

Inzichten uit onderzoek

# Hoe kan de overheid nabestaanden meer overzicht en hulp bieden?

## Doel onderzoek

- Inzicht verkrijgen in de knelpunten die nabestaanden ervaren bij het administratief afhandelen met de overheid van het overlijden van een naaste;
- Inzicht verkrijgen in de reacties van nabestaanden op mogelijke oplossingsrichtingen voor deze knelpunten.

### Nabestaanden voelen zich overvallen

Voor veel van de nabestaanden die we hebben gesproken kwam het overlijden van de naaste ofwel onverwacht, of de naaste had weinig tot niets geregeld rondom de afhandeling van het overlijden. Dit zorgde regelmatig voor ongewenste verrassingen:

de naaste bleek schulden te hebben, of onverzekerd te zijn, of geen testament te hebben. Verrassingen kwamen ook uit de hoek van de overheid, zoals onverwachte en hoge naheffingen. De nabestaanden kwamen hierdoor vaak zelf ook voor hoge kosten te staan omdat zij deze moesten voorschieten: *“Waarom is doodgaan zo duur?!”*

### Nabestaanden weten niet waar ze moeten beginnen met regelen en hebben geen overzicht van wat er moet gebeuren

Veel nabestaanden gaven aan dat zij voor een onmogelijke combinatie kwamen te staan: aan de ene kant shock en verdriet en aan de andere kant de verantwoordelijkheid om alles snel te moeten regelen rondom het overlijden van de naaste. Soms moest een huis al heel snel leeg worden opgeleverd (om hoge kosten voor huur of hypotheek te voorkomen) en moesten tegelijkertijd allerlei administratieve zaken worden afgehandeld. De nabestaanden uit ons onderzoek zagen in deze periode door de bomen het bos niet meer en

konden moeilijk inschatten waar prioriteiten liggen. Hierdoor zagen ze belangrijke zaken soms over het hoofd, duurde alles langer en kostte het ze meer energie dan noodzakelijk. Ook gaven ze aan meer te verwachten van de instanties (overheid, goede doelen, verzekeringen) waarmee ze te maken kregen. Nu moesten ze zelf overal achteraan: *“Als instanties uit zichzelf een brief hadden gestuurd dat ze weten dat iemand overleden is en dat dit en dat geregeld is, had ik erop vertrouwd. Nu ben ik het gaan nabellen.”* Tot slot was het voor veel nabestaanden onduidelijk wanneer het regelwerk ‘klaar’ is: de verrassingen bleven komen, tot wel een jaar na het overlijden, bijvoorbeeld wanneer er een groot bedrag aan huurtoeslag moest worden terugbetaald.

## Nabestaanden weten niet waar ze terecht kunnen voor hulp

De nabestaanden die wij spraken ervoeren sterk het gevoel van ‘van het kastje naar de muur’ gestuurd te worden tijdens het afhandelen van het overlijden van de naaste: de juiste hulp was zeer versnipperd, verdeeld over veel verschillende instanties. Ook per instantie was het niet altijd goed geregeld: *“Dan werd*

*ik weer naar iemand anders doorverbonden en in de wacht gezet.”* Bovendien hadden de nabestaanden moeite met het krijgen van overzicht van hun rechten en plichten: *“Waar ik heel veel aan gehad zou hebben is om te weten welke rechten en plichten je hebt: we waren niet getrouwd, en hij had schulden, dus in hoeverre sta ik in mijn recht?”* Bij sommigen heerste er daardoor een groot gevoel van onzekerheid: *“Waar moet ik me aan houden, doe ik het wel goed?”*

## Nabestaanden willen gehoord en begrepen worden

Alle nabestaanden die we spraken hebben een enorme diversiteit aan emoties rondom het overlijden van hun naaste ervaren: verdriet, boosheid, frustratie, verdoofd zijn, dankbaarheid,

machteloosheid. Ze geven aan dat zij in deze emotionele periode behoefte hadden aan begrip van de instanties met wie zaken rondom het overlijden geregeld moesten worden. Helaas hebben velen van hen juist het tegenovergestelde ervaren: gebrek aan empathie, formele reacties (‘moeilijk doen’), niet meeleven of een ‘kille ambtelijke houding’.

