



Customer Journey Mapping ‘Overlijden’ Actieplan

In opdracht van:
John Kootstra
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

© Zenc, 9 oktober 2009

Auteurs:
Frank van IJzerloo
Frans Jan Douglas
Ellen Boschker

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Probleemanalyse	4
2.1. Een gedeelde probleemanalyse	4
2.2. Drie profielen en hartmonitoren.....	4
2.3. Geprioriteerde knelpunten	6
2.3.1. Bejegening en begrijpelijk schrijven	6
2.3.2. Informatievoorziening: onbekend en versnipperd	9
2.3.3. Regelgeving en wettelijke belemmeringen.....	11
3. Actiepunten	14
3.1. Gedragen actiepunten	14
3.2. Vinger aan de pols door BZK.....	18
Bijlagen	19
Bijlage 1: Narratieven	20
Bijlage 2: Mapping	46
Bijlage 3: Hartmonitoren	47
Bijlage 4: Deelnemerslijst CKA.....	50
Bijlage 5: Leden begeleidingscommissie	51

1. Inleiding

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) wil de overheidsdienstverlening voor burgers en ondernemers verbeteren. Naar aanleiding van vragen in het parlement over de dienstverlening rondom 'overlijden' wil het ministerie de dienstverlening rondom deze emotionele 'levensgebeurtenis' verbeteren. Zeker gezien de heftige emoties, waarmee nabestaanden na het overlijden van een dierbaar persoon te maken hebben, dient de (overheids-)dienstverlening rondom 'overlijden' van hoog niveau te zijn. Het Ministerie van BZK is hierbij op zoek naar een merkbare verbetering van de overheidsdienstverlening, dat wil zeggen dat nabestaanden de dienstverlening als significant beter ervaren.

1.1. De methode

Om de dienstverlening te verbeteren zet BZK nieuwe onderzoeks- en actiemethoden in. Customer Journey Mapping is zo'n methode. Customer Journey Mapping is een methode die leefwereld van de burger als uitgangspunt neemt. Tijdens het onderzoek wordt deze leefwereld verbonden met de systeemwereld van de overheid. De hele keten van een klantreis wordt inzichtelijk. Losse elementen worden met elkaar verbonden waardoor de analyse boven die van individuele organisaties uitstijgt. Aan de basis van de analyse liggen interviews met individuele burgers die de klantreis daadwerkelijk hebben gemaakt. Dit geeft een uitstekend kwalitatief inzicht in de leefwereld van burgers en de knelpunten die zij tijdens hun klantreis tegenkomen. De onderzoeksgroep is echter beperkt – het is geen wetenschappelijk onderzoek. Aan de andere kant leert de ervaring dat de knelpunten die voorkomen uit de interviews vaak worden onderkend door de betrokken organisaties en in ieder geval niet worden betwist.

In een eerder onderzoek heeft Zenc in opdracht van het Ministerie van BZK de levensgebeurtenis 'verhuizen' in kaart gebracht en oplossingen voor knelpunten in de overheidsdienstverlening aangedragen. Dit tweede onderzoek, de Customer Journey Map 'overlijden', is volgens dezelfde stappen verlopen. Vanuit meerdere klantervaringen (interviews en mystery shopping) zijn tijdens een mappingbijeenkomst met de begeleidingscommissie de structurele knelpunten in kaart gebracht. Tijdens de Collectieve Knelpuntenanalyse (CKA) zijn deze knelpunten als basis gebruikt voor het formuleren van verbeteringen, ofwel oplossingen voor de ervaren knelpunten. Bij de CKA

waren naast de betrokken overheidsinstanties ook een tweetal nabestaanden en een uitvaartorganisatie aanwezig.

Het voorliggende actieplan is hiervan het resultaat.¹

1.2. Leeswijzer

Hoofdstuk twee behandelt de gedeelde probleemanalyse en in hoofdstuk drie worden de oplossingen volgend uit de CKA beschreven. De deelnemers aan de CKA dienen zelf met de – door henzelf geformuleerde – actiepunten aan de slag te gaan. In januari 2010 zal het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties de voortgang in ‘evaluatiegesprekken’ bespreken en waar mogelijk hulp bieden.

¹ De verschillende overheidsorganisaties zijn uiteraard al continu bezig met het verbeteren van de (eigen) dienstverlening. In dit onderzoek zijn daarom ook genoeg positieve punten over de bejegening, dienstverlening en de afwikkeling van diverse zaken naar voren gekomen. In dit onderzoek ligt de nadruk echter op die punten die nog *niet* als optimaal werden beoordeeld.

2. Probleemanalyse

2.1. Een gedeelde probleemanalyse

In een eerste fase van het onderzoek zijn tien gesprekken met nabestaanden en vijf gesprekken met betrokken overheidsinstanties (SVB, Belastingdienst, IB-groep, Monuta en de Landelijke Stichting Rouwbegeleiding (LSR)) gevoerd. Tijdens de mappingbijeenkomst zijn deze met de begeleidingscommissie besproken. Dit gebeurde aan de hand van de opgestelde narratieven (zie Bijlage 1) en een 'map' die de processtappen, informatiebehoeften, contactmomenten, gedachten en gevoelens, knelpunten en verbeterkansen rondom 'overlijden' illustreert (zie Bijlage 2). De begeleidingscommissie van het onderzoek herkende veel uit de verhalen van de nabestaanden en de mapping. Al discussiërend ontstond er tijdens de bijeenkomst behoefte aan een prioritering van de knelpunten en een differentiatie van de knelpunten aan de hand van profielen van nabestaanden.

2.2. Drie profielen en hartmonitoren

De profielen weerspiegelen de mogelijke 'klantgroepen' van de keten. Voor de dienstverlening rondom 'overlijden' konden grofweg drie profielen worden onderscheiden:²

1. Gezin uit lagere inkomensklasse
2. Modaal gezin
3. Ouderen

De drie profielen zijn visueel weergegeven in de vorm van hartmonitoren (zie Bijlage 3). De hartmonitoren laten zien hoe de nabestaande zijn reis op verschillende momenten ervaart (positief, negatief of neutraal), wat de momenten van de waarheid zijn en wat in het oog springende verbeterkansen zijn. De hartmonitoren laten niet alleen de negatieve momenten in de reis van de nabestaande zien, maar ook de positieve momenten. Zo

² Deze profielen kwamen naar voren uit het CJM-onderzoek en zijn nuttig geweest voor het rangschikken en prioriteren van de knelpunten. Het is dus niet zo dat organisaties deze profielen allemaal moeten overnemen.

wordt het contact met de uitvaartondernemer en de SVB over het algemeen erg positief gewaardeerd. Ook wordt het automatisch en snel stopzetten van de AOW en de WAO positief gewaardeerd. Het feit dat er een financiële tegemoetkoming in de vorm van een overlijdensuitkering bestaat wordt evenzeer als prettig ervaren.. In het hiernavolgende wordt er enkel gefocust op de knelpunten, omdat hier aanknopingspunten voor verbetering te vinden zijn. De positieve momenten dienen door de verschillende overheidsinstanties als leidraad voor het aanpakken van deze knelpunten en het verbeteren van de dienstverlening gezien te worden. Hieronder worden de verschillende profielen en bijbehorende hartmonitoren nader toegelicht.

In figuur 1 uit de bijlage is te zien dat een gezin uit de lagere inkomensklasse veel contactmomenten heeft. In het algemeen kan gesteld worden dat een gezin uit een lagere inkomensklasse sowieso meer problemen heeft. Zij krijgen met meer regelingen (denk bijvoorbeeld aan inkomensondersteunende voorzieningen en het contact met de woningbouwcorporatie) te maken. Ook is het voor hen gewoonweg moeilijker om de daarbij behorende administratieve handelingen te verrichten. Mensen die het het hardst nodig hebben, hebben het dus ook het moeilijkst. In de hartmonitor is te zien dat het eerste contact met de uitvaartondernemer prettig is, maar dat de curve daarna redelijk snel daalt. Pijnlijke momenten zijn bijvoorbeeld dat nabestaanden niet weten wat er precies moet gebeuren, dat de post op het adres van de zieke moeder aankomt en dat de nabestaanden veel tijd kwijt zijn aan het volledig maken van aangiften.

Ook een 'normaal' gezin kent veel regelwerk. Het gaat hier om gezinnen met een koophuis, een eigen auto en mogelijk een eigen zaak. Deze personen regelen de administratieve afhandeling van een overlijden zelf en besteden minder uit aan notarissen en belastingadviseurs. Het grootste knelpunt dat zij ervaren is dat uitkeringen en toeslagen niet automatisch worden overgedragen. Ook het ongevraagd aangesproken worden met de meisjesnaam is een pijnlijke ervaring.

Ouderen hebben over het algemeen minder te regelen en minder problemen. Veel zaken zijn al geregeld. Ouderen hebben in veel gevallen geen auto of huis meer en de AOW en het pensioen worden automatisch stopgezet. Een in het oog springend knelpunt is dat het formulier voor de successieaangifte (S-aangifte) lastig te begrijpen is.

2.3. Geprioriteerde knelpunten

Op basis van de input en de gedeelde probleemanalyse uit de mappingbijeenkomst is een prioritering van 11 knelpunten gemaakt. Deze knelpunten zijn onderverdeeld in drie probleemdomeneinen:

- Bejegening en begrijpelijk schrijven
- Informatievoorziening: onbekend en versnipperd
- Regelgeving en wettelijke belemmeringen

De probleemdomeneinen en de vastgestelde knelpunten worden hieronder besproken. De knelpunten worden geïllustreerd aan de hand van citaten van nabestaanden en brieven die zij hebben ontvangen. Om het rapport beknopt te houden, worden enkele citaten als illustratie gebruikt. Van belang is dat deze 'losse' citaten niet op zichzelf staan, maar in verschillende narratieven naar voren zijn gekomen.

2.3.1. Bejegening en begrijpelijk schrijven

De bejegening is een punt van zorg aangaande de overheidsdienstverlening rondom de levensgebeurtenis 'overlijden'. De brieven die bij nabestaanden op de deurmat vallen, tonen vaak weinig sympathie en gebruiken veel juridische terminologie. Hetzelfde geldt voor de bejegening in het persoonlijke contact (telefonisch) van de verschillende overheidsinstanties. Vier knelpunten illustreren dit.

Knelpunt 1: Nabestaanden ervaren toonzetting en uitleg brieven als onprettig en snappen de berekeningen rond heffingen, toeslagen en afrekeningen niet.

Ondanks verschillende (interne) onderzoeken en verbeteringen zijn een aantal brieven die nabestaanden ontvangen nog steeds erg formeel en weinig inlevend van aard, hetgeen juist bij deze levensgebeurtenis van belang is. Het gaat hier om de brieven van de Belastingdienst en de UWV. De brieven bevatten ook veel juridische uitleg. De volgende passage uit een brief van de UWV illustreert dit:

Bovendien is er mogelijk recht op een overlijdensuitkering op grond van de Wajong, als er nagelaten betrekkingen zijn. Dat zijn volgens de wet:

1. de langstlevende der echtgenoten, indien niet duurzaam gescheiden levend óf
2. de persoon van verschillend of gelijk geslacht met wie de overledene een gezamenlijke huishouding voerde, tenzij het eerstegraads bloedverwantschap betreft óf
3. de minderjarige wettige of natuurlijke kinderen (bij het ontbreken van de onder punt 1 of 2 bedoelde personen) óf
4. degenen ten aanzien van wie de overledene grotendeels in de kosten van bestaan voorzorg en met wie de overledene in gezinsverband leefde (bij het ontbreken van de onder punt 1 tot en met 3 bedoelde personen).

Als u denkt dat er nagelaten betrekking zijn, kunt u bij ons kantoor een aanvraagformulier krijgen.

Binnenkort zullen wij apart bericht sturen over de terugvordering.

Daarnaast ontvangen nabestaanden veel betalingsoverzichten. Het gaat hier bijvoorbeeld om een wijziging in de hoogte van de AOW, de huurtoeslag, het pensioen, de aanvullende beurs en betalingen van successierechten, inkomstenbelasting en kosten voor het verzorgingsstehuis. Uit de verhalen van de nabestaanden kwam naar voren dat zij niet snappen hoe de bedragen van de Belastingdienst en het CAK zijn opgebouwd. Dit probleem speelt met name bij ouderen. De begeleidende brochure bij de brieven wordt ook slecht gelezen, omdat nabestaanden zich niet in de complexiteit van de totstandkoming van de bedragen willen verliezen. Een brief van het CAK illustreert dit:

Meer informatie over deze factuur kunt u vinden in de brochure 'Toelichting bij de factuur' die u met deze factuur heeft ontvangen.

Beschikking(en) ZzV

Periode	Beschikkingnummer	Maximale periodebijdrage ZzV	Uurtarief
12-2008 t/m 13-2008	0002413168-2008-01	€ 16,80	€ 12,40

Verzamelstaat factuur

Periode 12/2008

Regeling	Geleverd	Max. periodebijdrage regeling	In rekening te brengen
ZzV	€ 1041,60	€ 16,80	€ 16,80
Som in rekening te brengen			€ 16,80
Uw maximaal te betalen eigen bijdrage			€ 16,80
Totaal te betalen eigen bijdrage periode 12/2008			€ 16,80

Periode 13/2008

Regeling	Geleverd	Max. periodebijdrage regeling	In rekening te brengen
ZzV	€ 713,00	€ 16,80	€ 16,80
Som in rekening te brengen			€ 16,80
Uw maximaal te betalen eigen bijdrage			€ 16,80
Totaal te betalen eigen bijdrage periode 13/2008			€ 16,80

Totaal factuurbedrag

€ 33,60

Meneer Hofland, de betreffende nabestaande die de brief van het CAK ontving, had ook nog nooit van het CAK gehoord en wist al helemaal niet waar de afkorting ZzV voor stond. Dit blijkt ook uit zijn reactie:

“Ik snap het allemaal gewoon niet. Hoe bijvoorbeeld die bedragen zijn opgebouwd is voor mij een grote vraag. Er staat geen uitleg bij. Er zijn vast bepaalde spelregels, maar ik heb absoluut niet de behoefte om die uit te vissen.” (Meneer Hofland)

Een andere nabestaande bevestigt dit:

“Nadat ik succesvol successieaangifte had gedaan ontving ik de eindafrekening van de Belastingdienst. Uitleg over hoe de aanslag is opgebouwd wordt niet gegeven. Je krijgt een papier met daarop een algemeen bedrag en dat moet je maar betalen.” (Anke)

Knelpunt 2: Nabestaanden klagen over gebrek aan persoonlijk contact met overheidsinstellingen.

Nabestaanden hekelen het feit dat er weinig persoonlijk contact met overheidsinstellingen mogelijk is. Zij worden aan de telefoon vaak van het kastje naar de muur gestuurd en hebben geen vast contactpersoon bij de verschillende overheidsinstellingen. Ook missen zij persoonlijke begeleiding en ondersteuning wanneer zij er zelf niet uitkomen. Het gebrek aan persoonlijk contact is een veelgehoord knelpunt en verdient daarom extra aandacht:

“Alles loopt via wetjes en regeltjes. In het systeem ben je een heel ander persoon. Een persoon zonder achtergrond, die vaak juist wel heel belangrijk is.” (Jaap en Maria)

“Veel communicatie loopt langs elkaar heen. Je komt bij instellingen ook als een paar letters in het systeem te staan en bent daarmee geen persoon meer. Je kunt niet eens worden doorgeschakeld naar de persoon met wie je voorheen contact had. Ik zou meer persoonlijk contact in een nazorgloket dan ook erg op prijs stellen. Zij kunnen je persoonlijk helpen met al het regelwerk. Bij een site als www.overlijden-overheid.nl mis je nog steeds het contact met mensen.” (Andrea)

“Ik denk dat het handig is als er één loket zou komen. Een loket waar iemand je kan vertellen wat je allemaal moet regelen rondom en na overlijden. Nu haal ik mijn informatie uit de *Gids na een overlijden* en een gids van de consumentenbond. Ook heb ik met verschillende informatielijnen gebeld, maar daar wordt je eindeloos doorverwezen.” (Maria)

Knelpunt 3: Nabestaanden en uitvaartondernemers klagen over formulieren die met de hand moeten worden ingevuld.

Bij dit knelpunten gaat het om het digitaal kunnen aangeven van een overlijden bij de gemeente door een begrafenisondernemer en het elektronisch doen van de aangifte inkomstenbelasting en successieaangifte bij de Belastingdienst. Maria vertelt:

“Ik vind het raar dat het allemaal met de hand moet gebeuren. Als je gewend bent de aangifte via de computer te doen, dan is het wel lastig om al het rekenwerk uit je hoofd te doen en alles op te schrijven.” (Maria)

2.3.2. Informatievoorziening: onbekend en versnipperd

De informatievoorziening vanuit de overheid is onbekend en versnipperd. Hoewel er een overheidsportaal (www.overlijden-overheid.nl) bestaat, is een meerderheid van de nabestaanden niet op de hoogte van deze site. Daarmee weet de overheid de nabestaande dan ook niet te bereiken. Nabestaanden halen hun informatie uit de *Gids na een overlijden* en horen veel informatie via via. De informatie vanuit de overheid is ook versnipperd, omdat nabestaanden vanuit meerdere instanties brieven en vanuit meerdere wegen informatie krijgen. Deze versnippering ontstaat ook doordat overheidsinstanties niet van elkaar weten wat hun informatievoorziening is. Meer concreet bestaat dit probleemdomain uit de volgende knelpunten:

Knelpunt 4: Nabestaanden weten niet bij welke overheidsinstelling zij moeten beginnen.

