

Toetsen oplossingsrichtingen voor nabestaanden

Rapportage interviews

project 20180047 **auteur(s)** Louise Nell, Lisette Mierop, Marjan Derksen, Natanja de Bruin
opdrachtgever Programma Mens Centraal **datum** 23 januari 2019

1.	Doel van de interviews	2
2.	Respondenten	2
3.	Knelpunten	3
4.	Toetsen oplossingen	5
A.	Brief aan nabestaanden na overlijden	5
B.	De (gepersonaliseerde) checklist	7
C.	Bewustwordingscampagne	9
D.	Centraal servicepunt overlijden	11
E.	Digitaal dossier: regie op gegevens en machtigen	13
5.	Klantwaarde	14

CUSTOMER REVOLUTION

Customer Revolution helpt organisaties in het publieke domein om te innoveren. We werken op het snijvlak van maatschappelijke vraagstukken en publieke dienstverlening. We onderzoeken de ervaring van mensen en laten zien waar leef- en systeemwereld botsen. Samen met alle betrokkenen ontwerpen en implementeren we beleid, strategie, interventies en diensten waarin mensen weer centraal staan. Uiteraard begeleiden we bij de (organisatie)veranderingen die nodig zijn. Samen verankeren we mensgericht denken en werken in het DNA van je organisatie. 'Social service design' noemen we dat.

Customer Revolution bv
Saturnusstraat 60 – Unit 1
2516 AH Den Haag

070 220 82 00
info@customerrevolution.nl
KvK 58693858

1. Doel van de interviews

Het toetsen van 5 van de 7 concept-oplossingsrichtingen, met als doel te achterhalen of deze oplossingen inderdaad de knelpunten van de nabestaanden (deels) op zouden lossen. De oplossingsrichtingen – die van toepassing zijn op nabestaanden – zijn (zie paragraaf 4 voor verdere toelichting):

1. Brief aan nabestaanden na overlijden
2. Checklist na overlijden op Rijksoverheid.nl
3. Bewustwordingscampagne
4. Centraal servicepunt overlijden
5. Digitaal dossier: regie op gegevens en machtigen

De informatie die we uit de interviews ophalen dient daarnaast als input voor de klantwaarde-realisatiematrix, waarin de waarde voor de klant per oplossingsrichting moet worden afgezet tegen de inspanning die het kost om een oplossingsrichting te realiseren (denk o.a. aan wet- en regelgeving, technologie, aantal betrokken partijen). De interviews dragen bij aan het aspect klantwaarde uit de matrix.

2. Respondenten

Twaalf individuele diepte-interviews van ongeveer 1 uur zijn afgenomen op 23 januari 2019 bij het Ministerie van Algemene Zaken in Den Haag. Een overzicht van de deelnemers:

Geslacht	Leeftijd	Opleiding	Wie overleden?	Wanneer?
M	34	HBO	Vader	Augustus 2018
V	58	HBO	Broer	November 2017
M	51	HBO	Vader	4 jaar geleden
M	29	HBO	Moeder	Mei 2018
V	24	MBO	Vader	Juni 2018
M	75	HAVO	Partner	November 2015
V	45	MBO	Vader en oma	Vader april 2017, oma dec. 2018
M	23	HBO	Moeder	Januari 2017
M	50	HBO	Pleegmoeder	December 2018
V	47	MBO	Partner	November 2016

Geslacht	Leeftijd	Opleiding	Wie overleden?	Wanneer?
V	32	WO	Vader	December 2016
V	56	MBO	Moeder	2018

3. Knelpunten

In aanvulling op de knelpunten die zijn opgehaald in de focusgroep (november 2018) en de werksessies (november en december 2018), is in deze interviews - ter toetsing en voor de volledigheid - opnieuw besproken tegen welke problemen de nabestaanden aanliepen na het overlijden van hun dierbare. Daaruit zijn de volgende knelpunten naar voren gekomen:

1. Geen voorbereidingen kunnen treffen of overleg kunnen voeren voorafgaand aan overlijden dierbare (o.a. uitvaartwensen, overzicht in de administratie, bekendheid met eventuele schulden)

Oorzaken:

- Overlijden komt onverwacht
- Hoewel dierbare weet dat hij/zij (soms zelfs op korte termijn) komt te overlijden, wil hij/zij hier niets van weten. ('Hij zei: 'Je regelt het maar als ik dood ben'.')