## Alle administratieve zaken rondom het overlijden van een naaste zijn lastig, niet alleen die met de overheid

Nabestaanden geven aan bij veel instanties moeite te hebben gehad in de afhandeling van het overlijden, niet alleen bij overheidsinstanties. Vaak worden goede doelen, banken en verzekeraars genoemd.

## Reacties van nabestaanden op oplossingsrichtingen

Op basis van bovenstaande knelpunten zijn in de Mens Centraal Aanpak van de levensgebeurtenis Overlijden samen met betrokken overheidsorganisaties een aantal oplossingsrichtingen uitgedacht en later concreet uitgewerkt. Deze zijn in twee onderzoeken voorgelegd aan nabestaanden: 1 om de oplossingsrichting zelf te toetsen, en 2 om de uitwerking van de oplossingsrichting te toetsen.

## Een brief van de overheid waarin empathie wordt getoond en wordt aangegeven waar men terecht kan met vragen

### Oplossingsrichting:

Het idee van een dergelijke brief wordt door de nabestaanden ontvangen als een zeer geschikte oplossing, mits deze (verwijzing naar) een online checklist <sup>1</sup> bevat dat ‘op maat’ is voor de situatie van deze nabestaande. Een verwijzing naar

<sup>1</sup> Een persoonlijke checklist laat zien wat er in jouw situatie wanneer en met welke instanties geregeld moet worden na het overlijden van een naaste. Een dergelijk overzicht kan worden gekregen door een aantal vragen in te vullen op <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/levensgebeurtenissen>.

een nabestaandendesk of een andere plek voor praktische hulp zou ook goed in deze brief passen. De brief is bij voorkeur gepersonaliseerd. Het beste moment voor een dergelijke brief lijkt de week na overlijden te zijn. In de eerste week is de aandacht namelijk vooral bij de uitvaart.

**Uitwerking:**

Er is een conceptbrief ontwikkeld waarin empathie wordt getoond, waarin naar een vaste contactpersoon voor de overheid wordt gevraagd en waarin wordt doorverwezen naar de checklist.

Het idee is getoetst of deze brief als bijlage kan worden verzonden bij de akte van overlijden. Nabestaanden zijn hier over het algemeen positief over en ook over de inhoud en toon van de brief zelf. Over diverse zinnen in de brief en over de lay-out is feedback ontvangen, waarop de brief is aangepast. Een voorbeeld hiervan is het vermijden van afkortingen. Aandacht blijft nodig voor lastige termen als ‘contactpersoon’ omdat er verschil in betekenis kan zijn tussen instanties en de nabestaande die daadwerkelijk contactpersoon is.

**De reeds bestaande checklist op Rijksoverheid.nl uitbreiden en toepasbaar maken voor andere situaties dan alleen overlijden van een ouder of partner**

**Oplossingsrichting:**

De nabestaanden hebben veel behoefte aan een gepersonaliseerde online checklist die overzicht aanbrengt in de administratie rondom overlijden specifiek voor hun situatie. Niet alleen voor het regelen van zaken met de overheid, maar daarnaast liefst ook met banken, verzekeraars, woningbouwverenigingen etc., omdat ook daar veel problemen worden ervaren. De checklist moet een overzicht geven over wat er geregeld moet worden, en per ‘actie’ aangeven: met welke instantie, en wat er aan documenten voor nodig is om het te regelen.

