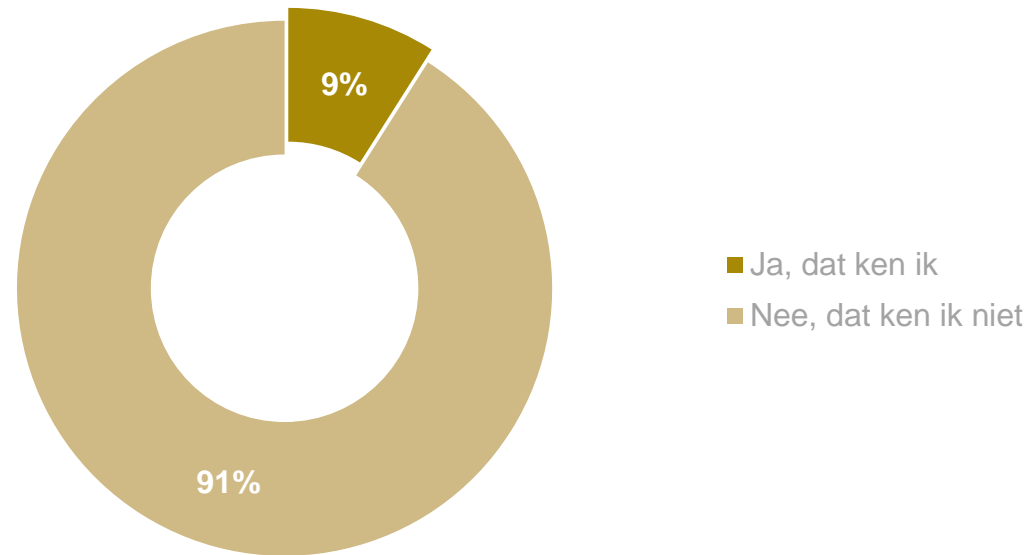
“Alles liep heel veel uit.”

“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 heeft, is bekend met het klachteninstituut Uitvaartwezen / de Ombudsman Uitvaartwezen

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

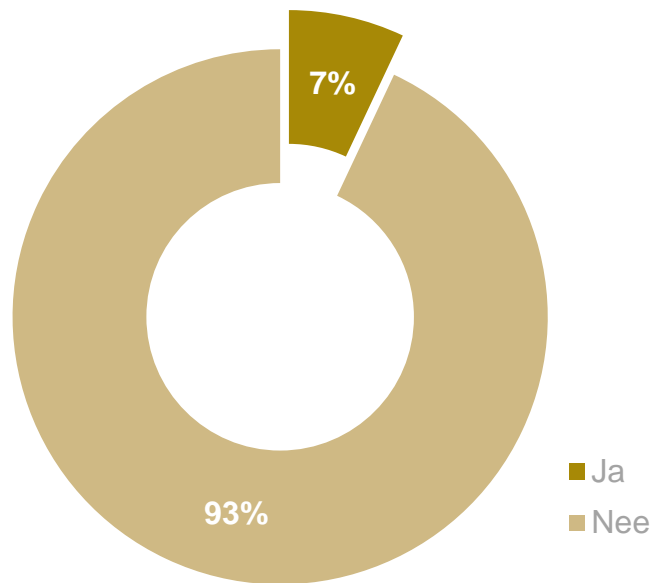


Bent u bekend met het Klachteninstituut Uitvaartwezen / de Ombudsman Uitvaartwezen? Basis: (n=367)

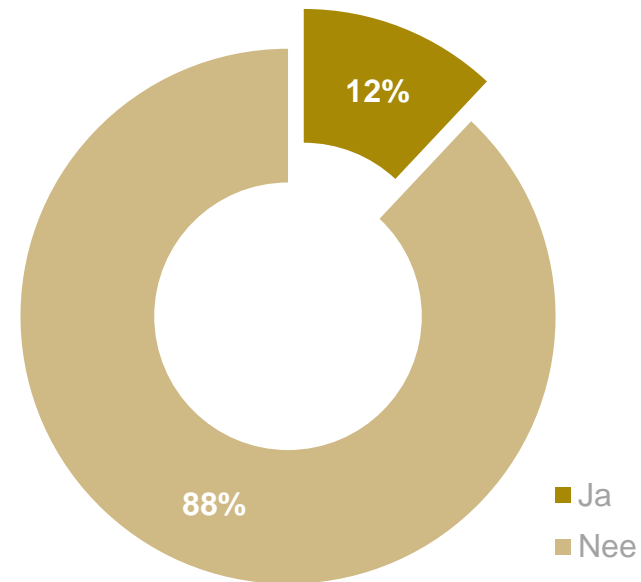
Ongeveer één op de vijftien Nederlanders is ergens in de afgelopen drie jaar geconfronteerd met het ruimen van een graf