Gevolgen:

- Nabestaanden willen wensen van hun dierbare graag naleven, maar kennen die wensen niet
- Nabestaanden worden met schulden opgezadeld, bijvoorbeeld omdat er geen uitvaartverzekering is of omdat de overledene zelf schulden bleek te hebben
- Naast de gebruikelijke administratieve last die op de schouders van de nabestaanden terecht komt, worden zij hierdoor ook belast met het aanbrengen van overzicht in de (soms non-existente) administratie van de overledene.

Sluit aan bij oplossingsrichting: Bewustwordingscampagne

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

Oorzaken:

- Shock en verdriet ('Je leeft in een soort roes.')
- Niet bekend met de gebruikelijke gang van zaken na overlijden. ('Heel raar misschien, maar omdat mijn moeder in het ziekenhuis overleed, dacht ik dat dat automatisch wel gemeld zou worden en dat er contact met mij opgenomen zou worden. Maar dat bleek helemaal niet het geval, waardoor ik de hele ochtend heb zitten wachten. Toen ik belde waar ze bleven, bleken ze nog van niets te weten.')
- Er is zoveel te doen, dat ze door de bomen het bos niet meer zien. Onduidelijk hoe je prioriteit bepaalt.

Gevolgen:

- Administratieve afhandeling duurt langer en kost meer moeite/energie dan noodzakelijk
- Belangrijke zaken worden over het hoofd gezien.
- Grote nasleep, het duurt lang voordat alles afgerond is.

Sluit aan bij oplossingsrichting: Brief, checklist, digitaal machtigen

3. Nabestaanden weten niet waar ze terecht kunnen voor hulp (zowel praktische hulp als hulp rondom hun rechten en plichten)

Oorzaken:

- De juiste hulp is zeer versnipperd (heel veel verschillende instanties), en ook per instantie niet altijd goed geregeld ('Dan wisten ze weer niet wat ik bedoelde, en werd ik weer naar iemand anders doorverbonden of wéér in de wacht gezet'.)
- Nabestaanden hebben moeite om overzicht te krijgen 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?')

Sluit aan bij oplossingsrichting: Centraal servicepunt

4. Toetsen oplossingen

A. Brief aan nabestaanden na overlijden

Voorgelegde oplossingsrichting: Een brief met alle overheidsinstanties gezamenlijk als afzender. Doel: nabestaanden geruststellen, begrip en empathie tonen. Daarnaast: overzicht en handelingsperspectief bewerkstelligen. Waar kunnen nabestaanden terecht met vragen? Mogelijkheden zijn o. a. verwijzen naar checklist op Rijksoverheid (eventueel op maat, met een code) en de naar nabestaandendesk.

De respondenten zijn hier unaniem enthousiast over. Het spreekt hen met name aan om in deze brief een checklist met instanties en/of acties te krijgen, of hiernaar verwezen te worden. Vooral het gevoel een startpunt of een houvast te hebben slaat aan. Een greep uit de reacties:

- “Zo' n brief zou echt een hele grote verbetering zijn. Ik ben daar nu al voorstander van.”
- “Zou wel een goede leidraad kunnen zijn. Direct iets waar je mee aan de slag kan.”
- “Voor mij was dat niet nodig, maar ik denk dat dat voor veel mensen mooi zou zijn.”
- “Aan een brief had ik wel wat gehad. Dan had ik alles op een rijtje gehad. Ik had geen overzicht van wat ik moest doen, ik begon maar gewoon.”
- “De overheid weet waar mijn moeder mee te maken had. Dan zouden ze ook een gepersonaliseerde checklist kunnen maken.”
- “Dat zou mooi zijn als je dat krijgt. Als de regering 1 brief of een A4tje met alle instanties in 1 pakket stuurde, en dat je dat gelijk kan regelen. Met een BSN-nummer, geboorte- en overlijdensinformatie. Dat zou grandioos zijn, daarmee haal je al een hele hoop stress bij mensen weg. Dat vind ik heel attent.”
- “Dat zou al een begin zijn. Overzicht creëren. Sommige dingen worden automatisch geregeld, andere dingen weer niet. Ik had het overzicht niet meer! Mijn tandarts wist het zelfs al. Daar was ik verbaasd over.”
- “Dat zou handig zijn. Ik heb nu helemaal niks. Ik wist al wel een hoop, want ik deed haar administratie.”
- “Ja, dat was een stuk makkelijker geweest. Omdat je dan overzicht hebt ten tijde van een moeilijke, emotionele periode, wanneer overzicht juist een uitdaging is.”
- “Heel goed, wat alle instanties geven nu een eigen handelingsperspectief. Plus je krijgt overzicht, dat is fijn in je hoofd.”

Ook klinken enkele kritische noten of worden er aandachtspunten aangestipt:

- “Zo’n lijst moet wel echt volledig zijn. Je vergeet zoveel.”
- “Wel goed, maar ik zou in de brief ook de optie willen hebben om gebeld te worden. Dat je een aanpreekpunt hebt. Dat je wordt verteld: ‘Er komt een hoop bij kijken, dit moet gebeuren’.”
- “Als je de brief krijgt moet het niet in zo’n enge overheidsbrief. Maar meer geruststellend.”
- “Ik ben geen internetgebruiker. Ik zou daar nooit uit mezelf gaan kijken. Dus voor mij zou het werken als je bijvoorbeeld via de gemeente een brief krijgt met de strekking: ‘gecondoleerd’, ‘om u te ontlasten in verdriet en het regelen’ en ‘we willen u attent maken op deze oplossing’. Met vervolgens een verwijzing naar een checklist op internet.”

Een blijk van medeleven/condoleance wordt ook gewaardeerd, maar die noodzaak wordt minder breed ervaren dan de (verwijzing naar de) checklist.

Over het juiste moment van de brief (zo snel mogelijk na overlijden vs. wachten tot na de uitvaart) bestaat geen consensus:

- “De eerste week na overlijden zou een goed moment zijn. Je bent dan druk met de uitvaart, maar je moet ook andere zaken regelen, daar ben je je wel van bewust. En er zijn ook dingen die al heel snel geregeld moeten worden.”
- “Je wilt het niet de volgende dag al hebben. Maar je moet wel snel beginnen, dus het móet wel. De beste timing is denk ik 2 tot 3 dagen na overlijden.”
- “Ik zou ‘m wel pas willen ontvangen na de uitvaart. Daarvoor ben je er nog niet mee bezig. In de eerste week had ik er nog geen behoefte aan.”
- “Binnen 2 dagen na overlijden is het een goed moment. Pas na 1 week is het te laat, dat voelt als mosterd na de maaltijd.”

Ook de vraag aan wie de brief gericht zou moeten worden roept nog enkele vraagtekens op:

- “Aan wie die brief gericht moet zijn? Goeie vraag. Eigenlijk vind ik: aan iedereen die 1e-graads familielid is. Partner en kinderen dus. Tja, en als die er niet zijn dan weet ik het even niet. Daar moeten jullie over nadenken.”