In een emotioneel zware periode komt er veel op nabestaanden af. In de eerste periode worden zij in het regelwerk door de begrafenisondernemer begeleidt. Daarna staan zij er echter alleen voor en komt er veel informatie op hen af. Voor veel nabestaanden ontbreekt het overzicht in deze periode:

“Ik herinner me niet veel van dat regelwerk, zo'n periode slaat een gat in je geheugen ...In zo'n periode loop je op de automatische piloot. Je wordt geleefd. Er komt zoveel op je af. Je hoofd staat dan niet naar administratieve rompslomp. Je vindt het dan ook allemaal niet belangrijk.” (Anja)

“Al die instanties en regels, dat komt als een tsunami over je heen.” (Meneer Hofland)

“Je komt om in de paperassen. Mijn hele kamer was bezaaid. Ik heb verschillende stapeltjes gemaakt: de UWV voor de overlijdensuitkering; het ABP voor het

nabestaandenpensioen; het ABP voor mijn vervroegde uitreding; de SVB; de levensverzekering; de RDW voor de auto; de verzekeringen die op mijn naam moesten; de giro; de telefoon; het lidmaatschap van de ANWB; de belastingdienst en het ziekenfonds. En maar akten van overlijden kopiëren.” (Lidy)

Knelpunt 5: Nabestaanden klagen over het grote aantal overlijdensberichten dat zij naar verschillende overheidsinstellingen moeten verzenden.

Nabestaanden krijgen van de uitvaartondernemer een aantal overlijdensberichten die naar de verschillende overheidsinstellingen gestuurd kunnen worden. Niet altijd attendeert te begrafenisondernemer hen erop dat een aantal instanties automatisch bericht krijgen via het GBA. In dit geval geldt, onbekend maakt onbemind. Het is dan ook overbodig en dubbel werk voor een nabestaande om overlijdensberichten te sturen. Meneer Hofland vertelt hierover het volgende:

“Van de uitvaartverzorger kreeg ik een grote doos. Daar zat naast de linten van de bloemen ook een stapel officiële overlijdensberichten in. Die heb ik naar alle instanties gestuurd. Naar het pensioenfonds, de SVB, de ziektekostenverzekering en het begrafenisonderfonds. Achteraf weet ik eigenlijk niet of dit wel nodig was. Misschien kreeg ik sommige berichten ook wel automatisch.” (Meneer Hofland)

Knelpunt 6: Nabestaanden klagen over verkeerd geadresseerde en betitelde brieven.

De gegevens in het GBA en in de administratie van de instanties zijn niet altijd geheel correct, waardoor het voorkomt dat brieven op een verkeerd adres bezorgd worden. Ook gebeurt het dat er nog steeds post op naam van de overledene verstuurd wordt. Daarnaast komt het voor dat vrouwen bij hun meisjesnaam worden aangesproken. Dit ligt erg gevoelig bij hen. Bovendien is het voor nabestaanden niet mogelijk om een contactpersoon die de administratieve afhandeling verzorgt aan te geven, waardoor brieven bij de verkeerde persoon terecht komen. Onderstaande citaten illustreren dit:

“Ook gebeurde het dat een blauwe envelop met het erfbedrag bij de burens belandde, omdat de Belastingdienst een verkeerd huisnummer in zijn administratie had staan. Eerder had ik dit in een brief al vetgedrukt en onderstreept, maar zelfs dat mocht niet helpen.” (Anke)

“Wat ik wel een tegenvaller vind, is dat ik door de rechtbank werd aangeschreven met mijn meisjesnaam. Dit vind ik erg. Op papier verander je gelijk en het is net of Mark er nooit geweest is.” (Anja)

“Blijkbaar is het niet mogelijk om in de systemen te zetten dat ik de afhandeling doe. Elke keer komt de brief op naam van mijn moeder terecht.” (Mirjam)

2.3.3. Regelgeving en wettelijke belemmeringen

Het laatste probleemdomein bevat alle knelpunten rondom regelgeving en wettelijke belemmeringen. Voor het oog lijken deze zaken wellicht overbodig of makkelijk te regelen, maar complexe regelgeving en begripsomschrijvingen maken bijvoorbeeld het automatisch overdragen van uitkeringen ingewikkeld. Desalniettemin dient er naar gestreefd te worden om de nabestaanden niet met die complexiteit lastig te vallen. De volgende knelpunten worden onderscheiden:

Knelpunt 7: Nabestaanden zijn niet op de hoogte van inkomensondersteunende voorzieningen rond een overlijden.

Een grote groep nabestaanden is onbekend met de ANW, de Wajong-uitkering, de overlijdensuitkering en het recht op een aanvullende beurs. Voor deze voorzieningen geldt dat er niet in alle gevallen proactief op wordt gewezen of dat de voorzieningen niet automatisch worden verstrekt:

“Via een kennis hoorde ik dat Wendy in aanmerking komt voor een Wajong-uitkering. Dat had ik anders nooit geweten. Via via hoor je die informatie. Eigenlijk had ik dat gewoon via de universiteit of de IB-groep willen horen.” (Jaap en Maria)

Knelpunt 8: Nabestaanden klagen over het opnieuw moeten aanvragen van uitkeringen en toeslagen bij overlijden partner.

Hoewel het automatisch stopzetten van toeslagen en uitkeringen goed gaat, is het automatisch overdragen minder goed gerealiseerd. Dit knelpunt geldt voor een aantal instanties. Zo kan het gebeuren dat de kinderbijslag bij de SVB opnieuw moet worden aangevraagd, evenals de huurtoeslag bij de Belastingdienst. Ook moet de aanvullende beurs van de IB-groep voor elk kind afzonderlijk worden aangevraagd. Dit roept vraagtekens bij de nabestaanden op:

“Waarom wordt dit niet direct overgezet? De kinderen zijn gewoon van Gert en mij en ik ben ook getrouwd met Gert. Voor mijn gevoel is die procedure overbodig.” (Annemiek)

Knelpunt 9: Nabestaanden moeten ook successieaangifte doen bij een beperkte erfenis.

Momenteel moeten nabestaanden ook voor een beperkte erfenis successieaangifte doen. Aan dit knelpunt wordt echter gewerkt. Staatssecretaris De Jager heeft een voorstel tot wetwijziging ingediend. Per 1 januari 2010 verandert de wetgeving over de Successieaangifte. Het S-biljet wordt vereenvoudigd en bij kleine bedragen hoeft er geen aangifte gedaan te worden. Daarmee wordt dit knelpunt opgelost.

Knelpunt 10: Nabestaanden vinden Verklaring van erfrecht overbodig en duur.

Nabestaanden moeten bij de aangifte inkomstenbelasting bij de Belastingdienst een Verklaring van erfrecht inleveren. Ook hebben zij deze bij de IB-groep nodig wanneer een derde (broer, zus of vriend) een verzoek tot restitutie van het lesgeld doet. Nabestaanden dienen deze verklaring bij de notaris aan te vragen. De kosten variëren per notariskantoor, maar kunnen oplopen tot 500 euro. Dit roept onbegrip bij de nabestaanden op:

“Voor Wendy’s belastingteruggaaf van 2007, een bedrag van slechts 184 euro, moesten wij via de notaris een verklaring van erfrecht opsturen en een uittreksel uit de gemeentelijke basisadministratie (GBA) dat wij de wettelijke erfgenamen van Wendy zijn. Belachelijk. Natuurlijk laat Wendy op haar leeftijd geen erfenis na en dan moeten wij ook nog aantonen dat wij de wettelijke ouders zijn. Dat is toch duidelijk? Wendy was nog jong, ging niet naar de universiteit en ze woonde alweer een aantal jaren bij ons. We hadden al bijna zoiets van ‘laat maar’. Voor dat kleine bedrag ga je toch niet naar de notaris? Een hele rompslomp voor zo’n klein bedrag. Hier belast je dus echt mensen mee.” (Jaap en Maria)

“Ik moest een bedrag van 400 euro aan de notaris betalen. Voor de belastingteruggaaf had ik een verklaring van erfrecht nodig. Nergens had ik deze voor nodig, overal was de akte van overlijden voldoende, maar bij de Belastingdienst had ik deze wel nodig. Gewoon geld dat in het water wordt gegooid.” (Lidy)

Naar aanleiding van Kamervragen is er een onderzoek naar het uitvragen van de Verklaring van erfrecht door banken gestart. Op dit moment worden banken er op

gewezen terughoudend te zijn in het vragen naar de verklaring van erfrecht. Dit onderzoek is niet van toepassing op de Belastingdienst en de IB-groep.

Knelpunt 11: Nabestaanden ergeren zich aan de vergunningsplicht voor het plaatsen van gedenkstenen.

Momenteel moeten nabestaanden via een steenhouwer en de begraafplaats een vergunning voor het plaatsen van een grafsteen aanvragen. Dit stuit op onbegrip bij nabestaanden, omdat een grafsteen niet te vergelijken is met een uitbouw. Daar komt nog bij dat de vergunning hen ook nog eens tussen de € 75,- en € 250,- kost. Dit knelpunt wordt door de VNG en BZK opgepakt. Hierbij is het mogelijk dat het model beheersvormen begraafplaats wordt herzien en in plaats van een vergunning een meldingsplicht komt. Een vergunning voor het plaatsen van een grafsteen is zodoende wellicht niet langer nodig.

3. Actiepunten

In het vorige hoofdstuk zijn de knelpunten die nabestaanden tijdens hun 'reis' langs de verschillende overheidsinstanties maken besproken. Dit hoofdstuk bevat een actiepuntenlijst om deze knelpunten aan te pakken en om zodoende de reis van de nabestaande makkelijker en prettiger te maken. De actiepuntenlijst is opgesteld op basis van de gezamenlijk vastgestelde problemen en oplossingen in de Collectieve Knelpuntenanalyse op 31 augustus 2009. Tijdens deze bijeenkomst waren de volgende partijen aanwezig (zie tevens Bijlage 4: deelnemerslijst): de Sociale Verzekeringsbank, de IB-groep, de Belastingdienst, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Burgerlink, de Landelijke Stichting Rouwbegeleiding, Monuta, het UWV, het Centraal Administratie Kantoor, de Nederlandse Vereniging Voor Burgerzaken, staatssecretaris Ank Bijleveld en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Bovendien waren er twee nabestaanden aanwezig. Hun 'praktijkervaringen' zijn belangrijke input voor het formuleren van de oplossingen geweest.

3.1. Gedragen actiepunten

Per probleemdomein zijn een aantal concrete acties geformuleerd. Hieronder zijn ook de lopende verbeteringen opgenomen. :

Probleemdomein 1: bejegening en begrijpelijk schrijven	
Knelpunt 1: nabestaanden ervaren toonzetting en uitleg brieven als onprettig	
Wie	Wat
BD, UWV	De Belastingdienst (condoleance en uitleg van bedragen) en het UWV (stopzetting van uitkeringen en het recht op de overlijdensuitkering) bekijken hoe zij de brieven aan nabestaanden empathischer en begrijpelijker kunnen maken. Het gaat hierbij ook om een begrijpelijke uitleg van de totstandkoming van bedragen.
BZK	BZK biedt alle aanwezigen hulp aan in de vorm van meelesen en instrumenten in het kader van begrijpelijke taal. Voor de instrumenten zie www.begrijpelijkeformulieren.nl . ³
BD	Naar aanleiding van Kamervragen vanuit de CDA-fractie over de bejegening van de overheid na een overlijden heeft de Belastingdienst de correspondentie rondom de aangifte van successie verbeterd. De taal is meelevender en begrijpelijker. Ook

³ Let wel: begrijpelijke taal is nuttig (en noodzakelijk) maar niet het antwoord op een onjuiste aanhef en of onprettige bejegening in brieven.

	zullen nabestaanden in de toekomst niet direct een aanmaning ontvangen wanneer ze niet tijdig hun aangifte successie aanleveren.
IB-groep	IB-Groep zal bij haar regelmatig terugkerende updates van haar processen, alsmede digitale en schriftelijke uitingen, bezien of aanpassingen met betrekking tot 'overlijden', o.a bejegening en begrijpelijkheid, nodig zijn.
CAK	Het CAK heeft de 'intentieverklaring over communicatie met de burger in de AWBZ' ondertekend. Vanuit dat perspectief werkt het CAK met taalbureaus en klantenpanels.
Knelpunt 2: nabestaanden klagen over gebrek aan persoonlijk contact met overheidsinstellingen	
SVB	De SVB werkt met serviceteams waarin front- en backoffice zijn samengevoegd. Hierdoor is het contact tussen klant en SVB-medewerker rechtstreekser: meteen contact, altijd dossierkennis bij de hand, meteen zaken kunnen regelen en geen overdrachten. Momenteel loopt een pilot met integrale serviceteams, die zowel de kinderbijslag, de AOW als de ANW afhandelen voor nabestaanden. Waarschijnlijk wordt deze pilot opgeschaald. Daarbij is het ook mogelijk dat deze teams niet meer alles schriftelijk afhandelen, maar ook een keer bellen als dat beter is.
IB-groep	De IB-groep heeft een 'centraal meldpunt overledenen' waarin alle 'overlijdensgevallen' worden behandeld. Ook is er een aparte telefoonlijn voor nabestaanden.
BD	In Oost-Brabant loopt een pilot van de Belastingdienst die na evaluatie mogelijk wordt vervolgd en opgeschaald. Kernelementen zijn: 1) een statusoverzicht van wat er gedaan is en wat er gedaan moet worden 2) één direct en apart telefoonnummer waar nabestaanden terecht kunnen 3) het aangeven van een contactpersoon die de fiscale zaken afhandelt. De Belastingdienst evalueert de Brabantse pilot met integrale dienstverlening met oog op verdere opschaling. Voordat overgegaan wordt tot opschaling komt eerst een businesscase waarin de kosten en impact van opschaling worden vermeld waarna het MT een beslissing gaat nemen. Dit gebeurt eind 2009. Bekeken wordt of de condoleancebrief en het contactpersoonformulier landelijk ingezet kunnen worden.
BZK	BZK zal bij het Ministerie van Financiën aandringen op snelle landelijke invoering van de pilot Oost-Brabant.
Knelpunt 3: nabestaanden en uitvaartondernemers klagen over formulieren die met de hand moeten worden ingevuld	
BZK/MinJus	Burgers kunnen straks bij de burgerlijke stand elektronisch aangifte doen van een huwelijk, een geregistreerd partnerschap, een geboorte of een overlijden. Minister Hirsch Ballin en staatssecretaris Bijleveld (BZK) willen dat nog deze kabinetsperiode mogelijk maken. Justitie zal hiertoe o.a. het Burgerlijk Wetboek aanpassen.

Probleemdomein 2: overheidsinformatie is onbekend en versnipperd	
Knelpunt 4: nabestaanden weten niet bij welke overheidsinstelling zij moeten beginnen	
Manifestgroep	De manifestgroep heeft een portal ontwikkeld rondom overlijden: www.overlijden-overheid.nl . De website geeft informatie over wat nabestaanden moeten regelen. De eigen situatie is het uitgangspunt. Op basis van een aantal kenmerken krijgt men een overzicht van relevante informatie en de betreffende dienstverleners. De manifestgroep blijft de overlijdensportaal doorontwikkelen in de richting van meer persoonsgebonden informatie.
BZK/Manifestgroep	Uit onderzoek blijkt dat de bekendheid van de portal achterblijft. Er worden nadere afspraken gemaakt om de bekendheid te vergroten. Hierbij wordt gedacht aan: <ul style="list-style-type: none"> - Verwijzingen naar het portal op www.overheid.nl en andere websites. BZK / ICTU zal in het kader van één overheidstoegang er in elk geval op korte termijn voor zorgen dat de toegankelijkheid van overheid.nl voor burger en bedrijf beter wordt door de Manifestgroep-portalen duidelijk te positioneren en de vindbaarheid van de portalen daadwerkelijk te regelen. - Tevens wordt in het kader van programma (LEAF) 'Life events als verbindende factor' wordt een referentiemodel ontwikkeld voor content en toeleiding. BZK en manifestgroep werken dit verder uit.
LSR	- De LSR kijkt hoe de overheidsportal www.overlijden-overheid.nl het beste gecommuniceerd kan worden in de nieuw uit te brengen <i>Gids na een overlijden</i> (Oplage gids 26.000. Aantal uitvaarten op jaarbasis 140.000)
Gemeenten, BZK, Manifestgroep	Gemeenten, BZK en de Manifestgroep werken een voorstel uit waarin wordt bekeken op welke wijze nabestaanden direct na een aangifte overlijden op hoofdlijnen kunnen worden geïnformeerd over wat de overheid al voor ze regelt en wat ze zelf nog moeten regelen. Hierbij wordt ook gekeken naar de rol van de uitvaartondernemer bij de verspreiding. De minimale inhoud van deze communicatie is: <ol style="list-style-type: none"> 1) een condoleance 2) een bericht dat er de komende periode veel op de nabestaande afkomt, en 3) dat de overheid er is om de nabestaanden te helpen, wat deze al voor hen regelt en wat ze nog kunnen verwachten. Daarbij wordt o.a. verwezen naar het overheidsportaal www.overlijden-overheid.nl. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken neemt hier het initiatief om de betrokken partijen bij elkaar te brengen.
Knelpunt 5: nabestaanden klagen over het grote aantal overlijdensberichten dat zij naar verschillende overheidsinstellingen moeten verzenden	

BZK	Uitvaartondernemers moeten beter op de hoogte zijn van overheidsinstellingen die een overlijden automatisch verwerken. Via eerdergenoemde informatieverstrekking aan nabestaanden (zie knelpunt 4) zal dit punt onder de aandacht van de uitvaartondernemers worden gebracht.
Knelpunt 6: nabestaanden klagen over verkeerd geadresseerde en betitelde brieven	
BZK	Nabestaanden hebben nu al de mogelijkheid om te kiezen welke naam zij na het overlijden van hun partner willen voeren. Deze naam wordt in de GBA opgenomen en langs deze weg aan afnemers bekend gemaakt. Vraag is vooral hoe de achtergebleven partner hierop geattendeerd kan worden. BZK gaat na of dit in brief van gemeente kan worden meegenomen (alternatief lijkt gids na overlijden).
BD, uitvaartondernemers, CAK	Er is beperkte vraag naar een alternatief contactadres. In het GBA is dit ook niet geregeld. Er lijkt vooralsnog geen noodzaak voor een centrale voorziening voor het melden van een alternatief contact adres. Belastingdienst en uitvaartondernemers bekijken om samen te werken om contactgegevens te krijgen van degene die de fiscale afhandeling van de overledene verzorgt. CAK en Belastingdienst gaan onderzoeken of het mogelijk is om contactgegevens te delen.
Knelpunt 7: nabestaanden zijn niet op de hoogte van inkomensondersteunende voorzieningen rond een overlijden	
De IB-groep	De IB-groep probeert de bekendheid van het recht op aanvullende beurs bij overlijden van één of beide ouders via het overheidsportaal en de brochure te vergroten.
UWV	De UWV gaat de mogelijkheden na om de overlijdensuitkering proactief te verstrekken.