- 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.



Tussenrapport kwaliteit van de uitvaartbranche

Kwalitatieve verdieping negatieve
ervaringen

Ageeth Ettema

22-04-2020

Projectnummer 244407782



Contents

1	Inleiding, onderzoeksverantwoording en conclusies	3
2	Verwachtingen en klachten	7
3	Uitwerking klachten	10
4	Geleerde lessen en adviezen aan uitvaartondernemers	18
	Bijlage: Gespreksleidraad	22

1
Inleiding,
onderzoeksverantwoording
en conclusies

Inleiding

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) werkt aan een vernieuwing van de Wet op de Lijkbezorging (Wlb). Bij het vormgeven hiervan besteedt het ministerie aandacht aan het goed regelen van digitale nalatenschap. Daarnaast wil het ministerie van BZK de kwaliteit van de dienstverlening door de uitvaartbranche borgen.

Daarom heeft het ministerie Kantar Public gevraagd een onderzoek uit te voeren naar deze twee onderwerpen: Ten eerste wil zij laten onderzoeken hoe burgers aankijken tegen en omgaan met digitale nalatenschap. Ten tweede wil het ministerie weten wat de ervaringen zijn van burgers met de uitvaartbranche.

Kantar Public heeft bovenstaande onderwerpen in maart 2020 op kwantitatieve wijze onderzocht. De resultaten hiervan zijn beschreven in het rapport 'Flitspeiling digitale nalatenschap en kwaliteit uitvaartbranche'.

Uit dit rapport bleek dat 8,8% (n=32) van de mensen die in de afgelopen drie jaar een uitvaart hebben georganiseerd (zeer) ontevreden waren over één of meer aspecten van de uitvaart.

Het ministerie van BZK heeft Kantar Public gevraagd om een gedeelte van deze groep te vragen om hun ervaring(en) in een kwalitatief diepte-interview toe te lichten, zodat een rijker en dieper beeld kan worden verkregen van (de context van) deze ervaringen.

In dit rapport worden de resultaten van deze kwalitatieve diepte-interviews beschreven.

Onderzoeksverantwoording

De respondenten van dit onderzoek zijn afkomstig uit het NipoBase consumentenpanel. Zij hebben in de periode van 3 tot en met 10 maart 2020 deelgenomen aan het kwantitatieve onderzoek over digitale nalatenschap en de kwaliteit van de uitvaartbranche. In dit onderzoek gaven 32 respondenten aan dat zij in de afgelopen drie jaar een uitvaart hebben georganiseerd en dat ze (zeer) ontevreden waren over één of meer aspecten van de uitvaart.

Deze 32 respondenten zijn allen door Kantar Public gemaïld met de vraag of zij op basis van hun antwoorden in het kwantitatieve onderzoek wilden deelnemen aan een kwalitatief diepte-interview. Degenen die daar niet afwijzend op reageerden, zijn gebeld om (als zij daar geen bezwaar tegen hadden) een afspraak in te plannen. Dit heeft geresulteerd in 12 geslaagde diepte-interviews.

Alle diepte-interviews zijn gevoerd aan de hand van een door Kantar Public in samenspraak met het ministerie van BZK opgestelde gespreksleidraad (zie bijlage). De gespreksleidraad diende als basis en als ondersteuning. Echter om het verhaal van de respondent volledig tot zijn recht te laten komen, hadden de interviews de vorm van een open gesprek, waarbij de respondent zoveel mogelijk spontaan zijn of haar verhaal kon doen en de onderzoeker doorvroeg wanneer verduidelijking of verdieping nodig was.