Kortom: de brief vanuit de overheid wordt door de respondenten ontvangen als een zeer geschikte oplossing, mits deze een (verwijzing naar een) checklist bevat, die bij voorkeur (hyper-)gepersonaliseerd is. Een verwijzing naar de nabestaandensdesk of andere plek voor praktische hulp zou ook goed in deze brief passen. Het beste moment voor het ontvangen van een dergelijke brief lijkt de week na overlijden te zijn.

B. De (gepersonaliseerde) checklist

Voorgelegde oplossingsrichting: De reeds bestaande checklist van de Rijksoverheid wordt uitgebreid en gepersonaliseerd. Ook wordt deze toepasbaar op meer verschillende situaties dan alleen het overlijden van een ouder of partner.

- Meer op maat/persoonlijk dan nu het geval is: zo mogelijk koppelen aan DigiD.
- Handlingsperspectief bieden (dus doorverwijzen naar specifieke pagina's).
- Vóór overlijden onder ogen brengen

Net als de brief is de checklist is een breed gedragen oplossingsrichting, mits deze zo uitgebreid en gepersonaliseerd mogelijk is. Enkele respondenten geven aan zelf ook wel naar een checklist te hebben gezocht, maar eigenlijk niets geschikts te hebben gevonden. Anderen zeggen dat ze helemaal niet op het idee zijn gekomen om naar een dergelijk overzicht te zoeken – zij zijn gewoon begonnen met regelen. Slechts 1 van de 12 blijkt gebruik te hebben gemaakt van de checklist van de Rijksoverheid.

- “Als je een checklist echt op maat hebt, en dat je dan vanuit die checklist direct dingen kunt doen, dat zou héél mooi zijn.”
- “Ik had ook een checklist. Daar kon ik niet zoveel mee. Er staat alleen: je kunt dat en dat doen. Het zou een verbetering zijn als er ook staat hoe je dat dan moet doen.”
- “Een persoonlijke checklist, die past bij de situatie van mijn vader, zou heel erg fijn zijn. Met wat je allemaal moet opzeggen enzo.”
- “Heel handig!”
- “Ja, super. Op maat is echt winst. Fijn dat je alleen de informatie krijgt die voor jou van toepassing is. Dat staat echt in contrast met mijn ervaringen met de Belastingdienst.”

- “Overzicht zou heel erg handig zijn. En dan ook waar je moet zijn. Welke instantie, welke afdeling, welke contactgegevens.”
- “Dat was heel handig geweest. Zo’n checklist zou altijd beschikbaar moeten zijn. Bij een ziekbed zou je zo’n checklist ook kunnen gebruiken als leidraad zijn voor een lastig gesprek. Dan kan de persoon in kwestie zelf meebeslissen over het proces na overlijden.”

Enkele kritische opmerkingen en aandachtspunten zijn:

- “Ik heb het voor mijn broer geregeld. Daar zou de huidige checklist nu niet geschikt voor zijn. Zou dus voor meer situaties moeten gelden. Zelfs zo uitgebreid dat het ook bruikbaar is bij een vriend of vriendin.”
- “Ik zou ook wel willen weten: wat heb je nodig bij dingen regelen? Welke papieren? Ik dacht dat ik de dingen netjes had geregeld, maar dat was niet genoeg. Ze wilden een originele Akte van Overlijden zien in plaats van een kopie.”
- “In mijn geval had ik niks gehad aan een checklist vooraf. We wisten nog maar net dat mijn vader zou overlijden, dus we leefden in een roes. We konden niet nadenken.”

Samenvattend blijkt er veel behoefte te zijn aan een gepersonaliseerde checklist die overzicht aanbrengt in de administratie rondom overlijden. Impliciet is er echter ook de wens voor een volledige checklist, waarin naast overheidszaken ook andere administratietaken zijn opgenomen (zoals bankzaken, zaken rondom de woning, etc.), omdat hier de meeste problemen spelen. De checklist moet een overzicht geven van:

- wat er geregeld moet worden;
- waar dat moet gebeuren (welke instantie, maar ook hoe deze instantie bereikt kan worden - telefoonnummer of directe webpagina);
- en eventueel wat daarvoor nodig is (bijv. akte van overlijden en/of overige documenten/gegevens).