Probleemdomein 3: Regelgeving en wettelijke beperkingen

Knelpunt 8: nabestaanden klagen over het opnieuw moeten aanvragen van uitkeringen en toeslagen bij overlijden partner

SVB	De SVB werkt aan een versimpeling van het aanvragen en overdragen van de kinderbijslag.
SVB	De SVB bekijkt of zij de halfwezenuitkering proactief kan verstrekken. Dit kan alleen via een wetwijziging.

Knelpunt 9: nabestaanden moeten ook Successieaangifte doen bij een beperkte erfenis

BD, MinFin	Op dit moment ligt er een wetsvoorstel om de wetgeving omtrent de successieaangifte per 1 januari 2010 te wijzigen. In het voorstel wordt het S-bijzet vereenvoudigd en hoeft er bij kleine bedragen geen aangifte meer gedaan te worden.
------------	---

Knelpunt 10: nabestaanden vinden Verklaring van Erfrecht overbodig en duur

BD, IB-groep	Belastingdienst en de IB-groep bekijken in hoeverre de verklaring van erfrecht noodzakelijk is, of dat kan worden volstaan met minder zware bewijslast (bijv. vervangen door uittreksel testamentenregister). Indien de verklaring noodzakelijk blijft dan
--------------	--

	wil de Belastingdienst verklaringen gaan hergebruiken, zodat nabestaanden niet tweemaal om een verklaring wordt gevraagd door verschillende onderdelen van de BD.
BZK	Het Ministerie van Binnenlandse Zaken ondersteunt dit initiatief en wil de juridische basis (laten) onderzoeken.
Knelpunt 11: nabestaanden ergeren zich aan de vergunningsplicht voor het plaatsen van gedenkstenen	
VNG, BZK	BZK neemt contact op met de VNG om verder te praten over de mogelijkheid of de modelverordening begraafplaatsen kan worden herzien. De vergunningsplicht zou mogelijk kunnen worden afgeschaft of worden vervangen door een meldingsplicht.

3.2. Vinger aan de pols door BZK

De bovengenoemde acties zijn door de deelnemers aan de CKA afgesproken. De deelnemers mogen elkaar hier dus op aanspreken. Tijdens de CKA heeft staatssecretaris Ank Bijleveld van het Ministerie van BZK zich tevens verbonden aan het realiseren van bovengenoemde oplossingen. Dit betekent niet alleen dat zij zelf actief aan de slag gaan met de actiepunten, maar ook dat het ministerie een vinger aan de pols houdt op de realisatie van deze oplossingen. Hiertoe zal BZK eind januari met de deelnemers aan de CKA contact opnemen om de voortgang te bespreken en hulp te bieden bij eventuele knelpunten.

Bijlagen

1. Narratieven
2. Mapping
3. Hartmonitoren
4. Deelnemerslijst CKA
5. Leden begeleidingscommissie

Bijlage 1: Narratieven

1. Narratieven nabestaanden

1.1. Kiki: Goed te doen

Na het overlijden van Kiki's moeder in 2002, komt de zorg voor haar vader voor een groot deel bij Kiki en haar broers en zus terecht. Kiki's vader is al een aantal jaren ernstig ziek. Hij heeft een longemfyseem dat ervoor zorgt dat hij erg benauwd is en snel longontstekingen krijgt. De thuiszorg komt ook over de vloer, maar Kiki en haar broers en zus zijn dagelijks als mantelzorgers bezig met de zorg voor haar vader. Kiki voert de regie tijdens deze intensieve periode. Uiteindelijk overlijdt haar vader eind april 2008 op 90-jarige leeftijd aan een longontsteking.

Een puntje van zorg

Hoewel de afronding van het overlijden van Kiki's vader redelijk vlekkeloos is verlopen, geeft het voortraject nog wel een aantal problemen. Haar vader krijgt vanwege zijn longemfyseem een uitbreiding op zijn indicatie, namelijk nachtzorg. Na zes weken krijgt Kiki echter bericht dat deze indicatiestelling wordt teruggedraaid en dat haar vader zelfs nog minder thuiszorg krijgt vanwege een andere verscherpte indicatiestelling vanuit de AWBZ (indicering naar Zorg Zwaarte Pakketten). "Ik was redelijk boos toen ik de beschikking ontving. Als reactie heb ik beroep bij de bezwaarcommissie Centrum Indicatiestelling Zorg aangetekend." Dit duurt alles bij elkaar zo'n drie maanden. Uiteindelijk wordt haar klacht ontvankelijk verklaard en krijgt zij de indicatie met terugwerkende kracht. In de tussentijd betaalt haar vader de zorg uit eigen middelen. Met de beschikbare eigen financiële middelen wordt de tot dan toe door de thuiszorg geleverde Zorg in Natura omgezet in een Persoonsgebonden Budget en huurt zij de hulpen zelf in, zodat haar vader meer uren zorg krijgt. Het gaat om forse bedragen. Gedurende zes maanden wordt er zo'n 3000 euro per maand aan zorg betaald.

Na het overlijden van haar vader ontvangt Kiki vrijwel direct bericht van het zorgkantoor dat het PGB wordt stopgezet en dat zij het teveel betaalde geld moet terugbetalen. "Dit terwijl ik de vergoeding voor de thuiszorg uiteindelijk pas twee maanden na het overlijden heb terug gekregen." Maar volgens Kiki is dit zo erg nog niet: "dit is een beetje vervelend, maar zo zal het nou eenmaal wel lopen."

Na het overlijden

Na het overlijden gaat eigenlijk alles redelijk vlekkeloos, op een probleem met de uitvaartpolis na. "Mijn ouders waren jarenlang lid van de vereniging van crematie, dat later overging in uitvaartmaatschappij Yarden. Yarden beknotte twee jaar geleden de polissen, waarmee Yarden ook in negatief op tv kwam. Simpel gezegd kwamen de nieuwe polisvoorwaarden erop neer dat zowel de auto, de kist als het crematorium van Yarden moesten zijn. Een begrafenis volgens het 'Yarden format.'" Kiki is het niet eens met deze poliswijziging en stuurt in 2007 een bezwaarbrieven. Enige maanden later, vlak voor het overlijden, krijgt zij hierop een positieve reactie. De familie laat zich niet beïnvloeden door de polisvoorwaarden en regelt een "eigen begrafenis" met een eigen uitvaartondernemer. Enige verbazing schetst het haar wel: "Jarenlang betaal je premie, maar van die 2000-2400 euro die uitgekeerd wordt, kun je nog geen kist betalen. Als je het geld op een bank had gezet, dan had je nog meer geld gehad."

Na het overlijden van haar vader krijgt de familie redelijk snel bericht van de SVB en de Belastingdienst. Van de SVB ontvangen zij een nette brief waarin deelneming wordt betuigd en er melding wordt gemaakt van het feit dat de AOW wordt stopgezet. Iets later komt bericht van de Belastingdienst dat aangifte gedaan moet worden van successie. De notaris heeft deze een half jaar later – tegelijk met de verdere afwikkeling van de nalatenschap – gedaan. “Zelf kan je dat ook wel doen, maar voor de notaris is het routinewerk waardoor het wat makkelijker is.” Daarnaast doet zij aangifte van de inkomstenbelasting. Dat proces roept enige verbazing op: “Ik vind het opvallend dat dat niet elektronisch gaat. Je moet alles met de hand invullen en allerlei rekensommetje maken.”

Het eindoordeel

Over het algemeen is Kiki tevreden over de overheidsdienstverlening. Het is allemaal goed te doen, op een paar minpunten na. Het hielp haar daarbij dat ze al eerder met een overlijden te maken had gehad. Ook de Gids bij overlijden die zij van de uitvaartondernemer ontving, hielp haar in het hele proces. Alles werd redelijk snel en zakelijk afgehandeld. “De Belastingdienst is nou eenmaal altijd iets ingewikkelder, dat is niet per se rondom overlijden.”

1.2. Jaap en Maria: Regeltjes en wetjes

Wendy is te jong overleden. Ze is slechts 20 jaar geworden. In anderhalf jaar tijd kan het snel gaan. In oktober 2007 wordt geconstateerd dat zij melanoomkanker heeft. Uitzaaïngen zijn er dan al in haar lymfeklieren. Een half jaar later ook in haar nieren en longen. Het verspreidt zich door heel Wendy's lichaam. Vaccinaties, bestralingen, operaties en chemokuren mochten haar niet helpen. Het jaar 2009 duurt voor Wendy maar kort. Ze kiest voor euthanasie, omdat de pijn zelfs met de zwaarste morfine ondraaglijk is. Op 6 januari komt zij te overlijden. Jaap en Maria, haar ouders, proberen nu de draad zo goed als het kan op te pakken. “Dat had Wendy ook gewild. Wendy is altijd sterk geweest en wij moeten dat ook zijn.”

Van student naar het arbeidsbureau

Wendy is net aan haar studie Communicatiewetenschappen in Enschede begonnen, als ze te horen krijgt dat ze ongeneeslijk ziek is. In het begin probeert ze de colleges nog te volgen, maar al snel stopt ze met de studie en schrijft ze zich uit bij de IB-groep. De kwijtschelding van de schulden bij de IB-groep is snel en netjes geregeld. “Ook als ik de IB-groep belde, werd ik altijd netjes behandeld,” aldus Maria.

Via een kennis hoort Maria dat Wendy in aanmerking komt voor een Wajong-uitkering. “Dat had ik anders nooit geweten. Via via hoor je die informatie. Eigenlijk had ik dat gewoon via de universiteit of de IB-groep willen horen.” Voor die uitkering moet Wendy aantonen dat ze werk zoekt. “Om aan te tonen dat ze dat niet kan, moest zij persoonlijk op het arbeidsbureau verschijnen. Geloof me, Wendy zou willen dat ze kon werken. Ongelooflijk, die arme meid keek toen de dood al in de ogen.” De Wajong-uitkering werd door het UWV direct naar Wendy's overlijden stopgezet.

Zo werkt het systeem

Dit geldt ook voor de zorgtoeslag die Wendy ontving. “Dat had de Belastingdienst direct afgehandeld, maar die inkomstenbelasting...”

Nog in januari krijgen Jaap en Maria een bericht van de Belastingdienst. “Voor Wendy’s belastingteruggaaf van 2007, een bedrag van slechts 184 euro, moesten wij via de notaris een verklaring van erfrecht opsturen en een uittreksel uit de gemeentelijke basisadministratie (GBA) dat wij de wettelijke erfgenamen van Wendy zijn. Belachelijk. Natuurlijk laat Wendy op haar leeftijd geen erfenis na en dan moeten wij ook nog aantonen dat wij de wettelijke ouders zijn. Dat is toch duidelijk? Wendy was nog jong, ging niet naar de universiteit en ze woonde alweer een aantal jaren bij ons. We hadden al bijna zoiets van ‘laat maar’. Voor dat kleine bedrag ga je toch niet naar de notaris? Een hele rompslomp voor zo’n klein bedrag. Hier belast je dus echt mensen mee.”

Maria belt in eerste instantie de Belastingdienst voor uitleg. “Daar schoot ik niks mee op. Ik werd alleen maar weer terugverwezen.” Daarom besluit ze naar het notariskantoor te gaan en doet ze haar verhaal. “Gelukkig vond de medewerker het ook te gek voor woorden en heeft ze me geheel vrijwillig geholpen. Ze regelde een verklaring uit het Centraal Testamenten Register, waaruit blijkt dat Wendy geen erfenis nalaat. Ook regelde ze een opgave GBA waaruit blijkt dat wij de wettelijke erfgenamen zijn.” Deze stukken stuurt Maria met een nette brief naar de Belastingdienst. Een aantal weken later ziet Maria dat het bedrag op haar rekening is gestort. Maar kwaad wordt ze nog als ze eraan terugdenkt: “als je wat terugkrijgt van de Belastingdienst, dan is het allemaal ontzettend moeilijk. Maar zodra er voor hun wat te halen valt, dan gaat het allemaal heel snel.”

Beloning voor mantelzorgers

Na het overlijden van Wendy leest Maria op internet dat er een beloning voor mantelzorgers bestaat. “Dat is toch 175 euro op jaarbasis. Ik heb die tijd intensief voor Wendy gezorgd, dus ik heb daar recht op. Alleen kon ik deze niet meer ontvangen, omdat de aanvraag door de zorgontvanger moet worden gedaan. Wendy leefde al niet meer en daarmee is direct het verhaal uit.”

Eindoordeel

Jaap en Maria zijn niet geheel ontevreden over de dienstverlening. Wat hen wel ergert is het bureaucratische systeem. Maria heeft dezelfde ervaring met de Ziektewet. “Ik moest een re-integratieplan maken. Op zich heel logisch, maar hoe weet ik in januari nou hoe ik me in april voel?” Jaap vult haar aan: “alles loopt via wetjes en regeltjes. In het systeem ben je een heel ander persoon. Een persoon zonder achtergrond, die vaak juist wel heel belangrijk is.” Maria en Jaap zijn dan ook blij dat er mensen zijn, zoals de medewerker van het notariskantoor, die het allemaal persoonlijk oppakken en de situatie begrijpen.

1.3. Andrea: Geen tijd voor verdriet

“’s Avonds zit je nog samen te eten en de volgende dag ben je ineens liedjes en broodjes voor de begrafenis aan het uitzoeken.” Andrea’s man, René, komt heel onverwacht te overlijden. “René was een gezonde sterke beer. Hij ging naar de sportschool en daar kreeg hij een hartstilstand. Diezelfde avond, op 8 augustus 2008, staan er twee agenten voor mijn deur, die mij vertellen dat mijn man is overleden ... Hij was pas 48 jaar en had een eigen timmerbedrijf. De kinderen waren toen 9 en 11 jaar ... Het is allemaal heel onwerkelijk. Je wordt die weken geleefd en dan moet je ook nog veel beslissen in korte tijd. Je moet alles ook goed regelen, omdat het wel bepalend is voor mijn toekomst en die van de kinderen. Er gaat in die dingen zoveel energie zitten, maar die heb je dan helemaal niet.”

Donorcodicil

“Mijn man had, op aandringen van mij notabene – ik ben verpleegster -, een donorcodicil. Zijn vitale organen waren niet meer bruikbaar, maar zijn weefsel wel. 's Avonds wordt mij direct gevraagd of ik het weefsel wil afstaan. Op zo'n moment wil je daar helemaal niet aan denken en wil je je man gewoon mee naar huis nemen. Dus weigerde ik. Misschien was het wel mijn eerste instinct, maar toch doe je dat. De doktoren gaven echter aan dat ik zijn laatste wens niet respecteerde. Dat is hun taak ook wel, maar toch doet dat zeer en het bezorgde mij een schuldgevoel. Na zes weken ben ik ook nooit uitgenodigd voor een nagesprek met het ziekenhuis, terwijl dit wel normaal schijnt te zijn.”

Begrafenis

De begrafenis is goed geregeld. “De uitvaartverzorger kwam elke dag langs en zorgde dat alles mogelijk was en geregeld werd rondom de begrafenis. Wel schrok ik van het enorme bedrag. Een begrafenis is ontzettend duur. René had geen verzekering. Ik was blij dat we voldoende spaargeld hadden.”

Voor een tweetal vergunningen moet Andrea ook betalen. “René is één dag later dan standaard begraven. Belachelijk, dan moet je daar een vergunning voor aanvragen. Je betaalt dan ook nog eens 100 euro. Dit om 1 dag langer in je eigen huis te mogen blijven liggen. Daarnaast kreeg ik van de stenenplaatser te horen dat er een vergunning voor het plaatsen van een steen moet worden aangevraagd. Wie verzint het? Iedereen plaatst toch een steen? Hier betaal je ook weer 80 euro voor. Geldklopperij, naar mijn idee.”

Een eigen bedrijf

Andrea merkt dat het hebben van een eigen bedrijf extra zorg en regelwerk met zich meebrengt. De lopende bestellingen moeten geannuleerd worden en klanten moeten geïnformeerd worden. Andrea verkoopt de zaak. “De stakingswinst die je dan krijgt, moest ik binnen een half jaar bij een bank beleggen in een uitgestelde nabestaandenlijfrente. Dit lijkt misschien lang, maar het voelde al heel snel. Ik was er nog helemaal niet aan toe, maar ervoer wel een grote druk. Deze voelde ik ook bij de F-aangifte en de S-aangifte bij de Belastingdienst. De F-aangifte moest in februari de deur uit en de S-aangifte voor 1 mei. Voor die tijd wil je de zaak nog verkocht hebben.” De boekhouder doet de belastingaangiftes voor Andrea. “Het voelde alsof ieder kopietje en bonnetje moest worden aangeleverd. Een paar weken geleden kreeg ik nog post dat ik de jaarcijfers voor de successieaangifte moest inleveren, terwijl deze al in de F-aangifte stonden. Dat is toch ook raar? Ik moet twee keer dezelfde gegevens aanleveren.”

Voor het timmerbedrijf hadden Andrea en René twee bedrijfsbussen. “Via www.overlijden-overheid.nl kwam ik op de site van de RDW terecht. Daar lees ik dat de bussen binnen 5 weken overgezet moeten worden op een andere eigenaar. Dit geeft weer een enorme druk en stress. Ik heb gebeld, maar dan zegt de één weer dit en de ander weer dat. Het kwam erop neer dat ik, als ik een bus zou willen houden, 10.000 euro BPM moest betalen, omdat ik een particulier ben. Ik heb de bussen uiteindelijk verkocht en een auto gekocht.

“De Kamer van Koophandel heb ik zelf gebeld. Ik heb ook nooit een automatisch bericht gekregen, blijkbaar komt daar geen bericht binnen. Ook de Arbodienst heb ik zelf stopgezet. In het begin van dit jaar kwam er ineens een nota binnen, anders was ik dat zo vergeten.”