De diepte-interviews vonden plaats via de telefoon in de periode van 6 tot en met 10 april. De interviews duurden tussen de 30 en 40 minuten.

De interviews gingen over de uitvaart waarover men een oordeel had gegeven in het kwantitatieve onderzoek, maar het ging regelmatig ook over andere uitvaarten. Ook die ervaringen zijn in dit onderzoek meegenomen.

De uitvaarten waarover de respondenten spraken waren meestal uitvaarten georganiseerd door een grote landelijke organisatie waarbij de overledene verzekerd was (zoals Dela, Monuta en Yarden). De uitvaartverzekering bestond meestal uit een vast pakket (naturaverzekering). Een enkele keer was er geen verzekering of was er vrij besteedbaar bedrag verzekerd.

Alle gesprekken zijn opgenomen en uitgetypt. De onderzoeker heeft deze uitwerkingen gebruikt om de resultaten te analyseren en het rapport te schrijven. Bevindingen in dit rapport zijn verduidelijkt en verlevendigd met citaten (uitspraken van de respondenten).

Conclusies

- Men verwacht van een uitvaartonderneming dat deze zorgvuldig te werk gaat bij al zijn werkzaamheden, vooral als het gaat om de zorg voor het lichaam van de overledene en de uitvaartdienst. Daarnaast verwacht men persoonlijke aandacht en empathie.
- De meeste klachten hebben te maken met het niet voldoen aan de volgende verwachtingen: zorgvuldigheid, een persoonlijke benadering, empathie en het voorop stellen van de belangen van overledene en nabestaanden (in plaats van de belangen van de uitvaarondernemer).
- Het meest ernstig vindt men het als de uitvaartondernemer onzorgvuldig omgaat met het lichaam van de overledene.
- Maar ook het niet goed verlopen van de uitvaartplechtigheid is ernstig, omdat het een verstoring is van een zeer belangrijk moment.
- Zaken die mis gaan bij de uitvaartplechtigheid zijn vaak te wijten aan een slechte voorbereiding door de uitvaartondernemer.
- Het tonen van empathie is een basisverwachting waaraan niet altijd wordt voldaan. Uitvaartondernemers maken soms een te zakelijke, te routinematige indruk.
- Sommige uitvaartondernemers lijken hun eigen belangen zwaarder te laten tellen dan die van de nabestaanden. Dit roept weerzin op.
- Minder ernstige klachten betreffen administratieve slordigheden of onduidelijkheden en slordigheden in het drukwerk.
- Geleerde lessen:
 - Het helpt de nabestaanden als ze samen met degene die komt te overlijden goede afspraken maken over de wensen m.b.t. de uitvaart.
 - Sommigen willen liever een meer betrokken, minder standaard uitvaartondernemer
- Advies aan uitvaartondernemers:
 - Toon empathie
 - Ga professioneel en respectvol om met de overledene
 - Bereid de uitvaartplechtigheid altijd goed voor.
- In deze kwalitatieve verdieping zijn ervaringen van burgers met de uitvaartbranche aan de orde gekomen. Het is interessant om ook de kant van de professionals in de uitvaartbranche te horen. Herkennen ze deze negatieve ervaringen? Waardoor worden ze veroorzaakt? En wat zijn mogelijke oplossingsrichtingen? Een kwalitatief onderzoek onder deze doelgroep zou hier interessante informatie over kunnen geven.

2

Verwachtingen en klachten

Men verwacht van een uitvaartonderneming dat deze zorgvuldig te werk gaat bij al zijn werkzaamheden

Het overlijden van een dierbare is een ingrijpende gebeurtenis.

Hoewel het overlijden een opluchting kan zijn, vooral na een zware laatste levensfase, is het moeilijk om voor altijd afscheid te moeten nemen.

Het overlijden van een dierbare is een gebeurtenis die de meeste mensen maar een paar keer in hun leven meemaken. Men heeft daarom vaak weinig ervaring met de praktische zaken die geregeld moeten worden.