C. Bewustwordingscampagne

Voorgelegde oplossingsrichting: Campagne voeren op voorzorg/voorbereiding, zodat mensen zich bewust worden van de noodzaak om zich - in het voordeel van hun nabestaanden - voor te bereiden op hun overlijden. De campagne richt zich daarbij bijvoorbeeld op het regelen van zaken als een uitvaartbudget en het creëren van overzicht in administratie, zodat nabestaanden niet met grote (financiële en administratieve) zorgen achterblijven.

Over de bewustwordingscampagne is het voor veel respondenten lastiger om een oordeel te vellen. Het is tenslotte moeilijk om van jezelf te bepalen hoe gevoelig je voor een dergelijke campagne zou zijn, en of intenties uiteindelijk ook tot handelen zullen leiden. Enerzijds zien de meeste geïnterviewden wel degelijk de noodzaak van je voorbereiden op je overlijden, anderzijds heeft een (onverwacht) overlijden in hun naaste omgeving nauwelijks geleid tot het beter op orde brengen van hun eigen administratie. De vraag of zo'n campagne een goed idee zou zijn leverde de volgende antwoorden op:

- “Dat is heel persoonlijk. Zo lang je leeft sta je niet stil bij de dood. Nou ja, sinds het overlijden van mijn ouders besef ik wel dat het belangrijk is dat je dingen kunt vinden. Ik heb kortgeleden ook een bestand gemaakt, daar staat heel veel waar we mee bezig zijn. Maar ik weet niet of een campagne daarvoor helpt.”
- “Mijn broer zou niet gevoelig zijn geweest voor zo'n campagne. Maar misschien dat toch het onderbewustzijn geprikkeld wordt op zo'n manier. Ik weet het niet.”
- “Het is heel belangrijk dat je in leven doorgeeft wat je wilt. Wel of niet behandelen? Wel of niet euthanasie? Ik wist niet wat mijn man wilde. Dat was heel zwaar.”
- “Een heel goed idee. Toen ik recent mijn motorrijbewijs haalde, ging ik hier zelf ook over nadenken. Wat als er iets met mij gebeurt, hoe weten mensen dan waar en hoe ik mijn zaken geregeld heb? Moet ik misschien een brief in m'n motorjas naaien waarin staat waar mijn spaarpotten zijn en welke logincodes je moet gebruiken voor m'n computer?”
- “Ik weet niet of het mij zou aanspreken. Ik ben nog zo jong. Toen mijn vader overleed heeft mijn moeder wel wat dingen op papier gezet, ik zelf nog niet.”
- “Ja, dit is wel heel goed. Dat mensen zich er bewust van zijn dat hier veel bij komt kijken en dat je je kunt voorbereiden.”
- “Er is toch al een campagne? [Doelt op Monuta, red.] Ik heb er wel van geleerd hoe belangrijk het is. Had ik het maar besproken met mijn moeder. Mijn vriendin en ik weten nu alles van elkaar, alle wachtwoorden en rekeningen enzo.”

- “Ik denk niet dat een campagne zin heeft. Bij mijn partner zou dat niks uitgemaakt hebben. Die wilde er gewoon niet aan. Bij mij zit alles in mappen, dat weten ze.”
- “Ik heb al een testament, maar daar moet ik eigenlijk nog wel een keer naar kijken. Mijn vriendin weet niets van onze administratie.”