**Uitwerking:**

- Er is een filtertool ontwikkeld om de checklist te kunnen personaliseren. Het perspectief ‘mijn kind is overleden’ is toegevoegd. De nabestaanden zijn door de checklist heen gelopen en zijn over het algemeen blij met het persoonlijke overzicht dat deze uitwerking biedt. Ze hebben feedback gegeven op gewenste volgorde van tekstblokken en lengte van teksten. Deze worden verwerkt in een aangepaste versie van de checklist.
- Om de checklist onder de aandacht te brengen zijn een Facebook-post en een briefkaart ontwikkeld, die beide doorverwijzen naar de checklist op Rijksoverheid.nl. De nabestaanden zien het meest in de briefkaart die je op een relevant moment in het proces (bijvoorbeeld bij de uitvaartondernemer) ontvangt of ziet liggen. Er zijn op basis van de feedback van de nabestaanden verschillende aanpassingen gedaan aan de teksten en aan de lay-out van de briefkaart. Zo wordt de term checklist bijvoorbeeld vervangen door ‘persoonlijk overzicht’.

**Een nabestaandendesk namens de gehele overheid om nabestaanden verder te helpen**

Er is veel draagvlak onder de nabestaanden voor deze oplossingsrichting, zeker als alle medewerkers

van dit servicepunt kunnen beschikken over een zorgvuldig bijgehouden dossier. Het servicepunt moet zowel fysiek als telefonisch beschikbaar zijn. Net als voor het persoonlijk overzicht geldt dat zij hier ook terecht willen kunnen met vragen over niet-overheidsgerelateerde administratie.

## **Een digitaal dossier waarin gegevens van de overledenen vastgelegd worden en waarin machtigingen goed geregeld kunnen worden**

De nabestaanden ervaren het idee achter deze oplossingsrichting positief, maar hebben nog veel vragen over de mogelijkheden, privacy en praktisch gebruik.

## **Bewustwordingscampagne**

Een campagne die mensen wijst op de noodzaak om zich goed voor te bereiden op het afhandelen van de zakelijke kant van hun eigen overlijden, wordt door de nabestaanden als minder kansrijk gezien: het belang van bewustwording wordt onderkend, maar een campagne wordt niet als het juiste middel daartoe gezien.

# Onderzoeksverantwoording

## Methode

Ondersteunend aan de Mens Centraal Aanpak van de levensgebeurtenis Overlijden zijn drie onderzoeken uitgevoerd:

- Verkennend onderzoek met een focusgroep (n=10) (november 2018) naar de ervaren knelpunten.
- Toetsend onderzoek met twaalf individuele gesprekken van 60 minuten (januari 2019) naar de reactie op de oplossingsrichtingen.
- Toetsend onderzoek met twaalf individuele gesprekken van 45 minuten ( juni 2019) naar de reactie op de uitwerkingen van de oplossingsrichtingen.

## Steekproef

Het onderzoek is uitgevoerd onder nabestaanden, die in de afgelopen drie jaar een naaste verloren hebben en het regelwerk rondom het overlijden van deze naaste op zich hebben genomen. Het gaat bij de meesten van hen om een overleden (stief)ouder, bij een aantal van hen om een overleden partner of ander familielid (broer, tante). Er is gesproken met ongeveer evenveel mannen als vrouwen, in de leeftijdscategorie 23 tot 75 jaar. Sommige nabestaanden hebben aan meerdere fases van het onderzoek meegewerkt. De drie onderzoeken zijn in Den Haag uitgevoerd.

## Periode

Het onderzoek heeft plaatsgevonden van november 2018 tot juni 2019

## Uitgevoerd door

Customer Revolution en programma Mens Centraal.

## In opdracht van

Het programma Mens Centraal.

## Meer informatie

*Hoe kan de overheid nabestaanden meer overzicht en hulp bieden?* Je kunt de 3 rapportages waar dit factsheet op is gebaseerd opvragen bij:

### Mireille van Twuijver

Onderzoekscoördinator Mens Centraal  
m.twuijver@minaz.nl  
06 - 113 13 694

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

*Volg ons ook op LinkedIn:  
programma Mens Centraal*