De ene nabestaande is beter in staat is om nuchter na te denken en praktisch te handelen dan de andere. En de ene nabestaande heeft meer ervaring met de organisatie van een uitvaart dan de andere. Maar in alle gevallen heeft de uitvaart onderneming op deze momenten de belangrijke functie de nabestaanden te ontzorgen. Op het gebied van administratieve afhandeling, zorg voor de overledene en organisatie van de uitvaart en met respect voor de wensen van de overledene en nabestaanden.

Maar of het nu een grote landelijke organisatie is of een kleine lokale organisatie: men verwacht van een uitvaaronderneming voor alles zorgvuldigheid, vooral als het gaat om de zorg voor het lichaam van de overledene en de uitvaartdienst. Daarnaast verwacht men persoonlijke aandacht en empathie.

De meeste klachten hebben te maken met onzorgvuldigheid, een gebrek aan persoonlijke interesse en een gebrek aan empathie

De meeste klachten hebben te maken met het niet voldoen aan de volgende verwachtingen: zorgvuldigheid, een persoonlijke benadering, empathie en het voorop stellen van de belangen van overledene en nabestaanden (in plaats van de belangen van de uitvaartondernemer).

Geen van de respondenten die wij spraken heeft een officiële klacht ingediend. Een aantal keer heeft men op eigen initiatief contact opgenomen om de klacht te bespreken of nam de uitvaartondernemer het initiatief voor een evaluatiegesprek.

De meeste klachten betreffen als ernstig ervaren klachten die nabestaanden de uitvaartonderneming het zwaarst aanrekenden:

- het onzorgvuldig omgaan met het lichaam van de overledene
- het niet goed verlopen van de uitvaartplechtigheid
- een gebrek aan persoonlijke aandacht en empathie
- het gevoel dat de uitvaartondernemer de belangen van overledene en nabestaanden onvoldoende voorop stelt.

Daarnaast werd er een klein aantal klachten genoemd die als minder ernstig werd ervaren waren: administratieve slordigheden en fouten in het drukwerk.

3

Uitwerking klachten

Het meest ernstig vindt men het als de uitvaarondernemer onzorgvuldig omgaat met het lichaam van de overledene (1)

Het niet zorgvuldig omgaan met het lichaam van de overledene is zeer pijnlijk en schokkend voor de nabestaanden. Een dergelijke ervaring heeft veel impact. Men gelooft bijna niet dat een uitvaartonderneming dit laat gebeuren en neemt het de uitvaartonderneming ten zeerste kwalijk.

Soms gaat het mis tijdens het ophalen van de overledene:

“Hij was over de 100 kilo. En dan sturen ze twee fragiele vrouwtjes om hem naar beneden te brengen. Toen werd aan een bekende van de weduwe gevraagd: ‘Kunt u assisteren?’ Want dit was met geen mogelijkheid respectvol te doen. En die man heeft het zwaarste werk gedaan. Aan de hoofdkant. En die twee dames aan de zijkant. Maar op een gegeven moment dreigde hij hun te ontglippen en kon ik op het laatste moment nog een handje bijgeven. Ik heb zijn dochter weggehouden bij de deur en zijn vrouw. Want ja, die zien dat beeld en die zijn al emotioneel. Hij viel nog net niet uit handen.’

“Zij tilden op zeer amateuristische wijze mijn moeder van dat bed af. Ze was behoorlijk zwaar geworden het laatste half jaar, dus het was geen gemakkelijke klus. Maar het ging zo stuntelig, dat ze half van het bed afviel op de brancard. Als we hadden geweten wat ze gingen doen dan waren we weggegaan. Het was zeer onplezierig. Ik vond het zeer respectloos naar mijn moeder.”

Het meest ernstig vindt men het als de uitvaarondernemer onzorgvuldig omgaat met het lichaam van de overledene (2)

Andere keren betreft het onzorgvuldigheid bij het opbaren:

“Dan word je naar zo’n kamertje gebracht en dan wordt de kist geopend en dan denk je: ‘Maar dat is ze niet!’ En vervolgens denk je: ‘Vergis ik me nu? Wat is er gebeurd? Ik heb haar toch nog een uur voordat ze is overleden gezien?’ Dus een paar minuten lang sta je in volstrekte verbijstering. En vraag je je af of je hier wel iets van kan zeggen en of dat niet te pijnlijk wordt. En vervolgens werd er iets gezegd van ‘oh, sorry’ en dat is het dan.”