Financieel redden

“Ik ben heel dankbaar voor de financiële regelingen die er in Nederland bestaan. Van de SVB kreeg ik bijna direct een brief en daaruit bleek dat ik recht had op een nabestaandenpensioen en een halfwezenuitkering. De halfwezenuitkering was dan wel voor maar 1 kind. Dat is dan weer raar, want ik heb toch 2 kinderen. Maar ik ben heel blij met de regelingen, want anders had ik ineens fulltime moeten gaan werken.” Over het pensioenfonds is Andrea minder te spreken. “Mijn man had nog 1 jaar voor een baas gewerkt en kreeg daar dus pensioen van. Om ook het wezendeel voor mijn kinderen rond te krijgen, heb ik veel gebeld en uiteindelijk een boze brief gestuurd. Ik ben al vanaf oktober bezig om het bedrag bij elkaar te krijgen.”

Geen tijd om stil te staan

Dan moet Andrea ook nog het huis op haar naam laten overschrijven. “Dit kost je weer 90 euro aan notariskosten. Je hebt geen tijd om stil te staan. Je moet alles goed afhandelen. Je krijgt in zo’n periode de kans niet om dingen later pas te regelen. Misschien ben ik ook wel iemand die haar zaakjes tot in de detail op orde wil hebben, maar er komt wel veel stress bij kijken. De kilo’s vlogen eraf. En dan denk ik nog, ik ben jong, heb een opleiding en familie die mij helpt. Je zou dat toch allemaal maar niet hebben...” Andrea ziet ook duidelijk verbeterpunten. “Veel communicatie loopt langs elkaar heen. Je komt bij instellingen ook als een paar letters in het systeem te staan en bent daarmee geen persoon meer. Je kunt niet eens worden doorgeschakeld naar de persoon met wie je voorheen contact had. Ik zou meer persoonlijk contact in een nazorgloket dan ook erg op prijs stellen. Zij kunnen je persoonlijk helpen met al het regelwerk. Bij een site als www.overlijden-overheid.nl mis je nog steeds het contact met mensen.”

1.4. Geoffrey en Manuela: Alles geregeld

Manuela en Geoffrey hebben samen een zoon van 12 jaar. Manuela is 41 weken en 2 dagen zwanger als blijkt dat het hartje van hun ongeborn kindje niet meer klopt. Op 18 november 2008 bevalt Manuela van een ‘levenloos geboren’ zoon, zoals dat dan heet. Ze noemen hem Daaney. “Die dagen leef je in een roes. De enveloppen voor de geboorte lagen al klaar en dan moet je ze ineens omzetten in rouwberichten.”

De crematie

“In het ziekenhuis zijn wij heel goed opgevangen. Zij gaven direct aan dat we contact op moesten nemen met een uitvaartondernemer. Deze regelde werkelijk alles voor ons. Van de kaarten tot de bedankjes en van de bloemen tot de heliumballonnen die de kinderen van school oplieten na de crematie. Alles was mogelijk om er voor ons een mooi afscheid van te maken. Iedereen was er ook bij.” Manuela en Geoffrey kiezen ervoor om hun zoon op zaterdag te begraven, omdat iedereen er dan bij kan zijn. “Dit kost je wel 50% extra, maar dat heb je er dan voor over. Kosten spelen bij zoiets geen rol.”

Aangifte van overlijden

“De aangifte van overlijden wilden wij zelf doen. Dit is immers het enige wat je voor je zoon kunt betekenen. Om 14:05 uur kwamen we bij het gemeentehuis aan, maar we kregen direct te horen dat burgerzaken al om 14:00 uur sluit. Uiteindelijk werden we toch geholpen. De medewerker vroeg ons waar we voor kwamen. Ik - Manuela - zei: ik kom voor de geboorte van mijn zoon en ...De man feliciteerde mij direct, maar ik had mijn zin nog niet afgemaakt ... Natuurlijk wel begrijpelijk, maar wel erg crux. We hoefden overigens niets te betalen, terwijl dit normaal wel het geval is.” Daaney wordt bij de gemeente bijgeschreven in het trouwboekje van Manuela en Geoffrey. Verder komt hij

niet in de systemen te staan. “De medewerker vertelde direct dat wij nooit meer iets konden terughalen van Daaney, omdat hij levenloos geboren is. Al had hij maar een paar seconden geleefd, dan had hij op papier wel bestaan. Dit vinden wij moeilijk. Je wordt ergens ingezet en er gelijk weer uitgegooid. Alsof Daaney niet bestaan heeft. Nu krijg ik soms te horen ‘u heeft 1 kind’, dan moet ik elke keer weer zeggen dat ik er 2 heb.”

De geldzaken

“Een crematie kost geld zat. Maar over de kosten maak je je op zo’n moment niet druk. Wij hadden ook het stomme geluk dat we een gezinspolis hebben. Daar viel Daaney ook al onder. Alle kosten werden gedekt.” Ook geven Manuela en Geoffrey de kosten als aftrekposten bij de inkomstenbelasting op. Manuela vertelt, “dit las ik toevallig in het boek *Stille baby’s*, anders had ik het niet geweten. Ik weet eigenlijk niet of dit door de Belastingdienst zelf wordt aangegeven.”

Informatie en communicatie

De uitvaartondernemer is voor Manuela en Geoffrey erg betekenisvol geweest. Niet alleen stond ze altijd voor hen klaar en regelde ze alles, ook de informatie over wat er bij overlijden komt kijken, komt bij de begrafenisondernemer vandaan. “Alles gaat langs je heen in zo’n periode, maar wat je samen met de begrafenisondernemer doet, onthoud je. Ook de Gids bij overlijden hebben wij er wel eens op nageslagen.” Manuela en Geoffrey vinden het jammer dat kinderen zo weinig in het proces betrokken worden. “Alle informatie en communicatie is gericht op de ouders, maar voor de kinderen betekent het ook heel veel. Gelukkig gingen de school en de voetbalvereniging hier heel goed mee om.”

1.5. Anja: Als het maar goed geregeld is

Mark is getrouwd en heeft twee kinderen. Hij is een harde werker en heeft een goed lopend agrarisch loonbedrijf. “Zelfs tijdens zijn ziekte werkte hij gewoon,” vertelt Anja. In 2005 krijgt hij te horen dat hij non-hodgkin heeft. “Hij kreeg een aantal chemokuren en stamceltransplantaties. Het leek allemaal goed te gaan, maar bij de tweede stamceltransplantatie ging het mis. Hij kreeg afstotingsverschijnselen. Zijn nieren, lever, alles viel uit. Zijn gehele weerstand was weg en uiteindelijk is hij overleden aan een ontsteking in zijn longen.” Op 3 februari 2007 komt Mark te overlijden. “Hij was pas 37 jaar.” De begrafenis was een mooi afscheid. “We hebben op zijn manier afscheid van hem genomen. Alles was perfect geregeld door de uitvaartondernemer.”

Alles goed geregeld

Anja neemt het bedrijf Mark over. “Je moet gewoon gaan en niet klagen.” Ze deed al jaren de administratie, maar nu wordt ze noodgedwongen directeur. “Hoewel ik me niet veel herinner van dat regelwerk - zo’n periode slaat een gat in je geheugen -, weet ik nog dat ik vrij snel bij de Kamer van Koophandel moest doorgeven dat het bedrijf op mijn naam moest komen te staan.”

Haar zaken regelt ze allemaal via haar accountant. “In zo’n periode sta je op de automatische piloot. Je wordt geleefd. Er komt zoveel op je af. Je hoofd staat dan niet naar administratieve rompslomp. Je vindt het dan ook allemaal niet belangrijk. Het belangrijkste is dat je kinderen weer een normaal ritme krijgen. De rest interesseert je niet ... Toch moet je alles wel goed regelen. Omdat ik mijn zaakjes goed op orde wil hebben voor mijn kinderen, heb ik alles via de boekhouder laten regelen. Ik vertrouw hem daar helemaal in. Hij heeft de kennis tenslotte in huis.” De boekhouder doet ook de F-aangifte en de S-aangifte. “Als je dat zelf allemaal moet doen, is dat heel vervelend.”

Mij viel het heel erg mee, maar ik besef dat dat een luxe is. Ik hoefde ook de stukken en cijfers niet aan te leveren. Dat deed de boekhouder.“

Financieel hoeft Anja zich ook geen zorgen te maken. “Het bedrijf loopt hartstikke goed. Ik heb er daarom bewust voor gekozen om de ANW niet aan te vragen. Ik kan voor mijzelf zorgen. Ik wil niet afhankelijk zijn. Hup, werken en gaan!”

Toch een tegenvaller

“Alles is dus goed afgehandeld. Wat ik wel een tegenvaller vind, is dat ik door de rechtbank werd aangeschreven met mijn meisjesnaam. Dit vind ik erg. Op papier verander je gelijk en het is net of Mark er nooit geweest is.”

1.6. De heer Hofland: Een tsunami aan regels

Jetty, de vrouw van meneer Hofland, heeft eierstokkanker. Ze krijgt twee chemokuren. “De tweede chemo heeft ze niet volbracht. De pijn was te hevig. Ze heeft voor euthanasie gekozen. “Dat was me nog wat. Vooraf hoorden we al dat onze huisarts ineens zelf geen euthanasie meer deed. Gelukkig schoof hij zijn assistent naar voren. Mijn vrouw had bij de scan-arts, die de euthanasie medebeoordeelde, nog wel even het gevoel dat ze examen moest afleggen. Hij vroeg bijvoorbeeld of ze nog at. Ja, dat deed ze nog gewoon. Gelukkig was de scan-arts het volslagen met de huisarts eens en kon de euthanasie in het bijzijn van iedereen doorgaan. Op 18 december 2008 is ze overleden. Ze is 70 jaar geworden.”

Stapeltjes papieren

“Al die instanties en regels, dat komt als een tsunami over je heen. Van de uitvaartverzorger kreeg ik een grote doos. Daar zat naast de linten van de bloemen ook een stapel officiële overlijdensberichten in. Die heb ik naar alle instanties gestuurd. Naar het pensioenfonds, de SVB, de ziektekostenverzekering en het begrafenisfonds. Achteraf weet ik eigenlijk niet of dit wel nodig was. Misschien kreeg ik sommige berichten ook wel automatisch. Als ik die berichten binnenkreeg, dan legde ik ze gelijk weg op mijn bureau. Ik snap het allemaal gewoon niet. Hoe die bedragen bijvoorbeeld zijn opgebouwd is voor mij een groot raadsel. Er staat geen uitleg bij. Er zijn vast bepaalde spelregels, maar ik heb absoluut niet de behoefte om die uit te vissen. Ik ben misschien ook wel een stommerik.”

Meneer Hofland pakt de papieren van de SVB, het Centraal Administratie Kantoor en het pensioenfonds erbij. “Op 23 Januari kreeg ik al bericht van de SVB. Er stonden drie bedragen in. Ik weet nog steeds niet waar ze vandaan komen, maar ik neem het maar voor lief aan. Mijn AOW ging iets omhoog, dus ik vond het wel goed.”

Van het Centraal Administratie Kantoor krijgt de heer Hofland een factuur van de ZzV/WMO. “Ik moest 33,60 euro betalen. Ik wist geen eens waarvoor, maar voor zo'n bedrag ga je dat ook niet uitzoeken. Ik had nog nooit van het CAK gehoord. De factuur was ook gericht aan ‘de erven van’, ik dacht dat het om de erfenis ging. Mijn dochter vertelde later dat het om de verpleegkundige kosten in het hospice ging.”

Ook van het bedrag van het pensioenfonds snapt meneer Hofland niks. “Op 23 februari kreeg ik daar bericht van. Voor veel mensen zal het wel glashelder zijn, maar ik geloof het allemaal wel. Ik weet in ieder geval hoeveel pensioen ik krijg. Het is ook zo ingewikkeld.”

De belastingen heeft meneer Hofland al eerder aan een belastingconsulent uitbesteed. “Ik kreeg nog wel twee bedragen terug van de Belastingdienst, maar wanneer en waarvoor weet ik ook niet meer. Ik kan me ook niet herinneren dat ik iets over successierechten heb gehoord. Dat zal mijn belastingadviseur wel geregeld hebben. Daar bemoei ik mij niet mee.” Wel weet meneer Hofland dat zijn zorgtoeslag van 42 euro naar 10 euro is gedaald. Wederom snapt hij niks van de totstandkoming van dat bedrag.

Eindoordeel

Het heeft meneer Hofland de nodige tijd gekost. “Ik hield de stapel papieren wel in de gaten. Wat wordt er opgelost, welke bedragen gaan eraf en welke komen erbij. Ik hield het bij voor zover ik het volgen kon. Eind februari was de tsunami over.” Meneer Hofland ervaart het allemaal als uitermate vermoeiend. “Ik moest vaak bij mijn dochter aankloppen en vragen wat er op de papieren stond en wat ik ermee aan moest. Je maakt je druk over die onwetendheid. In die eerste weken en maanden wordt je bestormd. Bovendien komt er ook nog veel regelwerk bij private instellingen bij.”

1.7. Josette: Geen problemen

Josette, 60 jaar, woont samen met haar man en heeft één dochter. Josette is socioloog en sinds enkele jaren met vervroegd pensioen. Haar moeder komt in december 2008 te overlijden. Josette's moeder is dan 89 jaar. Al jaren woont haar moeder in een verpleeghuis. Ze is sterk dementerend. “Het overlijden was nog een hele lijdensweg. Ze was er al slecht aan toe en kwam te vallen. Daarna kwam ze niet meer op krachten. Ze was helemaal op. Op een gegeven moment raakte ze in coma. Die laatste twee dagen waren verschrikkelijk. Het liefst hadden we haar een geholpen om het sterven wat sneller te laten verlopen, maar dat mag natuurlijk niet zomaar. Daar baal je op zo'n moment wel van. Mijn broer zei nog dat je beter een hond kon zijn, omdat je dan wel gewoon een prikje kunt krijgen. Het was overduidelijk dat ze helemaal op was. Dat laatste onnodige lijden is mensonterend.”

De crematie

Vier dagen later wordt Josette's moeder gecremeerd. Alles wordt door de uitvaartondernemer geregeld. “Je hebt er geen omkijken naar. Zij doen de aangifte bij de gemeente, ze maken de kaarten en regelen de begrafenisverzekering. Zelf ben je daar ook niet voor in de stemming. Dus het is fijn dat zij die zorg uit handen nemen. Zo'n persoon is echt onmisbaar. Je weet namelijk absoluut niet wat je allemaal moet doen.”

De administratieve afhandeling

“Eigenlijk heb ik aan de administratieve afhandeling geen slechte herinneringen. De AOW werd automatisch stopgezet.” Ook de eigen bijdrage voor het verpleeghuis werd automatisch stopgezet. “Mijn moeder betaalde een maximale eigen bijdrage voor het verpleeghuis. Per maand werd een totaalbedrag afgeschreven. Elke maand kreeg ik daarvan een factuur. Deze was goed te begrijpen, omdat er een duidelijke uitleg bij zat. Een deel van het bedrag werd automatisch op haar AOW ingehouden en het andere deel liet ik via mijn moeders bank automatisch afschrijven. De AOW en het deel dat bij de AOW werd ingehouden werd automatisch stopgezet. Het andere deel heb ik bij de bank stopgezet.”

Het enige dat Josette niet helemaal kan begrijpen is de successie-aangifte. “Volgens mij vul ik dat formulier voor niks in. De erfenis is minimaal. Mijn moeder heeft de laatste jaren goed van haar leven genoten. Daarom blijven wij onder de grens van het erfbedrag en hoeven we geen successierechten te betalen. Maar ik moet wel een heel formulier

invullen. Ik ben er nu mee bezig en moet alle sofi-nummers er weer bijpakken. Zelfs het sofi-nummer van de echtgenoten van mijn broer en zus in Amerika. Ik weet niet eens of ze daar wel sofi-nummers hebben. Ik vraag me ook af of ze deze gegevens niet al lang bij de Belastingdienst hebben. Daarnaast moet ik de saldi op de bankrekening op de dag van overlijden aangeven en de waarde van al het onroerend goed. Het is wel een beetje een rompslomp voor niks.”

Josette vraagt zich verder af waarom er überhaupt successierechten betaald moeten worden. “Het gaat toch om eigendommen van de overledene, waarover al meerdere malen belasting is betaald? Eigenlijk vind ik het heel raar. Je moet voor iets dat van jezelf is en waar al belasting over is betaald nog eens betalen. Je betaalt dus dubbel. Ik bedenk me nu ook dat als je je huis aan je kinderen wilt nalaten, dit voor hen lastig kan zijn. Het kan zijn dat ze dan het huis moeten verkopen of een hypotheek moeten afsluiten om de successierechten te kunnen betalen. Het is vreemd dat je dan eigenlijk je kinderen met een schuld opzadelt.”

Geen slechte herinneringen

Josette heeft geen slechte herinneringen aan het regelwerk. “Of ik weet het niet meer en dan was het dus ook niet belangrijk of ik heb het gewoon niet erg gevonden. Ik denk het laatste. Zoveel hoeft er ook niet geregeld te worden.”

1.8. Maria: Naar tevredenheid

In augustus 2006 komt Maria's vader te overlijden. Hij is weduwnaar; Maria's moeder overleed in januari 2002. Na het overlijden van Maria's moeder woont Maria's vader in een verpleeghuis. Haar vader is licht dement. Hoewel hij af en toe verdwaald raakt, is hij nog redelijk helder en weet hij goed dat hij niet lang meer zal leven. In april 2006 brak hij zijn heup en kon hij niet meer lopen. In die zomer slaat de hitte ook onophoudelijk toe en wordt het zonder airco te warm in het verpleeghuis. De hitte in combinatie met een longontsteking zijn uiteindelijk teveel voor Maria's vader.

De dagen tot aan de begrafenis

Rust om het verlies van haar vader tot zich te laten komen, heeft Maria jammer genoeg niet. Haar vader moet namelijk direct uit zijn kamer in het verpleeghuis. Een aparte ruimte voor de opbaring is er ook niet. Nog diezelfde dag wordt haar vader daarom door een uitvaartonderneming opgehaald en de volgende dag naar het huis van Maria gebracht. De begrafenisondernemer regelt ook alle technische zaken voorafgaand aan en tijdens de begrafenis.