Enkele respondenten komen daarnaast met ideeën over hoe zo'n campagne eruit zou kunnen zien:

- “Een campagne is prima, maar dan moet het steeds herhaald worden. Want anders heb je het goede voornemen, maar dan vergeet je het toch weer, dan stel je het uit.”
- “Mijn zoon van 20 kijkt nooit tv. Dus je moet wel goed bedenken op wie je zo'n campagne richt en waar die verschijnt.”
- “Er zijn wel dingen waar je op aan kunt sluiten. In de gemeente Rijswijk hebben ze alle ouderen gevraagd naar hun woonwensen voor de komende jaren. Daar kun je dan op aansluiten. Dat je niet alleen over je woonwensen moet nadenken, maar ook over je dood.”
- “Je zou een hard filmpje moeten maken, met een realiteitscheck. Mijn zoon wil absoluut niet geconfronteerd worden met mijn overlijden. Op die generatie, 30-35 jaar, moet je de campagne richten. Als er wat met je moeder gebeurt, weet jij dan wat je moet doen? Weet jij welke zaken je moet regelen? Dat ze met haar zoon loopt en ineens in elkaar zakt op straat. En dan het beeld dat hij wanhopig thuis zit met een borrel naast zich.”
- “Je zou iets kunnen doen met pop-upshops in steden, op een plein ofzo.”

Oftewel: het belang van je administratie regelen voordat je overlijdt wordt door de respondenten onderkend, maar de vraag is of een campagne het juiste middel is om dit te bewerkstelligen - en hoe die dan vormgegeven zou moeten worden.

D. Centraal servicepunt overlijden

Voorgelegde oplossingsrichting: een nabestaandendesk namens de gehele overheid om nabestaanden verder te helpen. Op dit moment hebben bijvoorbeeld SVB, Belastingdienst, Kadaster e. d. een eigen nabestaandendesk. Al die verschillende punten kunnen samengevoegd worden gevoegd, zodat nabestaanden met allerlei overheidsgerelateerde vragen rondom overlijden op één plek terecht kunnen (Vb: Mijn man is overleden, wat moet ik nu doen?', 'Ik heb een brief gekregen van de belastingdienst en ik snap het niet.'). Bereikbaarheid: zowel telefonisch als digitaal, eventueel zelfs fysiek. Eventueel een mogelijkheid: bij aangifte overlijden direct contactpersoon doorgeven.

Deze oplossingsrichting wordt door de respondenten als zeer positief – en soms zelfs met verbazing (“Is dat een realistisch plan?”) – ontvangen. Met name de mogelijkheid om een dergelijke plek fysiek te bezoeken slaat aan, hoewel ook juist de keuze in hoe contact opgenomen kan worden wordt gewaardeerd.

- “Ik zou dat fijn vinden. Zeer de moeite waard. Als de servicebalie van de gemeente een apart servicepunt voor nabestaanden heeft. Ik vind de gemeente daarvoor de logische plek.”
- “Een centraal servicepunt zou eigenlijk te ideaal voor woorden zijn.”
- “Nog beter dan de brief en de checklist. Dit heeft echt meerwaarde. Want dat er zoveel bij komt kijken, daar sta je niet bij stil.”
- “Zou heel handig zijn. Allemaal op één plek.”
- “Het zou handig zijn als dat een fysiek punt is, dan kan je met brieven langs, die kun je laten zien. Dat zou ook voor oudere mensen handig zijn.”
- “Als je persoonlijk met iemand kunt praten en die je kan helpen met alles wat je moet regelen zou dat echt handig zijn.”
- “Wij zouden dit niet nodig hebben gehad, omdat we alles van mijn broer al wisten. Maar er zijn genoeg mensen die van niets weten. Dus het zou heel mooi zijn als dit goed op poten wordt gezet.”
- “Ik heb het meeste aan iemand die mij helpt met praktische zaken. Zonder de hulp van mijn schoonouders was ik nergens geweest.”
- “Ja, dat zou een stuk makkelijker zijn, dan kun je alles in 1 keer regelen. Soms moet je dagen vrij nemen om dingen te regelen. Maar je krijgt niet alles geregeld in die week of maand.”
- “Weet je wat handig zou zijn? Een virtuele assistent die je verder helpt!”