“Die ogen waren echt open. Ze kon echt kijken. Dus raar. Als je dan voor het eerst een dood iemand ziet, nee.’

“We schrokken ons een hoedje. Ze was het gewoon niet. Ze hadden de pruik heel raar op haar hoofd gezet. Ze was ook nog eens niet goed aangekleed. Haar BH zat ergens in haar nek. Haar kleding lag heel raar. En je komt daar toch vol emoties binnen. Ik was toch wel een beetje shaky. Ik heb daar veel verdriet van gehad.”

Maar ook het niet goed verlopen van de uitvaartplechtigheid is ernstig, omdat het een verstoring is van een zeer belangrijk moment

De uitvaartplechtigheid is een van de belangrijkste momenten in een mensenleven, zowel voor de overledene als voor de nabestaanden. Het is het moment waarop de nabestaanden de overledene en zijn of haar leven herdenken en eren. Het is ook het moment waarop je definitief afscheid neemt van de dierbare overleden al dan niet samen met andere betrokkenen. Het is het laatste wat je kunt doen voor de overledene. Als dat niet goed gaat, wordt het de uitvaartondernemer en overige betrokken professionals zwaar aangerekend.

“Het leven is een schilderijtje en de uitvaart is het lijstje er omheen.”

“Je kan het nooit meer overdoen.”

“Je kan het maar één keer doen en het moet in één keer goed.”

“Het is toch een stuk verwerking wat je daar doet en dan wil je je niet met praktische zaken moeten bezighouden.”

Zaken die mis gaan bij de uitvaartplechtigheid zijn vaak te wijten aan een slechte voorbereiding

Vaak gaat het om slordigheden die voor het gevoel van de nabestaanden voorkomen hadden kunnen worden door een betere voorbereiding. Bijvoorbeeld door de plechtigheid vooraf te oefenen (een doorloop). Of door het beter checken van praktische zaken als apparatuur en aantal aanwezigen. Of door een betere communicatie met de nabestaanden over de wensen.

“De begrafenisondernemer neemt het woord en zegt dat we naar muziek gaan luisteren en naar foto’s gaan kijken. Er klinken drie noten van een muziekstuk en daarna stopte de muziek. De foto’s gingen door, maar de muziek stopte. En het wordt nog veel erger. Die meneer begon natuurlijk rood aan te lopen en duikt een of andere deur in. Die liet hij steeds open staan en daar was het personeel bezig de koekje aan het klaarzetten. Dus elke keer zag ik die keuken. Ik ging me over van alles druk maken, terwijl dat niet de bedoeling is bij een uitvaart.”

“Op de dag werd mijn moeder in de ochtend vroeg gebeld dat de dame die alles geregeld had die dag niet kon. Er kwam iemand en ik weet niet of die het vaak deed of nooit en die wist echt niet waar het over ging. Hij heeft denk ik wel zijn best gedaan, maar als je niet goed voorbereid bent in een paar uurtjes dan lukt dat natuurlijk niet zo goed. En zijn verhaal was heel algemeen en kort. Want die vrouw had alles voorbereid en wist alles. Er moest duidelijk op het allerlaatst iemand anders komen.”

Het tonen van empathie is een basisverwachting waaraan niet altijd wordt voldaan. Uitvaartondernemers maken soms een te zakelijke, te routinematige indruk

Behalve zorgvuldigheid verwachten nabestaanden van alle betrokken professionals persoonlijke belangstelling, een luisterend oor en empathie. Ongeacht het type uitvaartzekerings. Ze verwachten van alle partijen warmte en een scherp oog voor hun emoties en behoeften. Als de betrokken professionals zakelijk, gehaast of anderszins ongeïnteresseerd overkomen, komt dit kil over en voelt men zich in de steek gelaten.

Bij het wegbrengen van een doodgeboren kindje van minder dan 24 weken naar het crematorium: “Geen glaasje water, geen kopje koffie. Helemaal niks. Wij zaten daar gewoon. Dan word je even in het kamertje gezet waar je hem even neer kan zetten. En ik heb hem nog even uit het kistje gehaald. Dat is het eigenlijk. Er was helemaal geen begeleiding of vragen. Helemaal niks.”