Nog weinig over om te regelen

Na de begrafenis valt er eigenlijk niet heel erg veel te regelen. Maria vindt alles rondom het overlijden van haar vader redelijk soepel en snel verlopen. Dit valt goed te verklaren, omdat veel zaken al geregeld zijn: “veel dingen zijn jaren eerder eigenlijk al geregeld. In een verpleeghuis blijft weinig over van je bezittingen. Mijn vader had geen auto of huis meer en een groot deel van zijn bezittingen was al verdeeld.” Het regelwerk dat overblijft, is het opstellen van een akte voor de notaris, zodat Maria als executeur wordt erkend; het stopzetten van de ziektekostenverzekering en het regelwerk met de Belastingdienst. Haar vaders AOW en pensioen worden automatisch beëindigd.

De administratieve afhandeling met de Belastingdienst levert dubbele gevoelens bij Maria op. Positief is dat na het overlijden een aantal betaalde voorschotten inkomstenbelasting direct terug worden geboekt. Enigszins achterdochtig wordt Maria als

zij – zonder dat ze al iets met de Belastingdienst geregeld heeft - een brief van de inspecteur ontvangt met de boodschap dat zij geen successie hoeft te betalen. “Aan de ene kant heel fijn natuurlijk, maar je krijgt toch het ‘big brother is watching you’ idee. Het is raar om te beseffen dat iemand in je gegevens kijkt en dat de Belastingdienst dingen van je weet. Liever had ik het verzoek zelf ingediend en dan een reactie afgewacht.” Verder is Maria met het doen van de aangifte nog wel even druk. Ze vindt het raar dat het allemaal met de hand moet gebeuren: “als je gewend bent de aangifte via de computer te doen, dan is het wel lastig om al het rekenwerk uit je hoofd te doen en alles op te schrijven.”

Door de gemeente werd Maria later nog een keer opmerkelijk verrast. Hoewel ze geen kerstpakketten of iets meer van de gemeente ontving - haar vader had bij de gemeente gewerkt -, kwam er in het voorjaar van 2007 nog een stembiljet voor haar vader op haar deurmat vallen. “Blijkbaar beschikken niet alle afdelingen over dezelfde informatie.”

Eindoordeel

Over het algemeen is Maria tevreden over de dienstverlening. Een aantal verbeterpunten ziet zij wel. Zij denkt dat veel zaken verkeerd gaan, omdat de informatiekoppeling tussen instanties en tussen verschillende interne afdelingen niet goed is. Daarnaast denkt zij dat het handig zou zijn als er één loket zou komen, “waar iemand je kan vertellen wat je allemaal moet regelen rondom en na overlijden. Nu haal ik mijn informatie uit de “Wat te doen bij overlijden” gids en een gids van de consumentenbond. Ook heb ik met verschillende informatielijnen gebeld, maar daar wordt je eindeloos doorverwezen.” Van het bestaan van de website overlijden-overheid.nl weet Maria niks af. “Zo’n website of loket zou zich volgens mij vooral moeten bezighouden met informatieverstrekking. Ik zie het niet zitten om het echte regelwerk via internet te doen. Ik heb meerdere malen ervaren dat dit slecht werkt: Kennelijk wordt niet alles ‘geupdated’. Bepaalde zaken dringen niet tot alle afdelingen door.”

1.9. Anke: Akelige akkefietjes

Op 18 november 1998 komt Anke’s vader Klaas op 79-jarige leeftijd te overlijden. Pas in juli 1999 is Anke klaar met de administratieve afhandeling van deze gebeurtenis. De tussentijdse periode is een aaneenschakeling van akkefietjes en irritaties richting overheidsorganisaties. De verklaring is volgens Anke simpel: “als je niet in de standaardprocedure past, dan gaat het fout.” Twee dikke multomappen vol brieven en formulieren zijn daarvan het bewijs. “Ik had gelijk zoiets, laat ik het maar bijhouden, ik ben tenslotte een jurist.” Anke’s frustratie zat zo hoog, dat ze zelfs een brief aan de voormalig staatssecretaris Vermeend van Financiën richtte. Met een ironische lach doet Anke haar verhaal.

Tijdelijke opvang in, tijdelijke opvang uit

Anke’s vader Klaas heeft de ziekte van Parkinson en is sterk dementerend. In het najaar van 1997 komt de vrouw van Klaas te overlijden. Klaas heeft intensieve verzorging nodig. Klaas is al geïndiceerd voor het verpleeghuis, maar hij kan daar nog niet terecht, omdat het verpleeghuis nog in aanbouw is. Hij belandt in de tijdelijke opvang en moet om de zes weken worden “verkast” naar een andere noodopvang. Onbegrijpelijk volgens Anke, “mensen die in de war zijn worden het hele land doorgesleurd.” “Om van het gezeur af te zijn” verblijft Klaas ‘illegaal’ gedurende ruim 6 maanden in een bejaardentehuis. Ondanks de eerdere indicatiestelling voor het verpleeghuis, wordt Klaas voor een tweede maal geïndiceerd door een psychiater. Deze komt tot een andere conclusie: “Die man spoorde echt niet, opeens wordt mijn vader te goed bevonden voor

een verpleeghuis. Ik heb direct de Inspectie voor de Gezondheidszorg ingeschakeld. Deze heeft de psychiater teruggefloten.” In verband met zijn gezondheidstoestand komt Klaas onder bewind te staan. Feitelijk betekent dit dat Anke alle administratieve zaken van haar vader afhandelt. Bovendien staat Klaas ingeschreven op haar adres in Utrecht.

Onterechte afschrijvingen

Na een kort verblijf in het Verpleeghuis in Barneveld komt Klaas in november 1998 te overlijden. “Al voor het overlijden van mijn vader begint het gesodemieter met de Belastingdienst.” Doordat de administratie van de Belastingdienst achterloopt, krijgt Anke onterechte afschrijvingen, nog gebaseerd op de situatie dat haar moeder nog in leven was, die was toen echter al bijna een jaar overleden. Anke heeft de Belastingdienst gemachtigd de aanslagen inkomstenbelasting en vermogensbelasting van haar vader automatisch af te schrijven. Hoewel ze niet van het afgeven van machtigingen houdt, is dit makkelijker omdat ze voor haar werk regelmatig in het buitenland verblijft. De aanslagen werden geïnd door het kantoor in Harderwijk, omdat haar vader daar tot het overlijden van haar moeder onder viel. Na het overlijden van haar moeder en de daarop aansluitende onderbewindstelling, viel hij echter onder een ander belastingkantoor. Een eerste telefoontje na het overlijden van haar vader (die dan inmiddels al een jaar niet meer onder het belastingkantoor Harderwijk valt) met de Belastingdienst vertelt haar dat het “allemaal automatisch via het GBA wordt geregeld”. Anke is niet verbaasd als de bedragen toch van haar rekening worden afgeschreven.

Toen is ze “eindeloos gaan bellen en brieven gaan schrijven.” Na een aantal keren bellen, krijgt ze te horen dat ze toch een brief moet schrijven. Dit doet ze direct daarna. Ook boekt ze de naar haar mening onterecht afgeboekte bedragen terug van de rekening. Als reactie op haar brief krijgt ze te horen dat alles nu in orde is en dat ze binnenkort alleen nog een S-biljet voor de aangifte van de successierechten zal ontvangen. Hierbij wordt gelijk opgemerkt dat dit nog wel “zes weken kan duren, want de Belastingdienst moet haar administratie eerst bijwerken.” Maar met deze reactie is Anke’s akkefietje met de Belastingdienst nog niet afgedaan. Twee brieven vanuit de Belastingdienst volgen, waarin Anke als wanbetaler wordt behandeld. Bij niet-betaling zou zij een boete krijgen. “Ik kreeg een rode waas voor mijn ogen toen ik het las.” Weer volgt een telefoontje naar de Belastingdienst. Na tien minuten de gesprekston aan te horen en een bandje “dat alle medewerkers in gesprek zijn”, krijgt ze na twintig minuten iemand aan de lijn waaraan zij haar verhaal uitlegt. Wanneer Anke naar de naam van de betreffende medewerker vraagt - “heel normaal om naar te vragen” -, krijgt zij deze pas na enige aarzeling en wantrouwen te horen. Daarna wordt Anke van de ene afdeling naar de andere gestuurd. Na de afdeling S-biljetten en de afdeling incasso aan de lijn te hebben gehad, wordt duidelijk dat ze de afdeling Amersfoort moet hebben. Tientallen minuten verstrijken zonder dat het haar iets opleverde.

“Ik was woedend en pijnlijk en stuurde een brief naar de staatssecretaris.” De volgende dag al neemt de persoonlijk assistent van de staatssecretaris contact met haar op. “De assistent maakte een afspraak voor de volgende dag tussen een contactpersoon van de Belastingdienst en mij. Toen ik de volgende dag op het afgesproken tijdstip bij de Belastingdienst aankwam, bleek de goede man de middag vrijgenomen te hebben.” Een maand later reageert de Belastingdienst schriftelijk met een technisch verhaal over de administratieve verhuizing en waar de verschillende competenties tussen Zwolle (successie) en Utrecht (Belastingdienst) liggen. “Een persoon die iets minder kennis heeft, zou er niks van snappen. De brief gaf geen inhoudelijke antwoorden of

oplossingen. Eindeloos geschuif. Wat een chaos.” Daarna hoort ze niks meer en na enige tijd is de aangifte afgehandeld.

En dan nog de successierechten

Althans, wat de aangifte inkomens- en vermogensbelasting betreft. De successieaangifte moest nog worden doorlopen. Anke moet meer dan 20 bewijsstukken meesturen met het S-biljet. “Veel informatie die ik in het verleden al naar de Belastingdienst had gestuurd, moest ik opnieuw insturen.” Ook gebeurde het dat een blauwe envelop met het erfbedrag bij de burens belandde, omdat de Belastingdienst een verkeerd huisnummer in haar administratie had staan. “Eerder had ik dit in een brief al vetgedrukt en onderstreept, maar zelfs dat mocht niet helpen.” “Nadat ik succesvol aangifte had gedaan ontving ik de eindafrekening van de Belastingdienst. Uitleg over hoe de aanslag is opgebouwd wordt niet gegeven. Je krijgt een papier met daarop een algemeen bedrag en dat moet je maar betalen.”

Het eindoordeel

Anke is wel te spreken over de Sociale Verzekeringsbank. “Dat is de enige instantie waarvan ik denk dat ze weten waar ze mee bezig zijn. Ze schrijven nette brieven met grote letters, zodat deze ook leesbaar zijn voor ouderen. Ook maken zij precies inzichtelijk hoe bepaalde toeslagen of afrekeningen tot stand zijn gekomen.” De Belastingdienst staat daarbij in schril contrast. “Ook bij overlijden communiceren zij op een kille en zakelijke wijze. Er wordt geen rekening gehouden met de omstandigheden.” Ook zijn de papieren alles behalve leesvriendelijk. “Als je bejaard bent, kun je er niks mee.” “De Belastingdienst maakt het leven van de mensen onnodig moeilijk. Daar ben ik zo pissig om. Het kost je ook gewoon tijd. Als zij het nou eens op orde hadden...”

1.10. Lidy: Doorgaan

“Met een goed leven achter de rug,” komt meneer Benoist op 63-jarige leeftijd in april 2008 te overlijden. Hij laat zijn vrouw, Lidy, een zoon en een dochter achter. Meneer Benoist krijgt op zijn 39^{ste} voor het eerst met kanker te maken. Stembandkanker is de diagnose. Door de bestralingen heeft hij een ‘schorre’ stem gekregen. Zijn beroep, leraar Nederlands, kan hij niet meer uitoefenen. “Hij komt direct in de WAO terecht, ook al had hij – behalve als leraar - nog prima kunnen werken,” vertelt Lidy. Onbegrijpelijk, vindt Lidy: “je belandt op die leeftijd in de WAO en staat voor je 40ste jaar buiten het arbeidsproces. Dat is moeilijk te verteren.” Het wordt meneer Benoist afgeraden zich professioneel toe te leggen op zijn hobby aquarellen. “De kans bestond dat hij zijn verdien capaciteit zou kunnen verlagen. Dit was dus ook geen optie. Je zou jezelf de das om doen. Dan maar de invaliditeitsuitkering van het UWV en pensioenopbouw bij het ABP.” Op zijn 45^{ste} jaar wordt meneer Benoist nogmaals met stembandkanker geconfronteerd. Dit keer wordt het strottenhoofd inclusief stembanden verwijderd. Januari 2008 wordt hij weer geconfronteerd met kanker, ditmaal darmkanker. Eind maart krijgt hij de mededeling dat hij uitbehandeld is. In april neemt hij het besluit om tot actieve euthanasie over te gaan.

Wat er aan vooraf ging

“Wat mij tijdens zijn ziekte is overkomen, is onmenselijk.” Lidy is lerares; ze is veertig jaar in dienst van de gemeente Den Haag. Lidy heeft ondanks de thuissituatie praktisch geen verzuim. Op school zijn er echter spanningen en op een gegeven moment kan zij dat niet meer aan. Ze meldt zich ziek. De bedrijfsarts, huisarts en waarnemend schooldirecteur verklaren haar vanwege haar overspannenheid arbeidsongeschikt. De gemeente is het hier echter niet mee eens. “Van mijn werkgever mocht ik alleen vooral niet ziek zijn.” De

UWV-arts komt haar vanuit de gemeente nogmaals keuren. Ook deze keurt haar af. "Ik had gezien de bedreigende brieven van de gemeente en inhouding van loon een jurist in arm genomen." Uiteindelijk is het tot een schikking gekomen. De gemeente stond met zijn rug tegen de muur toen Lidy kon aantonen dat een jurist van de gemeente geknoeid had met de UWV-stukken. "Via de ziektewet kreeg ik zeventig procent van mijn inkomen uitbetaald en de gemeente betaalde vijftien procent daarbovenop." Uiteindelijk is Lidy met vervroegd pensioen gegaan, ook al had ze graag door willen werken.

Het regelen van de begrafenis

Ze regelt de begrafenis via een grote uitvaartondernemer. De begrafenis wordt netjes geregeld, maar de commercie daaromheen vindt ze schandalig. "Op de televisie zie je spotjes van uitvaartondernemers waarin een begrafenis als een feest wordt voorgesteld. Het is een schande. Ik vraag me af wat de overheid hier tegen kan doen. Ook dat rottige reclameboek met overlijdenstips heb ik gelijk weggegooid. Ik vind het ongepast dat ze je van alles proberen aan te smeren. Mijn man en ik noemden ze altijd 'de kraaien'. Nee, ik heb er wel voor gezorgd dat er niks aan de strijkstok bleef hangen."

Wat er volgt

"Verder is alles rondom het overlijden eigenlijk redelijk makkelijk te regelen," vertelt Lidy, "oh ja, ik moest wel een bedrag van 400 euro aan de notaris betalen. Voor de belastingteruggaaf had ik een verklaring van erfrecht nodig. Nergens had ik deze voor nodig, overal was de akte van overlijden voldoende, maar bij de Belastingdienst had ik deze wel nodig. Gewoon geld dat in het water wordt gegooid. Nu heb ik het als aftrekpost opgenomen. In de krant stond dat je dat kon doen. Hetzelfde geldt voor de bloemen, kleding en broodmaaltijd bij de begrafenis." Lidy regelt haar belastingzaken in 2008 via een belastingadviseur. "Voor de andere zaken had ik de concentratie wel, maar voor de belastingzaken niet. Ik had er ook geen zin in; het was een krankzinnig jaar. Gelukkig kon ik mij het permitteren een belastingconsulent te nemen."

Voor die andere zaken is Lidy een zaterdag goed gaan zitten. "Je komt om in de paperassen. Mijn hele kamer was bezaaid. Ik heb verschillende stapeltjes gemaakt: de UWV voor de overlijdensuitkering; het ABP voor het nabestaandenpensioen; het ABP voor mijn vervroegde uitreding; de SVB; de levensverzekering; de RDW voor de auto; de verzekeringen die op mijn naam moesten; de giro; de telefoon; het lidmaatschap van de ANWB; de Belastingdienst en het ziekenfonds. En maar akten van overlijden kopiëren... Ik had alle instanties van te voren een bericht van overlijden gestuurd, dat adviseerde de uitvaartondernemer. Ik kreeg alle papieren dus thuis gestuurd."

Van de UWV krijgt Lidy eenmalig een overlijdensuitkering. "Een kennis tipte me. Dit kreeg ik al na zes weken. Ook de levensverzekering betaalde uit. Gelukkig had ik nog een eigen salaris en wilde de begrafenisondernemer wel even wachten met de rekening, maar anders zit je al snel in de financiële problemen. Van het ABP kreeg ik een nabestaandenpensioen. Het ABP vertelde mij dat dit inclusief de Algemene Nabestaandenwet (ANW) was. Anders had ik nooit van de ANW afgeweten. Mijn man had weinig pensioen kunnen opbouwen. Ik heb gelukkig de uitkering van de levensverzekering opzij kunnen zetten. Dat is mijn pensioen. Ik ben blij dat ik dit niet hoeft aan te spreken om mijn huis af te betalen. Daar heb ik mazzel mee."

Bij de RDW moet dan nog alles worden overschreven op haar naam. "Daar moet je dan weer voor naar het postkantoor en betaal je ook 7,50 euro om het kenteken over te laten schrijven."

Het eindoordeel

“Wat verbeterd kan worden is dat belachelijk hoge bedrag van 400 euro voor de verklaring van erfrecht. Een kopietje van het testament moet toch afdoende zijn voor de belasting?” Ook de informatievoorziening kan volgens Lidy beter. “Je moet alles zelf uitzoeken. Ook lijkt mij het opsturen van akten van overlijden naar alles en iedereen in dit “computertijdperk” overbodig. Daarnaast moet je jezelf financieel gezien wel even kunnen overbruggen. Het duurt even voordat je weet wat je maandelijkse inkomsten zijn ... Ach ja, het valt ook allemaal wel mee. Je moet je gewoon niet afhankelijk laten maken. Je moet het zelf doen. Je moet toch ook verder. Het is ook een stukje verwerking. Ik ben tevreden over de instanties, de duidelijke formulieren en de afhandeling.”