- “Het idee van begeleiding zou mij heel erg geholpen hebben. Als iemand je begeleiding kan geven ben je er mentaal ook beter aan toe. Dat zou heel fijn zijn. Maar volgens mij niet realistisch, hoe zou je dat moeten regelen? Veel te duur.”
- “Heel goed. Maar een fysieke balie lijkt me niets. Dan denk ik aan die dramatische balie van de gemeente. Ik zou een voorkeur hebben voor een goed bereikbare telefonische service.”
- “Ik zou het mooi vinden als de balie een check kan geven: dit gaat goed qua regelwerk, dit niet. Dit overzicht kan dan ook via MijnOverheid beschikbaar worden. Dat je dan in één oogopslag ziet wat er al geregeld is en wat nog moet gebeuren. Bijvoorbeeld ook in geval van een koophuis, dan kun je informatie koppelen vanuit mijnkadaster.nl.”
- “Ja, dat was heel handig geweest, Dan had ik maar 1 nummer hoeven bellen. Ik ben wel handig, maar er zijn genoeg mensen die al dat regelen moeilijk vinden.”
- “In zo’n situatie heb je nooit al je vragen in 1x. Je moet toch heel vaak bellen, je bedenkt steeds iets nieuws. Dus zo’n servicepunt moet zeker ook telefonisch beschikbaar zijn.”

Er is, zoals gezegd, veel draagvlak voor deze oplossingsrichting. Maar net als voor de brief en de checklist geldt ook hier dat een centraal servicepunt vooral van toegevoegde waarde zou zijn als mensen hier ook terecht konden met vragen over niet-overheidsgerelateerde administratie. Een tussenoplossing zou zijn om de medewerkers van het centraal servicepunt wel uit te rusten met algemene kennis over vragen rondom pensioenfondsen, banken, woningbouwverenigingen etc., zodat zij snel doorverwezen kunnen worden. Tot slot geven respondenten op verschillende manieren en op verschillende momenten tijdens de interviews aan dat ze behoefte hebben aan betrokkenheid. Zo’n servicepunt zou daaraan bij kunnen dragen. Een vertrouwd gezicht dat op de hoogte is van de situatie zou ideaal zijn, maar een zorgvuldig bijgehouden dossier dat alle medewerkers van het servicepunt met wie contact wordt gelegd makkelijk boven tafel kunnen halen, is een goed alternatief.

E. Digitaal dossier: regie op gegevens en machtigen

Voorgelegde oplossingsrichting: Een dossier waarin de gegevens van de overledenen vastgelegd kunnen worden/toegankelijk zijn. Zodat voor overlijden al machtigingen e. d. geregeld en vastgelegd kunnen worden. Dossier is daarmee toegankelijk voor nabestaanden, zowel voor als na overlijden, via DigiD. Eventueel koppeling met uitvaartondernemers - informele contactpersoon.

De laatste oplossingsrichting wordt redelijk positief ontvangen, maar roept ook veel vragen op:

- “Dat lijkt mij een hele slimme oplossing! Daar ben ik heel erg voor. Dat je met je DigiD naar een dossier kan waar alles staat wat de overledene had. En dat je het van daaruit gelijk kunt opzeggen. In dat dossier zou dan ook moeten staan wat voor soort toeslagen die je hebt, soort pensioen, enzovoort. Om te beginnen is een link daar naartoe al meer dan genoeg.”
- “Dat zou heel mooi zijn. Ik denk dat je daarvoor de wet moet veranderen, maar dat moet dan maar. Dat je iemand aanwijst en dat de wet dan zegt: iemand die je aanwijst is bevoegd om de dingen na jouw overlijden te regelen.”
- “Het zou heel handig zijn als ik de akte van overlijden daarop kon zetten en dan meteen kon aanvinken wat ik allemaal moest opzeggen.”
- “Ja, heel goed. Ik ben nu zelf ook al bezig met een dossier. Daarbij werk ik met een 3-stapsverificatie om betrouwbaarheid voor mijzelf bij leven in te bouwen. Verschillende mensen krijgen nu beschikking over verschillende soorten informatie.”
- “Het zou fijn zijn als ik ook ergens kon bijhouden wat de stand van zaken was, dus wat er al geregeld is en wat niet.”