“Wat ook speelt is dat het routinematig is. Daar heb ik het grootste probleem mee. Dat je het als routineklus behandelt. Empathie, dat is er gewoon niet.”

“Niet meteen zo’n grote multomap op tafel leggen. Überhaupt al zo’n multomap, het idee alleen al afschuwelijk. Kom daar niet mee binnen. Dat is zo de plank mislaan. Laten we het eerst even hebben over dat het zo vreselijk is, of dat het zo’n opluchting is. Laat de mensen vertellen.”

Over een crematorium: “Het is toch een beetje een fabriek: de zakelijkheid, de strakheid, de mensen die op hun horloge kijken.”

“Ze zijn allemaal heel correct en keurig en zo, maar het is echt een ja, een afwerkklusje.”

Sommige uitvaartondernemers lijken hun eigen belangen zwaarder te laten tellen dan die van de nabestaanden. Dit roept weerzin op

Als een uitvaartondernemer niet goed luistert naar de wensen van de nabestaanden en te veel hamert op de standaard producten en voorwaarden krijgt men de indruk dat niet de belangen van de nabestaanden, maar die van de uitvaartonderneming voorop staan.

“Je hebt de keuze uit kist a, b of c. Er wordt alleen maar uitgelegd wat zij in zo’n pikorde lijstje hebben en waar zij geld aan kunnen verdienen. Je staat eigenlijk voor een voldongen feit met al die beslissingen. Ze hebben drie soorten papier, die soorten lettertypes en drie kleuren randjes. Dat was het.”

Nog erger is het als nabestaanden de indruk krijgen dat dure producten (een dure kist of dure bloemstukken) opgedrongen worden. Dan ontstaat het gevoel dat de uitvaartondernemer financieel gewin voor ogen heeft.

“Ik kreeg het gevoel dat degenen die met ons overlegde een percentage kon opstrijken of een bonus. Omdat ze zei dat wij de bloemen niet hoefden te regelen, terwijl wij heel duidelijk aangaven dat we heel goed in staat waren om dat zelf te doen. Ik kreeg het gevoel dat ze me wat wilden verkopen.”

“Het viel mij wel op hoe duur alles is. En je mag niet je eigen koek meenemen, want wij hoefden hun koek niet. We wilden haar eigen koekjes, maar dat mag dus niet. Ja, je bent dood meer waard dan levend.”

Minder ernstige klachten betreffen administratieve slordigheden of onduidelijkheden en slordigheden in het drukwerk

“In de kaarten stond ook een fout. Het is dat mijn tante zo snugger was, maar er stond geen datum in. Dus daar moest nog een keer of drie over gebeld worden. En er stonden ook grammaticale fouten in. Nou ja, dat is toch een beetje slordig allemaal.”

“Dat er gezegd werd van ‘ik heb een opdrachtgever nodig. Wie is de opdrachtgever?’ En toen zei mijn oom gelijk: ‘Oh, ik ben de opdrachtgever wel’. Maar degene die de opdrachtgever is, die krijgt alles. Ook de akte van overlijden en de sieraden die mijn oma om had. Die zijn allemaal naar hem gegaan. Terwijl hij 20 jaar niet thuis geweest was. Ik wist niet dat een opdrachtgever ook de erfenis moest regelen. Anders hadden we niet goed gevonden dat hij zich als opdrachtgever opwierp.”

“Ze wist hoe het in Nederland moest met aangeven, maar hoe dat in Duitsland werkt waar mijn vader was overleden, daar wist ze niet genoeg van.”

4

Geleerde lessen en
adviezen aan
uitvaartondernemers

Het helpt de nabestaanden als ze samen met degene die komt te overlijden goede afspraken maken over de wensen m.b.t. de uitvaart

— Respondenten geven aan dat ze – als ze alles van te voren hadden geweten – voor het overlijden samen met alle betrokkenen goede afspraken hadden willen maken met degene die zou komen te overlijden. Dit voorkomt dat je in de hectiek iets laat gebeuren waar je niet achter staat of keuzes moet maken wanneer je hoofd er niet naar staat.