1.11. Annemiek: Leven in onzekerheid

Annemiek heeft drie kinderen. Lisa is de jongste. Ze is een ‘nakomertje’ en is drie jaar oud. Jeroen is de oudste en zit in het tweede jaar van de opleiding Bedrijfswetenschappen aan de universiteit. Hij is 19 jaar. En dan is Jelle er nog. Jelle is 17 jaar en heeft net HAVO-eindexamen gedaan. Annemiek en de kinderen staan er alleen voor. Gert, de man van Annemiek en de vader van de kinderen, is vorig jaar aan een hartstilstand overleden. Het gezin heeft het er nog elke dag moeilijk mee. De tranen schieten bij Annemiek in de ogen als zij over Gert en de administratieve afhandeling vertelt. “Ik heb zojuist de laatste brief van de Belastingdienst over de successierechten binnen, maar wat heeft het mij een tijd en energie gekost. Energie en tijd die je op dat moment helemaal niet hebt...”

Het regelwerk

De begrafenis wordt geregeld door de uitvaartondernemer. “Gelukkig maar,” zucht Annemiek, “op dat moment gaat toch alles langs je heen.” Annemiek zorgt in de daaropvolgende periode voor de administratieve afhandeling. Het echte regelwerk begint bij de begrafenisondernemer. “Op advies van de begrafenisondernemer heb ik alle instanties een bericht van overlijden gestuurd. Zodoende had ik alle benodigde papieren snel in huis. Achteraf gezien was dit misschien niet nodig geweest. Volgens mij kregen sommige instanties gewoon automatisch bericht van de gemeente.” De *Gids na een overlijden* helpt haar ook bij de administratieve afhandeling. “Daar heb ik al mijn informatie vandaan gehaald. Anders had ik niet geweten wat ik allemaal moest regelen.”

Van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) krijgt Annemiek al snel bericht. “Ik ontvang een nette brief met daarin een overzicht van regelingen waarop ik recht zou kunnen hebben. Mijn kinderen kwamen in aanmerking voor de halfwezenuitkering en ik voor de Algemene nabestaandenwet. Wel een beetje vreemd dat ik de halfwezenuitkering maar voor één kind ontvang, terwijl ik toch twee kinderen jonger dan 18 jaar heb.” Daarna ontvangt Annemiek een tweede brief van de SVB. De kinderbijslag – die op naam van Gert staat – wordt stopgezet en Annemiek dient een nieuwe aanvraag in te dienen. Dit roept vraagtekens bij Annemiek op. “Waarom wordt dit niet direct overgezet? De kinderen zijn gewoon van Gert en mij en ik ben ook getrouwd met Gert. Voor mijn gevoel is die procedure overbodig.”

Annemiek krijgt hierdoor het idee dat de overheid sneller is in halen dan betalen. Dit ondervindt zij ook bij de IB-groep en de Belastingdienst. “Door het overlijden van Gert heeft Jeroen recht op een aanvullende beurs. Dit hoorde ik gelukkig via via, anders had Jeroen wat minder te besteden gehad.” Voor de belastingzaken heeft Annemiek een belastingadviseur. “Daar heb ik gelukkig niets mee te maken gehad,” vertelt Annemiek,

“veel te ingewikkeld allemaal.” Wel herinnert Annemiek zich dat er bij de notaris een Verklaring van erfrecht gehaald moest worden. “Dat grapje kost je 400 euro en hij was alleen nodig voor de teruggaaf inkomstenbelasting. Geen enkele andere instantie had hem nodig. Gewoon weggegooid geld.”

Alles geregeld?

Inmiddels is het een jaar later en is alles geregeld. Hoewel, Annemiek werd gister nog geconfronteerd met haar bestaan als weduwe. Annemiek vertelt: “Ik moest mijn nieuwe paspoort ophalen. Daarin sta ik als ‘weduwe van’ omschreven. Op diezelfde manier gebruiken ook andere instanties alleen mijn meisjesnaam. Dat is toch een pijnlijk gegeven. Ik zou willen dat dit anders was.”

Ook blijft de onzekerheid na een jaar nog bij Annemiek knagen. “Ik heb alles zo goed mogelijk geprobeerd te regelen. Het gaat immers om de toekomst van de kinderen. Maar toch houd ik nog steeds een beetje onzekerheid. Heb ik nu wel alles goed afgesloten? Een bevestiging van de gemeente of zo zou fijn zijn.”

1.12. Mirjam: Kan het iets gemakkelijker?

Riet woont in een leuk appartementje van de woningbouwcorporatie. Haar kinderen, Mirjam en Peter, zijn alweer een aantal jaar het huis uit. Na het overlijden van haar man Geert blijft Riet alleen in het appartement achter en is het ineens veel te groot voor haar. “Het zat er al aan te komen dat hij niet lang meer zou leven. Hij was al tien jaar lang kankerpatiënt. De kanker zat in zijn hele lichaam.” Begin 2008 overlijdt Geert na een langdurig ziekbed. Dochter Mirjam zorgt voor de administratieve afhandeling. Haar moeder is in dusdanige toestand dat zij dat niet kan.

Het regelwerk

Het feit dat Mirjam voor de administratieve afhandeling zorgt, levert de eerste problemen op. Mirjam vertelt: “blijkbaar is het niet mogelijk om in de systemen te zetten dat ik de afhandeling doe. Elke keer komt de brief op naam van mijn moeder terecht. Dit is erg vervelend, want het zorgt voor een hoop stres bij mijn moeder.”

Als eerste valt een brief van de UWV op de deurmat. Geert zat in de WAO en kreeg een uitkering. Mirjam vertelt: “de brief vertelde mij dat de uitkering direct na overlijden werd stopgezet. In diezelfde brief werd mij ook op de overlijdensuitkering gewezen. Ik heb direct een aanvraagformulier bij het UWV-kantoor opgehaald. Ik ben erg blij met deze regeling, zodoende kan mijn moeder nog goed rondkomen. Wel vreemd dat ik voor de aanvraag naar het kantoor moest. Blijkbaar kan dit niet via internet.”

Bij het doen van de aangifte inkomstenbelasting heeft Mirjam dezelfde ervaring. “Ik moest met de hand allemaal rekensommetjes maken, terwijl je dit normaal gesproken via de computer doet. Dit maakte het er niet gemakkelijker op.” Later in het jaar volgt de aangifte van de successierechten. Mirjam vertelt: “de erfenis was nihil – mijn vader zat immers in de WAO -, maar toch moest ik een aangifte doen. Dat doe je niet zomaar even. Ik moest allerlei gegevens bij elkaar zoeken. Voor een deel zijn deze volgens mij al lang bij de Belastingdienst bekend, maar ja, je doet het dan toch maar tegen beter weten in.” En dan is er ook nog de huurtoeslag. “De huurtoeslag stond op naam van mijn vader. Mijn moeder kreeg een brief dat deze werd stopgezet en dat zij opnieuw de huurtoeslag moet aanvragen. Dit snap ik echt niet. Waarom wordt de toeslag niet gewoon overgeschreven? De belastingdienst is er toch om het makkelijker te maken?”

Bij het stopzetten van de gezamenlijke en/of bankrekening stuit Mirjam ook op problemen. “Het lijkt wel onmogelijk om deze stop te zetten. Ik hoorde het ook al uit mijn kennissenkring. Ik heb diverse afdelingen aan de lijn gehad en diverse formulieren opgestuurd en uiteindelijk is het me gelukt, maar wat een gedoe.”

Redelijk positief is Mirjam wel over het overschrijven van de auto. De auto van Geert en Riet staat op Geert's naam en moet daarom overgeschreven worden. “Dit moet al wel binnen vijf weken gebeuren en ook daarvoor moet ik naar het postkantoor, maar het was wel in één keer geregeld.”

Alles geregeld?

Het heeft Mirjam de nodige tijd en moeite gekost, maar uiteindelijk is dan wel alles netjes geregeld. “Sommige zaken kunnen volgens mij gewoon veel gemakkelijker geregeld worden,” vertelt Mirjam, “dat zou mij de nodige energie schelen. Energie die ik liever steek in het ondersteunen van mijn moeder. Zij heeft het er ook niet gemakkelijk mee.”

1.13. Anna: Weinig om te regelen

Klaartje woont in een verzorgingshuis. Ze is sterk dementerend. Haar dementie verergerde toen haar man Piet twee jaar geleden kwam te overlijden. Kinderen hebben ze nooit gehad. Klaartje moet het van haar vriendinnen in het verzorgingshuis en haar kennissen hebben. Anna, haar oude buurvrouw, is één van deze kennissen. Anna zorgt ook voor de afhandeling van Klaartje's overlijden. Dat doet ze nu een jaar. Klaartje was 85 jaar toen ze vorig jaar overleed.

Het regelwerk

De begrafenis regelt Anna via een begrafenisondernemer. “Het was een mooi afscheid. Die mensen weten wat ze doen. Je betaalt er wel voor, maar dan weet je ook zeker dat het goed geregeld is.” Anna schrikt wel als ze een afrekening van de begrafenisondernemer bekijkt. Daarin staat dat zij voor een vergunning voor het plaatsen van een grafsteen moet betalen. “Daar had ik nog nooit van gehoord. Het is net alsof het hier om een uitbouw gaat, erg absurd.”

Al snel na de begrafenis krijgt Anna bericht dat de AOW van Klaartje wordt stopgezet. Anna vindt het fijn dat ze hier zo snel van op de hoogte wordt gesteld. “Al binnen een paar weken zag ik de brief. Toen wist ik gelijk dat het goed geregeld was en dat ik zelf niet meer achter de AOW aan behoefde te gaan.”

Het enige dat Anna zelf moet afhandelen is de aangifte inkomstenbelasting en successierechten. Anna vertelt: “in de loop van het jaar na het overlijden kreeg ik een bericht dat ik aangifte van successierechten moest doen. Dit heb ik door mijn belastingadviseur laten doen. Dat scheelt toch weer een hoop gedoe. Vorige maand kreeg ik de afrekening. Dan krijg je zo'n geautomatiseerde brief. Voor mij was het abracadabra. Er staat in zo'n afrekening niet bij hoe de belastingdienst tot het bedrag is gekomen. Ik vertrouw er maar op dat het in orde is.”

Alles geregeld?

Met het doen van de aangifte successierechten zit het regelwerk er voor Anna op. Anna vertelt: “zo heel veel werk heb ik er ook niet aan gehad. Er behoefde nou eenmaal niet meer zoveel geregeld te worden. Ze had geen werk, geen huis en geen auto. Klaartje liet weinig achter.”

2. Narratieve overheidsorganisaties

2.1. IB-groep

Caroline werkte 10 jaar op de afdeling centraal meldpunt overlijden. Ook is ze betrokken geweest bij de ontwikkeling van het internetportaal www.overlijden-overheid.nl

Centraal meldpunt overlijden

“Alles omtrent overlijden komt binnen en wordt afgehandeld (van verificatie gegevens tot versturen bericht) op een speciale afdeling: het centraal meldpunt overledenen. Hier werken 4 a 5 mensen. Daarnaast is er een aparte telefoonlijn rondom overlijden. Deze is bekend bij hogescholen en universiteiten. Via de klantenservice wordt je direct naar ons doorgeschakeld. De gedachte achter deze afdeling is dat nabestaanden netjes behandeld worden. Vervelende dingen worden zoveel mogelijk voorkomen. Zij proberen zo sluitend mogelijk te werk te gaan en de nabestaande zo min mogelijk lastig te vallen. “We zijn heel bewust bezig.” Het kan echter altijd voorkomen dat een overledene verkeerd geregistreerd wordt en dat een verkeerd persoon bericht krijgt.”

Een melding van het overlijden van ouder of kind komt via het GBA bij het Centraal Identificatiesysteem O&W gerelateerde Personen (CIOP) binnen en wordt doorgestuurd naar de afdeling centraal meldpunt overledenen. Nabestaanden doen ook melding via post, mail en telefoon.

Afhandeling melding overlijden en ontwikkelingen

In principe regelt de IB-groep na de melding alles automatisch voor de nabestaande en krijgt de nabestaande alleen bericht over wat te doen of wat er gebeurd is (stopzetting). Indien een overlijden ‘onbetrouwbaar’ is, wordt navraag gedaan via het CIOP.

“In de afgelopen jaren is er weinig intern veranderd rondom overlijden. Er zijn ook geen problemen geweest. Ongeveer 2 jaar geleden zijn op de site van de IB-groep onder vraag en antwoord wel de vragen rondom overlijden uitgebreid.”

Er is verder één knelpunt signaleerd:

1. Wanneer het overlijden van een ouder al lang bekend is, maar deze bijvoorbeeld vier kinderen heeft, dan moet elk kind opnieuw een aanvullende beurs aanvragen en een ouderformulier invullen en aangifte van overlijden doen (via kopie akte van overlijden). Dit gaat zo, omdat de IB-groep niet weet wie de wettelijke ouders zijn. Wel is het vreemd voor de nabestaanden, omdat zij gegevens die al bekend zijn moeten aanleveren.

Interne procedures van de regelingen

De IB-groep onderscheidt de volgende doelgroepen en regelingen:

Doelgroep	Regeling
Ouders	<ul style="list-style-type: none">- Aanvullende beurs (natuurlijke ouders)- Tegemoetkoming scholieren (wettelijke vertegenwoordiger en eventuele partner) → ouders worden voor deze regelingen niet als nabestaanden gezien en krijgen geen bericht.
Studenten (MBO/HBO/WO)	<ul style="list-style-type: none">- Basisbeurs- Aanvullende beurs

	→ nabestaanden krijgen bericht
Scholieren (middelbare school)	- Tegemoetkoming scholieren → nabestaanden
Debiteuren (studenten of afgestudeerden met schuld)	- Kwijtschelding schuld → nabestaanden krijgen bericht
12-18 jarigen waarvan de ouders minder draagkrachtig zijn en een tegemoetkoming ouders kunnen ontvangen.	- Tegemoetkoming ouders → Regeling staat niet op www.overlijden-overheid.nl , omdat de wet- en regelgeving hieromtrent steeds veranderd. Ook was er destijds sprake dat een andere instantie dit zou overnemen.

De interne procedures zien er globaal als volgt uit:

Aanvullende beurs (2 scenario's)

1. Indien kind al een aanvullende beurs krijgt en de ouders al geregistreerd staan (inkomensgegevens zijn bij de IB-groep bekend en geverifieerd bij de Belastingdienst): stel een ouder overlijdt 1 mei. Overlijden ouder wordt geregistreerd en geverifieerd. Vanaf 1 juni wordt dan het inkomen van de overleden persoon niet meer meegerekend. Hierdoor kan de hoogte van de aanvullende beurs omhoog gaan. De student krijg hier dan bericht van.
2. Indien student nog geen aanvullende beurs heeft en ouders niet geregistreerd staan: binnen zes maanden kan achterblijvende kind aanvullende beurs met terugwerkende kracht aanvragen. Op deze mogelijkheid wordt niet actief gewezen (ouders zijn immers niet bekend). Wel staat een bericht op de IB-groep site.

Kwijtschelding studieschuld

Na de melding worden de systemen (actief en passief) gecontroleerd. Indien de registratie nog niet gecontroleerd is, dan wordt het postadres op naam van de IB-groep gezet, zodat eventuele verkeerde berichten niet doorkomen. In andere gevallen wordt afhankelijk van de hoogte van de schuld en het lesgeld een interne memo gemaakt voor de managers die met de kwijtschelding akkoord moeten gaan. Vervolgens worden de schulden afgeboekt en krijgen de nabestaanden een brief. Ook wordt de OV-jaarkaart direct stopgezet. Dit is binnen drie weken afgehandeld. Dit zou zelfs sneller kunnen maar dan komt de brief wel heel snel na het overlijden op de deurmat vallen.

Tegemoetkoming scholieren

Indien een scholier geen ouders meer heeft en boven de 18 is, kan hij een extra lening krijgen. Hij moet dan een beroep op de hardheidsclausule doen. Hier wordt niet actief op gewezen (ouders niet bekend). Het staat in de brochure tegemoetkoming scholieren en op de website.

Teruggaaf van lesgeld

2 scenario's:

1. Indien de persoon die lesgeld betaalt komt te overlijden, dan handelt de IB-groep dit intern af en wordt het lesgeld teruggestort.
2. Wanneer een derde (broer, zus, vriend) persoon een verzoek doet tot restitutie van het lesgeld, dan is een verklaring van erfrecht nodig.

Voorwaarde voor teruggaaf lesgeld:

- moment van overlijden (idem aan moment van uitschrijving) bepaalt hoeveel nabestaande kan terugkrijgen.

Tegemoetkoming ouder

3 scenario's:

1. Partner overlijdt. Dit wordt geregistreerd en zal een inkomensdaling betekenen. Nabestaande krijgt een bericht met een advies verlenging peiljaar.
2. Aanvrager overlijdt. Dit wordt geregistreerd. Aan achterblijver wordt brief gestuurd dat hij tegemoetkoming kan aanvragen. Rond april wordt er altijd een herhaalde oproep tot aanvraag gedaan. De achterblijver zal dan een blanco formulier moeten invullen.
3. Beide ouders zijn overleden: er gaat een brief uit naar de verzorgers waarin de mogelijkheid van de tegemoetkoming wordt aangegeven en daarbij de vraag waar deze gedaan moet worden.

2.2. Sociale Verzekeringsbank

Gesprek Fransje Verheij en Luc Boss

Organisatie

- Twee afdelingen betrokken bij overlijden:
 - Afdeling kinderbijslag en de afdeling AOW/ANW.
- Negen regio's (in Nederland), in elke regio één kantoor met een afdeling kinderbijslag en een afdeling AOW/ANW.