Enkele respondenten laten ook kritische geluiden horen:

- “Maar wie kan daar allemaal in? Dan moet de beveiliging wel op en top zijn. Het moet niet gehackt worden.”
- “Ik weet niet of je ook moet koppelen met uitvaartondernemers. Uiteindelijk zijn het wel commerciële ondernemers.”
- “Er zijn veel mensen die geen affiniteit hebben met computers. Ik kan er zo een paar opnoemen. En volgens mij kost het te veel geregeld, dat gaat niemand van tevoren al doen denk ik.”

- “De persoon in kwestie moet wel tot het overlijden zelf in controle zijn. En moet zelf kunnen aangeven tot in hoeverre de machtiging strekt. Zodat mensen hier niet in gaan rommelen.”
- “Koppeling met de uitvaartondernemer moet je niet via het digitaal dossier doen. Dat is privacyschending, en het voelt als reclame.”
- “Mijn vader was niet echt van de administratie. Dit klinkt wel alsof het alleen handig is als de bestaande administratie van de overledene op orde was.”
- “De uitvaartondernemer moet wel toestemming hebben tot toegang, die mag er niet zomaar in.”

Kortom, hoewel het idee achter deze oplossingsrichting positief wordt ontvangen, leven er nog wel veel vragen over de mogelijkheden, privacy en praktisch gebruik.

5. Klantwaarde

Om in een later stadium een klantwaarde-realisatiematrix op te kunnen stellen, waarin de waarde voor de klant per oplossingsrichting wordt afgezet tegen de inspanning die het kost om deze oplossingsrichting te realiseren, is hieronder een hiërarchische opsomming gemaakt van de oplossingsrichtingen. De eerste oplossingsrichting heeft daarbij de meeste toegevoegde waarde voor de klant, de laatste de minste.

Oplossingsrichting	Toegevoegde waarde voor de klant
1. Centraal servicepunt	+++
2. Checklist	++
3. Brief	+
4. Bewustwordingscampagne	+–
5. Digitaal dossier	+–

Bij dit lijstje zijn enkele kanttekeningen te maken:

- Het centrale servicepunt is vooral van toegevoegde waarde als deze zowel fysiek als telefonisch bereikbaar is, en daarnaast nabestaanden ook bij kan staan met niet-overheidszaken. Dit betekent niet dat ook alle administratie die niet op de overheid betrekking heeft door dit servicepunt ‘opgelost’ moet kunnen worden, maar het zou nabestaanden veel helpen als deze a) geduid kan worden en b) als zij hulp kregen bij de juiste aanpak en eventueel het doorverwijzen naar de juiste hulp.

- Een voorwaarde voor de toegekende klantwaarde van de checklist is dat deze gepersonaliseerd is. Vaak hebben de nabestaanden de administratie van de overledene al als houvast, maar zijn ze op zoek naar een nog steviger handvat dat hierin overzicht aanbrengt. Dat kan alleen bij een persoonlijke checklist.
- Het digitale dossier zoals getoetst in de interviews bleek een onvoldoende uitgewerkt concept om goed te kunnen toetsen, waardoor het veel vragen oproept. Als deze vragen (zoals eerder in dit rapport beschreven) worden geadresseerd, is het goed mogelijk dat het digitale dossier een grotere waarde wordt toegekend.
- Voor de brief geldt, tot slot, dat deze alleen zijn waarde behoudt als deze verwijst naar een checklist (of deze bevat). Alleen een brief heeft voor de nabestaanden weinig toegevoegde waarde.