“Het moet van te voren duidelijk zijn. Dat je ook zelf weet wat er moet gebeuren. Dat je die moeilijk keuzes niet hoeft te maken op zo’n moeilijk moment.”

“Ik dank dat je een heel bewuste keuze voor de begrafenisondernemer moet maken. Want dat maakt toch wel heel veel uit.”

Sommigen willen liever een meer betrokken, minder standaard uitvaartondernemer

— Sommige respondenten vinden dat grote landelijke organisaties (zoals Dela, Monuta en Yarden) te zakelijk zijn en te weinig ruime laten voor keuzevrijheid. Ze zouden voor zichzelf een ander keuze maken:

“Als ik doodga dan mogen ze mijn huis verkopen. Dan betalen ze daar het feestje maar van. Niet zo’n standaard verzekering.”

“Ik wil gewoon een begrafenis polis waar ik geld krijg. En dan ga ik kijken of ik bij een klein bedrijf terecht kan. Dat degene die je spreekt ook daadwerkelijk de uitvaart doet. En dat die het doet omdat deze branche hem of haar ligt.”

“Geen naturaverzekering. Want dan kun je niet regelen wat je wilt.”

Advies aan uitvaartondernemers: toon empathie, ga professioneel en respectvol om met de overledene en bereid de plechtigheid altijd goed voor

Respondenten raden professionals en organisaties die zijn betrokken bij het proces na het overlijden en de uitvaart het volgende aan:

— Toon empathie

“Nadruk op bescheidenheid en empathie.”

“Dat degene die het regelt deze branche heeft gekozen om dat het werk hem of haar ligt.”

“Die meneer die bij ons langs kwam zei ook: Wat hebben jullie zelf nodig? Want wij waren onszelf driekwart jaar voorbij gelopen door voor mijn moeder te zorgen en hij hielp ons echt kijken naar wat wij zelf nodig hadden. Dat deed ons er goed.”

“Dat je achteraf gewoon nog en keer belt...Zo van ‘Gaat het allemaal? Is het goed gegaan? Heeft u nog vragen?’ Het hoeft maar heel kort te zijn natuurlijk. ‘Is er nog iets nodig? Hebben we het zo goed opgelost?’”

— Besteed de nodige aandacht aan het professioneel en respectvol omgaan en vervoeren en verzorgen van de overledene.

“Informeer eerst hoe zwaar de overledene is voordat je hem weg gaat halen uit het huis.”

“Dat er meer aandacht aan de verzorging besteed wordt. Sommige dingen kun je ook zelf wel zien.”

“Gebruik een foto van diegene. Zodat ze kunnen zien hoe iemand er eerst uitzag. Dat ze in ieder geval een beetje op zichzelf lijken.”

— Zorg dat de uitvaartplechtigheid in alle gevallen goed voorbereid wordt en overleg bij twijfel met de nabestaanden.

“Bij de uitvaart van mijn beste vriendin werd de familie op de ochtend van de crematie nog gebeld, van we doen nog een keer de doorloop. Weet je zeker dat je het zo wilt? Dan denk ik, zo hoort het natuurlijk.”

Bijlage: Gespreksleidraad

Gespreksleidraad

GESPREKSLEIDRAAD KWALITEIT VAN UITVAARTBRANCHE TELEFONISCHE DIEPTE INTERVIEWS (versie 26 MAART 2020)

<De onderzoeker heeft voorafgaand aan het onderzoek de antwoorden van de respondent op het kwantitatieve onderzoek doorgenomen en houdt die bij de hand om daar tijdens het interview op in te kunnen gaan>

A. Introductie en kennismaking (5 minuten)

- Kennismaken
- Opdrachtgever: Ministerie van Binnenlandse Zaken
- Onderwerp: kwaliteit van uitvaartbranche
- Spelregels:
- Verzoek om vrijuit te spreken
- Toestemming audio-opname en anonimiteitwaarborg
- Rapportage op basis van gespreksverslagen
- Kunt u iets over u zelf vertellen: leeftijd, gezinssituatie

U heeft een tijdje geleden een vragenlijst ingevuld, waarin u heeft aangeven dat u de afgelopen drie jaar betrokken bent geweest bij de organisatie van een uitvaart. We gaan het hebben over de uitvaart waarover u vragen heeft beantwoord.