Ontwikkelingen binnen SVB

- Sinds begin deze eeuw is de focus langzaam aan het verschuiven van een aanbod- naar een vraaggerichte organisatie. Dit is een SVB brede ontwikkeling. De levensgebeurtenis overlijden neemt hierbij een belangrijke plaats in. Rond overlijden werken verschillende afdelingen met elkaar samen.
- Sinds 2006 bestaan er serviceteams. De front- en backoffices van de afdelingen kinderbijslag en van de afdelingen AOW/ANW zijn bij elkaar gebracht. De klantwaardering is hierdoor gestegen. Vragen kunnen direct worden beantwoord.
- Eind 2008 is een pilot gestart met integrale serviceteams. Doel van de integrale serviceteams is te komen tot nog betere kwaliteit van de dienstverlening. Deze teams gaan zowel over de kinderbijslag als over de AOW en ANW en in sommige teams nog andere regelingen. Acht van de negen kantoren doen mee aan de pilot. Deze samenwerking vereist een nieuwe manier van werken. Naast het afstemmen van werkprocessen worden verschillende computersystemen aan elkaar gekoppeld. Dit jaar volgt een evaluatie van de pilot. In 2010 wordt besloten *hoe* (en niet of) de innovatie wordt doorgevoerd. Deze nieuwe werkwijze stelt de SVB in staat een knelpunt op te lossen: verschillende producten (bijvoorbeeld kinderbijslag en ANW) die door de burger in combinatie worden afgenomen kunnen in de toekomst gezamenlijk worden afgehandeld. Er moet nog bezien worden in welke mate de communicatie over de voorzieningen wordt samengevoegd. Zo bleek uit kwalitatief klantonderzoek dat mensen twee aparte brieven op prijs stellen.
- Los van de pilot wordt gewerkt aan verschillende vernieuwingen in de ICT. Bijvoorbeeld de realisatie van één persoonsadministratie (gekoppeld aan de GBA) binnen de SVB, waaraan alle voorzieningen zijn gekoppeld.

- Een andere belangrijke ontwikkeling is dat de SVB steeds meer in ketens samenwerkt en allianties met andere (uitvoerings)organisaties sluit, zoals in de Manifestgroep, de Handvestgroep Publiek Verantwoord en de Rijksbrede Benchmarkgroep.

Knelpunten in dienstverlening

Algemeen

De SVB ontvangt GBA-gegevens voor de drie “grote wetten” volgens een abonnementensysteem. Een mutatie in een GBA-gegeven van een burger waarvoor het abonnement aan staat én waarvoor de SVB geautoriseerd is, wordt direct doorgegeven aan de SVB. Ook heeft de SVB de mogelijkheid om een specifieke uitvraag van GBA-gegevens te doen. Directe “inkijk” is nog niet mogelijk. Doordat de autorisaties per wet zijn geregeld, mogen gegevens die ontvangen worden in het kader van een wet, formeel niet gebruikt worden voor de uitvoering van een andere wet.

Afdeling	Regeling
Kinderbijslag	Kinderbijslag Tegemoetkoming onderhoudskosten gehandicapten
AOW/ANW	AOW ANW Wet werk en bijstand (WWB) → in aparte service-teams Remigratie-uitkering → in aparte service- teams
PGB	PGB
	Regeling asbestslachtoffers

Figuur: overzicht afdelingen en regelingen

Kinderbijslag

Wanneer een van de ouders met kinderen onder 18 overlijdt, kan het zijn dat de achterblijvende ouder opnieuw kinderbijslag moet aanvragen. Dit gebeurt als de overleden ouder de formele aanvrager van de kinderbijslag was. De achterblijvende ouder moet opnieuw “tekenen” voor de kinderbijslag. Op dit moment ontvangt de achterblijvende ouder een verkort aanvraagformulier. Op dit formulier worden echter gegevens uitgevraagd die reeds bekend zijn bij de SVB. De SVB werkt aan een oplossing:

- Realisatie van een voorgevuld formulier dat ter ondertekening naar de aanvrager wordt gestuurd.
- Aanvraag zonder handtekening: Telefoontje naar de achterblijvende partner met de vraag of het rekeningnummer en zijn gegevens kloppen.

Kindertoeslag (wordt uitgevoerd door de BD)

Een kind moet eerst kinderbijslag ontvangen, voordat deze recht heeft op kindertoeslag. De SVB geeft dit door aan de BD, zodat er bij de BD een mutatie plaatsvindt.

ANW (nabestaandenpensioen voor overblijvende partner – inkomensafhankelijk - en halfwezenuitkering – niet inkomensafhankelijk)

Midden jaren '90 is de Algemene Weduwen- en Wezenwet (AWW) gemoderniseerd tot de ANW. Dit kwam vooral neer op een versobering door striktere voorwaarden en strakkere uitvoeringsregels zoals het in mindering brengen van eigen inkomsten van de

nabestaande. Uit een evaluatie na enkele jaren ANW, bleek het niet-gebruik aanzienlijk te zijn. Dit kwam vooral door de onbekendheid van de wet. De SVB pleitte ervoor om alle overlijdensgevallen uit de GBA te krijgen (dus ook van burgers waarvoor de SVB géén abonnement had), maar het duurde enkele jaren voordat dit in 2004 eindelijk werd toegestaan. Daarmee kon het proces aanmerkelijk verbeterd worden. Maar sindsdien is weinig veranderd en inmiddels ontdekt de SVB dat er toch nog zaken over het hoofd zijn gezien en dat opnieuw een behoorlijke verbetering kan worden gemaakt.

- Proces:
 - o Via GBA krijgt de SVB een melding van overlijden
 - o SVB brengt leef- en gezinssituatie in kaart
 - o Indien die persoon voor 1950 is geboren maar nog geen 65 is, dan krijgt hij/zij een aanvraag voor ANW. Als iemand na 1950 is geboren, dan krijgt hij/zij een “stroomschema.” Hierin staan zowel de ANW als de halfwezenuitkering.
- Knelpunten:
 - o In het stroomschema van het aanvraagformulier staat de ANW bovenaan en de halfwezenuitkering (wat voor 99% geldt) onderaan.
 - o De SVB weet of er kinderen in het spel zijn, maar hier wordt geen automatische aanvraag voor verstuurd.
 - o Niet-gebruik halfwezenuitkering neemt toe (nu 8%).
- Oplossingen:
 - o Wanneer de GBA gegevens in september 2009 breder worden gebruikt verandert dit. De SVB heeft dan directere en preciezere gegevens over hoe een gezin in elkaar steekt en kan een aanvraag sturen. De groep die geen halfwezenuitkering aanvraagt, kan dan ook bereikt worden.

AOW

Proces (voor in Nederland overleden AOW-ers):

1. Overledene laat geen partner achter: AOW wordt direct stopgezet (het recht eindigt de dag na het overlijden). Het opgebouwde vakantiegeld wordt eventueel verrekend met de al betaalde AOW voor de maand waarin het overlijden valt. Een restant wordt uitbetaald, een teveelbetaling wordt teruggevorderd. De communicatie wordt gericht aan “de nabestaanden van...”.
2. Partner met AOW: Proces als bij 1. En de AOW van de partner wordt omgezet in een ongehuwdenpensioen. Dit wordt direct gedaan. De communicatie wordt gericht aan de partner.
3. Nabestaande is jonger dan 65 jaar: Proces al bij 1. De communicatie wordt gericht aan de partner. Aanvraagformulier ANW wordt opgestuurd naar de achterblijvende partner. Doorlooptijd van de aanvraag hangt af van de snelheid van de aanvrager. SVB handelt het aanvraag in 3 weken af (98%).

Voor alle drie de processen geldt dat de SVB door de koppeling met de GBA en vergaand geautomatiseerde processen, de overlijdensmelding van een AOW-er in één nachtelijk batchproces verwerkt. Theoretisch kan de communicatie naar de nabestaanden de dag na de melding bij de gemeente worden afgehandeld. Omdat dit ongewenst is, wordt de correspondentie enkele dagen vertraagd verzonden.

Knelpunt:

- in proces 3 kan het voorkomen dat iemand een periode zonder inkomen zit. Het komt voor dat iemand nog inkomensgegevens oid moet aanleveren.

- Voor AOW'ers buiten Nederland (300.000 in totaal) kan het proces langer duren. De noodzakelijke bewijslast is moeilijker te achterhalen. En de verschillen tussen de landen zijn groot.

Andere regelingen

Tegemoetkoming onderhoudskosten gehandicapten (TOG)

Deze is gekoppeld aan de kinderbijslag en wordt meegenomen in dit proces.

PGB

Procedure:

1. Aanvrager is overleden. Stopzetting
2. Zorgverlener is overleden. Stopzetting.

1 en 2 verschillen alleen in de manier van communicatie.

Wet werk en bijstand voor 65+

Deze wet wordt nu grotendeels door gemeenten afgehandeld. In de toekomst komt dit bij de SVB te liggen. De regeling is voornamelijk voor mensen met een gekort AOW. Deze regeling zal bij de afdeling AOW (speciale teams) terecht komen. Voorlopig niet in de integrale serviceteams.

Remigratie-uitkering (weinig mensen)

Uitkering voor mensen die remigreren naar oorspronkelijke land van herkomst. Dit wordt in Leiden geregeld bij de afdeling AOW in speciale teams.

Regeling asbestslachtoffers.

Enmalige uitkering. Dit zijn er ongeveer 200 per jaar. Er gebeurt niks rondom overlijden.

Andere verbeterpunten

- Mensen zijn gevoelig voor de toon van brieven. De kinderbijslag mag zakelijk zijn, maar de ANW ligt gevoeliger (mensen moeten een inkomensverandering doorgeven). Persoonlijk contact wordt hierbij op prijs gesteld. Dit is echter complexer dan het lijkt, omdat de brieven centraal worden opgesteld.
- In het algemeen is er behoefte aan persoonlijk contact en een gesprek met persoonlijke uitleg (bevestigd in interview met Andrea). De werknemers van de SVB zouden zich meer als een adviseur kunnen opstellen. Een maand na een beschikking zou bijvoorbeeld gebeld kunnen worden.

Communicatie en informatie

Nabestaanden krijgen informatie van de SVB via een brief en algemene informatie via een brochure en de website. Informatie over de SVB staat ook in de Gids na overlijden.

2.3. Belastingdienst Oost Brabant

Gesprek Peter van Dooren en Nils Blok

Integrale dienstverlening

Complexiteit Reductie binnen de Belastingdienst

De Belastingdienst (BD) probeert haar dienstverlening naar burgers en ondernemers te verbeteren. In dit kader is in 2008 het Programma Complexiteit Reductie gestart. Een belangrijk onderdeel van dit programma is het realiseren van eventgericht werken. Doel van het eventgericht werken is de belevingswereld van de burger beter te laten

aansluiten bij de dienstverlening en werkprocessen van de overheid. Voor een aantal events wordt een pilot gestart. In samenwerking met BD Oost Brabant start de BD in 2008 een pilot rondom het event "afhandeling overlijden." Doel van de pilot is om verschillende processen van de BD rond overlijden geïntegreerd aan nabestaanden aan te bieden. Peter van Dooren (BD Oost Brabant) en Nils Blok (BD) vertellen over de dienstverlening van de BD en de pilot.

Afhandelen overlijden: drie stappen

Voordat de nieuwe werkwijze in Oost Brabant wordt omschreven lichten Peter en Nils eerst de huidige werkwijze rond overlijden toe. Peter start: "Het afhandelen van overlijden bestaat uit drie belangrijke onderdelen. Nadat de BD vanuit de GBA een signaal heeft ontvangen dat iemand is overleden komt allereerst de afdeling Toeslagen in actie. De verschillende toeslagen worden sinds twee jaar binnen vier weken na overlijden automatisch stopgezet. Drie maanden na overlijden ontvangen de nabestaanden een aangifteformulier Inkomensbelasting (F-biljet). Dit biljet moet naast de reguliere inkomensaangifte (IB-formulier) worden ingevuld. Tot slot wordt vier maanden na het overlijden een aangifteformulier Successie gestuurd (S-biljet)."

Knelpunten volgens burgers

Nils vertelt over de aanleiding van de proef in Oost Brabant: "Op basis van eigen onderzoek weten we dat burgers het meest ontevreden zijn over de dienstverlening rond Toeslagen. Door het automatisch stopzetten van toeslagen is een groot deel van de problemen al opgelost. Burgers klagen nog wel over het feit dat toeslagen niet automatisch kunnen worden overgeschreven op bijvoorbeeld de medebewoner. Wat betreft de inkomensbelasting zijn burgers meer tevreden. Dit formulier lijkt sterk op het jaarlijks in te vullen IB-formulier. De successieaangifte verloopt daarnaast weer moeizamer. Het formulier is erg complex en vergt vaak veel uitzoekwerk. Ook kan het voorkomen dat kinderen een lening moeten afsluiten om successierechten te betalen over een erfdeel dat pas later beschikbaar komt." Nils vervolgt: "Naast de meer inhoudelijke knelpunten oordelen veel burgers negatief over de communicatie van de BD rond overlijden. Omdat de Toeslagen, Inkomen en Successie los van elkaar lopen krijgen burgers verschillende brieven. Ook beklagen burgers zich over het ontbreken van een vast contactpersoon en worden brieven geregeld verkeerd geadresseerd."

Pilot Oost Brabant

Peter vertelt over de pilot afhandeling overlijden in Oost Brabant: "Om de dienstverlening van de Belastingdienst rond overlijden te verbeteren zijn we gestart met een pilot. Het afgelopen jaar hebben we naar 2200 nabestaanden een zogenaamd "Nabestaandenpakket" gestuurd. Drie weken na overlijden wordt dit pakket naar het laatste woonadres van de overledene gestuurd. Het pakket bestaat allereerst uit een condoleancebrief van de BD. Daarnaast ontvangen de nabestaanden een statusoverzicht. Op dit overzicht staan de gegevens van de overledene zoals bekend bij de BD. Daarnaast staat op het overzicht wat de BD al geregeld heeft en wat de nabestaanden zelf nog moeten regelen. Tot slot bevat het pakket een formulier waarop de nabestaanden kunnen aangeven wie de belastingzaken afhandelt." Peter vervolgt: "Met het nabestaandenpakket willen we de communicatie naar de burger verbeteren en zo de burger beter voorbereiden op de verschillende belastingaangiften."

Serviceteam Nabestaanden

Het versturen van een nabestaandenpakket is niet alles. Naast het informatiepakket krijgen nabestaanden één vast contactpersoon gedurende het hele aangifteproces. "Om

te komen tot dit pakket en deze nieuwe werkwijze moeten verschillende afdelingen binnen de Belastingdienst samenwerken. Zo is de informatie op het statusoverzicht afkomstig van verschillende diensten. Al deze diensten maken gebruik van verschillende computersystemen. Deze voorkomen dat wij zo'n overzicht eenvoudig kunnen opmaken. Speciaal voor deze pilot hebben de mensen van Toeslagen, Inkomen en Successie de handen ineengeslagen.⁴ Samen vormen zij het Serviceteam Nabestaanden. Deze groep mensen zitten niet bij elkaar op de kamer, maar hebben intensief digitaal en telefonisch contact. Burgers die een nabestaandenpakket hebben ontvangen en één contactpersoon aangewezen hebben gekregen reageren uitermate positief op de nieuwe werkwijze. Deze werkwijze zou landelijk navolging moeten krijgen!”

Opschaling van de pilot

Op basis van de resultaten heeft de Belastingdienst besloten het nabestaandenpakket landelijk te gaan gebruiken. Dit nabestaandenpakket bestaat uit de condoleancebrief en het contactpersoonformulier. Het statusoverzicht en het Serviceteam worden dus niet landelijk opgeschaald.

Interessante ontwikkelingen:

- De Belastingdienst werkt aan de ontwikkeling van een digitaal S-biljet. Tevens wordt gewerkt aan de vereenvoudiging van het formulier.
- De Belastingdienst werkt aan het digitaal ontsluiten van inkomens- en vermogensgegevens rond overlijden.
- De Belastingdienst focust de komende jaren op het integreren en koppelen van ICT-systemen (geïntegreerde systemen maken event-gericht werken mogelijk).
- De wetgever is bezig met het aanpassen van het successie- en erfrecht.
- De Belastingdienst ontvangt jaarlijks loon- en pensioensgegevens van de SVB. Om de dienstverlening te verbeteren zou zij deze gegevens graag maandelijks ontvangen.
- Het Programma Complexiteit Reductie is stopgezet.
- Ondernemers worden voorlopig nog niet betrokken in de pilot. Dit ivm met een vierde proces: Omzetbelasting.

2.4. Uitvaartondernemer Monuta Leiden

Gesprek Edward Kardol en Ron van der Linden

Lagere inkomens komen sneller in de problemen

Edward Kardol en Ron van der Linden werken al jaren in de uitvaartbranche. Edward is vestigingsmanager bij Monuta Leiden. Ron is sinds een maand nazorgconsulent bij Monuta Leiden.

De uitvaartondernemer

Edward start: “Als uitvaartondernemer staan we dicht bij de mensen. Bijna 95% van de uitvaarten in Nederland wordt verzorgd door de uitvaartnemer. Samen met de nabestaanden organiseren wij de uitvaart. Daarnaast regelen wij de eerste administratieve zaken. Denk hierbij aan de overlijdensaangifte bij de gemeente en het contact met de begraafplaats of crematorium. Wij adviseren mensen pas na de uitvaart te starten met de administratieve rompslomp. Eén maand na het overlijden bellen we

⁴ Het betreft hier de Belastingtelefoon Leeuwarden, Toeslagen Utrecht en Belastingdienst Oost Brabant.

standaard met de nabestaanden om te vragen of alles goed gaat. We informeren niet alleen naar de administratieve afhandeling, maar ook naar het verwerkingsproces.”

De nazorgconsulent

Ron vertelt: “Om nabestaanden op weg te helpen bij het afhandelen van administratieve zaken overhandigen wij altijd een Nazorgboek met veel adressen en handige checklisten. Steeds vaker bieden wij echter actieve nazorg. Nabestaanden geven aan hulp nodig te hebben bij de administratieve afhandeling van een overlijden. Om te voldoen aan deze vraag is de functie van nazorgconsulent gecreëerd. Overal in Nederland zie je deze service ontstaan. Regelmatig help ik mensen met het invullen van formulieren van de overheid, maar ook van banken, verzekeraars en telefoonmaatschappijen.”