B. De uitvaart, spontane ervaring (Doel: gevoel krijgen bij de betrokkenheid van de respondent, de totaal ervaring van de uitvaart en de plaats van de slechte ervaring in de totaal ervaring) (20 minuten)

- Wiens uitvaart was het?
- Hoe lang geleden?
- Band met de overledene?
- Had de overledene een uitvaartverzekering, zo ja waar?
- Had de verzekeraar invloed op de keuze voor de uitvaartonderneming?
- Welke organisatie heeft de uitvaart begeleid?
- In hoeverre was u zelf betrokken bij het uitkiezen van deze onderneming?
- Wat waren overwegingen om deze onderneming uit te kiezen (indien bekend)?

- Wat gebeurde er direct na het overlijden? En wat gebeurde er toen? En daarna?
- Indien nog niet duidelijk: Op wat voor manier was u bij de organisatie van de uitvaart van <relatie> betrokken?
 - Wat heeft u allemaal gedaan en geregeld?
 - Waar werd u nog meer mij betrokken?
 - Waar bent u niet bij betrokken geweest?
- Hoe tevreden bent u over het algemeen met de manier waarop de organisatie die de uitvaart begeleidt heeft dit heeft gedaan? Als u een cijfer van 1-10 zou moeten geven?
 - Wat maakt dat u geen (noem lager cijfer) geeft?
 - Wat maakt dat u geen (noem hoger cijfer) geeft?
- Waar bent u tevreden over, wat ging er goed?
 - En wat betekent dat voor u? Hoe belangrijk is dat?
 - Waarom is dat (niet zo) belangrijk?
- Waar bent u ontevreden over, wat ging er niet goed?
 - En wat betekent dat voor u? Hoe belangrijk is dat?
 - Waarom is dat (niet zo) belangrijk?
- Was wat u betreft de overledene in goede handen bij de uitvaartondernemer?
 - Waarom wel/niet?
 - Wat zou er verbeterd kunnen worden?

D. De uitvaart, verdieping antwoorden kwantitatieve onderzoek (doel: verdiepen en van aspecten van de uitvaart waar men ontevreden over was en die nog niet voldoende aan bod zijn gekomen) (15 minuten)

- <INT. Neem de antwoorden van de respondent op Q024 t/m Q027 van het kwantitatieve onderzoek er bij. En bepaal welke punten nog niet voldoende uitgediept zijn>
- Ik zie in uw antwoorden op de vragenlijst die u een tijdje geleden heeft ingevuld dat u (onder andere) ontevreden was over <INT. noem aspecten uit Q024 waar men niet tevreden over was>.
- Lees dan per aspect het antwoord uit Q025 op en stel hier verdiepende vragen over (afhankelijk van het antwoord). Bijvoorbeeld:
- Kunt u hier wat meer over vertellen?
- Hoe ging dit precies?
- Wat deed dat met u en de andere betrokkenen?
- Wie neemt u dit kwalijk?

Wat had u liever gezien?

- Etc.
 - Hoe zou dit voortaan voorkomen kunnen worden? Wat moet er dan gebeuren?
 - Heeft u een klacht heeft ingediend bij de uitvaartondernemer?
 - Zo ja, hoe dat is opgepakt door de uitvaartondernemer?
 - Zo nee, wat maakt dat u geen klacht heeft ingediend?
 - Heeft u (ook) een klacht ingediend bij het Klachteninstituut Uitvaartwezen?
 - Zo ja, hoe is dat opgepakt door dit instituut?
- ### E. Afronding (5 minuten)
- Wat waren voor u de belangrijkste lessen voor als u een volgende keer een uitvaart organiseert?
 - Vindt u dat er iets in de uitvaartwereld zou moeten veranderen? Wat dan?
 - Zijn er nog zaken die u aan ons gesprek toe wilt voegen, zijn we nog iets vergeten?
 - Heeft u nog adviezen voor de uitvaartonderneming?
 - Heeft u nog adviezen aan de overheid?

Dank voor uw medewerking.