Dienstverlening en contact met de overheid

“Met overheden hebben we eigenlijk weinig contact,” vertelt Edward. “Bij de gemeente doen we natuurlijk de aangifte van overlijden. De dienstverlening is goed. Wat wel opvalt is dat de leges voor een aangifte enorm verschillen. In Leiden betaal je €10 leges. In Oegstgeest betaal je het zesvoudige!” Ron vervolgt: “We zouden wel meer contact willen hebben met de overheid. Zo wil ik graag weten welke overheidsinstellingen automatisch op de hoogte worden gesteld van een overlijden. Je hoort vaak dat nabestaanden gaan bellen of brieven schrijven naar overheidsinstellingen die het overlijden al in de administratie hebben verwerkt.” Edward noemt nog een bijzonder knelpunt: “Het komt wekelijks voor dat verschillende uitvaartondernemers overledenen aan elkaar moeten overdragen. Dit gebeurt wanneer iemand een “gemeentelijke begrafenis” krijgt of door een ongeluk of misdrijf om het leven is gekomen. De Politie of Sociale Dienst van een gemeente bellen dan een vaste uitvaartondernemer. Veel mensen hebben echter een polis bij een specifieke uitvaartondernemer. Deze fout van de overheid kost de burger wel € 170,-!”

Kwetsbare groepen

Volgens Edward en Ron komt met name de groep met lage inkomens vaker in de problemen. “Mensen met een handicap, alleenstaanden met kinderen, bijstandmoeders of mensen die onder financieel bewind staan kunnen een uitvaart vaak niet betalen. Een begrafenis kost al snel €10.000 tot €12.000. Deze mensen hebben vaak geen uitvaartpolis en komen vaak in één keer voor deze uitgave te staan. Bovendien hebben mensen vaak bijzondere wensen rond een uitvaart. Veel mensen steken zich noodgedwongen diep in de schulden. Veel mensen zijn zich niet bewust van de hoge kosten van een uitvaart. Zo weten bijvoorbeeld maar weinig mensen dat er enorme verschillen zijn in grafrechten. Op sommige begraafplaatsen betaal je €600,- grafrechten voor een periode van 20 jaar. Er zijn echter ook begraafplaatsen waar de kosten wel kunnen oplopen tot €6000,-. Niet voor niets doen wij zelf vaak vooraf een vermogenstoets bij de nabestaanden. Een andere bijzondere groep zijn de niet-autochtone islamitische Nederlanders. Die zien we eigenlijk weinig. Vaak regelt de moskee de aangifte van overlijden en de uitvaart. Veel mensen worden bovendien nog in het moederland begraven. We merken wel dat dit aan het veranderen is. Tweede en derde generaties worden steeds vaker in Nederland begraven. Op verschillende plekken zie je islamitische begraafplaatsen ontstaan. Ouderen met inkomen hebben de minste problemen. Zij hebben de zaken vaak goed op orde.”

2.5. Landelijke Stichting Rouwbegeleiding

Gesprek met Klaas Jan Rodenburg

Klaas Jan Roodenburg, directeur van de Landelijke Stichting Rouwbegeleiding, signaleert een aantal algemene ontwikkelingen bij nabestaanden. Het gaat hierbij om emotionalisering, individualisering en anonimisering. Al deze ontwikkelingen hebben effect op de emoties en gedachten en gevoelens van nabestaanden. Overheidsinstanties dienen hier op in te spelen. "Overheidsinstanties dienen zich, zeker in het geval van overlijden, dienstbaar op te stellen," aldus Klaas Jan Roodenburg, "dit vraagt om een omdraaiing in het denken bij de verschillende overheidsinstanties."

Ontwikkelingen bij nabestaanden

Klaas Jan Roodenburg vertelt: "De afgelopen jaren zijn de emoties bij nabestaanden toegenomen. Aggressie en irritatie nemen zienderogen toe. Nabestaanden hebben een korter lontje gekregen in de afgelopen jaren. Zij zoeken vaker conflictueuze relaties op en willen dat alles direct geregeld wordt. Nabestaanden begrijpen bijvoorbeeld niet hoe het administratieve proces en alle autorisaties in elkaar zitten. Dit roept irritatie bij hen op. Ook als bijvoorbeeld een brief binnenkomt op de naam van de overledene, dan zorgt dit voor heftige emoties. Voor overheidsinstanties is het van belang dat ze de, soms heftige reacties, begrijpen. In een eerste fase – direct na het overlijden - sluiten nabestaanden zich af voor deze emoties. In een volgende fase begint het verwerken van het verlies en uiteindelijk moet de overledene door de nabestaanden een eigen plaats worden gegeven."

Een zelfde verhaal geldt voor de ontwikkeling van individualisering. "Een juiste adressering en naamstelling zijn erg van belang. Het gaat immers om identiteit." Tenslotte is er een tendens naar anonimisering van de samenleving. Dit geldt voor burgers onderling, maar ook tussen de overheid en de burger. "Burgers hebben na een overlijden geen persoonlijk contactpersoon bij diverse instanties. Dit terwijl de bejegening – niet alleen schriftelijk, maar ook aan het loket en de telefoon – juist van groot belang is voor een nabestaande."

Opdracht voor overheidsinstanties

Overheidsinstanties dienen met deze ontwikkelingen zorgvuldig om te gaan, aldus Klaas Jan Roodenburg. "Er ligt veel druk en onzekerheid bij nabestaanden. Zij moeten hun inkomen en woonruimte zeker stellen en extra uitgaven proberen te vermijden. Overheidsinstanties kunnen hierop inspelen door kennis te hebben van de emoties die bij nabestaanden leven en door snel zaken af te handelen. Bijvoorbeeld door pro-actief op uitkeringen te wijzen, deze snel te verstrekken en/of over te zetten. Dit zorgt voor minder onzekerheid en irritatie bij de nabestaanden. Instanties moeten zich dienstbaar opstellen en zorgen dat zij op een effectieve manier medewerking krijgen van nabestaanden. Wellicht kunnen bepaalde hardheidsclausules (bijvoorbeeld nog te betalen boetes die op naam staan van de overledene) verminderd worden. Zeker in het geval van overlijden, waar de emoties heftig zijn, moet je burgers niet in het harnas willen jagen en zorgvuldig met hen omgaan."

Bijlage 2: Mapping

CUSTOMER JOURNEY MAP Overlijden			
Proces-stappen	Direct regelen	Binnen een maand regelen	Later regelen
Informatie-behoefte	<ul style="list-style-type: none"> - Wat moet er allemaal gebeuren? - Wat zijn de wensen van de overledene? - Hoe zit het met de uitvaartverzekering? - Kunnen we alles betalen? - Wanneer kunnen we begraven / cremieren? - Familie, wie regelt wat? 	<ul style="list-style-type: none"> - Kan ik de rekeningen overzetten? - Kan ik abonnementen stopzetten? - Wat wordt automatisch stopgezet door overheidsdiensten? - Wat moet ik allemaal zelf nog gaan regelen? - Is de uitvaart nu helemaal afgehandeld? - Heb ik recht op financiële ondersteuning? - Wat doen we met de bezittingen? - Wat wordt mijn inkomen? - Kan ik hier blijven wonen? 	<ul style="list-style-type: none"> - Wanneer kunnen we de grafsteen gaan zetten? - Hoe moet het met de successieaangifte? - Wat verandert er in mijn financiële situatie? - Is nu echt alles geregeld? - Wat te doen met alle bezittingen?
Contact-momenten	<ul style="list-style-type: none"> - Uitvaartondernemer - Hulpdiensten (arts, politie etc.) - Verzekeringsmaatschappij - Gemeente 	<ul style="list-style-type: none"> - Banken en verzekeraars - Notaris - IB-groep - RDW - SVB - Belastingdienst (BD) (Toeslagen / Inkomensbelasting) - UWV - KvK - Pensioenfonds - Werkgever - Woningbouwcorporatie - Belastingadviseur 	<ul style="list-style-type: none"> - Gemeente - Belastingdienst (Successie) - SVB (ANW) - IB-groep (aanvullende studiebeurs)
Gedachten en gevoelens	<ul style="list-style-type: none"> - Afgesloten van eigen verdriet, ontkenning - Onzekerheid - Wat moet er veel geregeld worden - Zonder die gids bij overlijden had ik nooit geweten wat ik allemaal moest doen - Familieled: wie regelt wat? - Gelukkig regelt de uitvaarleider bijna alles 	<ul style="list-style-type: none"> - Verdriet overschaduwde alles - Onzekerheid inkomen, wonen, geld bij de bank - Geen begrip van administratief proces en technische - Wat moet er veel geregeld worden / waar begin ik? - Fijn dat veel zaken automatisch worden stopgezet (UWV – Wajong, SVB – AOW, BD – zorgtoeslag + huurtoeslag + voorschotten inkomstenbelasting, ...) - Vervelend dat brieven (BD, CAK, gemeente) onjuiste adressering hebben - Vervelend dat je brieven niet naar een ander adres dan het adres van de overledene kan sturen (bijna iedereen) - Fijn dat er snel een brief van de SVB over de halfwezenuitkering komt - Berekeningen BD, CAK, SVB volstrekt onduidelijk - Waarom heb ik die dure verklaring van erfrecht eigenlijk nodig? - Lastig om het bedrijf op mijn naam te laten zetten 	<ul style="list-style-type: none"> - Waarom moet ik een vergunning hebben om een grafsteen te mogen plaatsen?! - Waarom moet ik successieaangifte doen als de erfenis minimaal is?
Knelpunten	<ul style="list-style-type: none"> - Geen digitale aangifte mogelijk - Verschil in leges bij aangifte - Overdracht hulpdiensten → uitvaartonderneming niet altijd juist 	<ul style="list-style-type: none"> - Brieven met onjuiste adressering - Toonzetting brieven - Brieven alleen naar adres overledene - Overdracht kinderbijslag - Uitvaartondernemer en burger weten niet wie op de hoogte is van overlijden - Berekeningen ondoorzichtig - Verklaring van erfrecht niet altijd noodzakelijk - Overheden communiceren los van elkaar → papierstapel - Schulden / inkomstenstekort lagere inkomensgroepen - Nabestaanden zijn niet bekend met www.overlijden-overheid.nl 	<ul style="list-style-type: none"> - Niet-gebruik van regelingen (ANW, aanvullende beurs) - Elk kind moet apart aanvullende beurs aanvragen - Eventueel opnieuw aanvragen kinderopvangtoeslag - Dubbele gegevensuitvraag BD - Complexiteit aangifte successie - Er is geen nazorg vanuit de overheid
Verbeter-kansen	<ul style="list-style-type: none"> - Politie en hulpdiensten moeten ineens kunnen verwijzen naar juiste uitvaartonderneming / - - Uitvaartondernemingen maken onderling afspraken over overdracht 	<ul style="list-style-type: none"> - Reductie onzekerheid door middel van <i>snel</i> reageren - Contactpersoon op formulier belastingdienst - Bejegening aan het loket en aan de telefoon - Totstandkoming statusoverzichten verduidelijken - Condoleancebrieven overheidsdiensten samenvoegen - Uitvaartondernemers op de hoogte brengen van GBA-koppelingen / na 2010 een bevestigingsbrief van de instanties die van het overlijden op de hoogte zijn - SVB maandelijks loon- en pensioengegevens doorgeven aan BD - Vaste contactpersoon - Uitreksel uit testamentenregister als alternatief voor de verklaring van erfrecht - BD: opschaling pilot Oost-Brabant: statusoverzicht en serviceteams - Een verwijzing naar www.overlijden-overheid.nl in de Gids van een overlijden - Verdere digitalisering dienstverlening 	<ul style="list-style-type: none"> - Automatisch verlenen aanvullende studiebeurs / Proactief wijzen op rechten - Vereenvoudigen / digitaliseren successieaangifte - Automatisch overschrijven toeslag kinderopvang - Algemene regels plaatsen grafsteen - Optimaal gebruik GBA / systemen koppelen - Nazorgbrief

Bijlage 3: Hartmonitoren

Hartmonitor Dienstverlening Overlijden Profiel 1: Mirjam



Doel, scope & reistype	Het proces rond overlijden in kaart brengen om dienstverlening te verbeteren		Klantsegment	Nabestaanden
Momenten van de waarheid				
Sleutelstappen in de reis	Direct regelen	Na een maand regelen		Later regelen
	<p>Nabestaande tevreden over begrafenis-ondernemer</p>	<p>WAO wordt direct stopgezet</p> <p>Overlijdensuitkering zorgt voor minder financiële druk</p>		
	<p>Post komt aan op naam en adres van zieke moeder</p> <p>Zoeken naar informatie over wat te doen</p>	<p>Nabestaande wordt vaak benaderd (ook door private instanties)</p> <p>Huurtoeslag moet opnieuw aangevraagd worden</p>	<p>Dezelfde informatie aanleveren</p> <p>Veel tijd en rekenwerk voor volledig maken aangiften</p> <p>Successieaan-gifte terwijl de erfenis nihil is</p>	
Hefbomen voor verbetering dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> - Bij aangifte overlijden contactpersoon vanuit familie aangeven - Verwijzen naar overheidsportaal in <i>Gids na een overlijden</i> - Informatieverstrekking via uitvaartondernemer organiseren 	<ul style="list-style-type: none"> - Betere samenwerking overheidsinstellingen bewerkstelligen - Inzetten op optimaal gebruik GBA - Snelle en pro-actieve opstelling overheid reduceert onzekerheid 		<ul style="list-style-type: none"> - Digitale aangifte inkomstenbelasting, successie en overlijdensuitkering realiseren - Opschalen pilot Belastingdienst

© Oxford Strategic Marketing

Hartmonitor 1: Lage inkomensgroep

Hartmonitor Dienstverlening Overlijden

Profiel 2: Annemiek



Doel, scope & reistype	Het proces rond overlijden in kaart brengen om dienstverlening te verbeteren		Klantsegment	Nabestaanden
Momenten van de waarheid				
Sleutelstappen in de reis	Direct regelen	Na een maand regelen	Later regelen	
	<p>Nabestaande tevreden over begrafenisondernemer</p>	<p>Veel overlijdensberichten sturen</p> <p>Aangesproken met 'weduwe van' en meisjesnaam</p>	<p>Nabestaande hoort via via van de aanvullende beurs</p>	
	<p>Zoeken naar informatie over wat te doen</p>	<p>Binnen vijf weken auto overschrijven</p> <p>Opnieuw aanvragen Kinderbijslag</p>	<p>Onzekerheid blijft, is alles geregeld?</p> <p>Waarom is de Verklaring van erfrecht nodig?</p>	
Hefbomen voor verbetering dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> -Verwijzen naar overheidsportaal in <i>Gids na een overlijden</i> - Informatieverstrekking via uitvaartondernemer organiseren 	<ul style="list-style-type: none"> - Bevorderen optimaal gebruik GBA - RDW: pro-actievere benadering - Automatische overzetting uitkeringen en toeslagen realiseren - Geen gebruik van meisjesnaam of 'weduwe van' door overheidsinstanties 	<ul style="list-style-type: none"> - Alternatief Verklaring van erfrecht realiseren - Pro-actief verstrekken en/of communiceren inkomensondersteuning - Nazorg organiseren 	

© Oxford Strategic Marketing

Hartmonitor 2: Modaal gezin

Hartmonitor Dienstverlening Overlijden

Profiel 3: Anna



Doel, scope & reistype	Het proces rond overlijden in kaart brengen om dienstverlening te verbeteren		Klantsegment	Nabestaanden
Momenten van de waarheid				
Sleutelstappen in de reis	Direct regelen	Na een maand regelen	Later regelen	
	<p>Nabestaande tevreden over begrafenisondernemer, maar tegen hoge kosten</p>	<p>Snelle stopzetting AOW</p>	<p>S-bijzet moeilijk, inzet belastingadviseur</p> <p>Geautomatiseerde brieven en geen duidelijke uitleg opbouw bedragen</p>	
	<p>Verbazing over vergunningsplicht plaatsen grafsteen</p>	<p>- S-bijzet vereenvoudigen - Persoonlijke benadering in brieven, statusoverzicht en uitleg opbouw bedragen realiseren - Een vast contactpersoon bij overheidsorganisaties mogelijk maken</p>		
Hefbomen voor verbetering dienstverlening		<p>- Snellere en pro-actievere opstelling overheid - Algemene regels voor plaatsen grafsteen bepalen</p>		

© Oxford Strategic Marketing

Hartmonitor 3: Ouderen

Bijlage 4: Deelnemerslijst CKA

Nabestaanden

1. Andrea Bosman
2. Meneer Hofland

SVB

3. Martin te Beek – Directeur kantoor centraal
4. Hans Kornet – Afdelingsmanager AOW/Anw
5. Fransje Verheij – Adviseur Informatievoorziening / Begeleidingscommissie CJM
6. Luc Boss – Adviseur dienstverlening / Begeleidingscommissie CJM

Belastingdienst

7. Grace Tan – Beleidsmedewerker DG Belastingdienst,
8. Driek Kamps – Voorzitter Belasting-regio Oost-Brabant
9. Peter van Dooren – Projectleider Belastingdienst
10. Janfolkert Muizelaar – Manifestgroep / Begeleidingscommissie CJM

IB-groep

11. Siemona Hellinga – Begeleidingscommissie CJM
12. Jan Derksen - Coördinator samenwerkende organisaties / Manifestgroep

VNG

13. Jeroen Betjes – Projectleider gemeentelijke dienstverlening / begeleidingscommissie CJM

Burgerlink

14. Xander van der Linde – Projectleider Burgerlink

Landelijke Stichting Rouwbegeleiding

15. Klaas Jan Rodenburg – Begeleidingscommissie CJM

Monuta

16. Paul Vriens – Clustermanager regio Zuid-Holland
17. Sander van Harn – Manager relatiebeheer

UWV

18. Jeanette Krol – Adviseur externe betrekkingen

NVVB

19. Ria Herts – Lid dagelijks bestuur NVVB / Manager Burgerzaken Amsterdam

CAK

20. Jacqueline van den Burg - Centrale uitvoering bijdrageregelingen

BZK

21. Staatsecretaris Ank Bijleveld
22. John Kootstra – Directie Dienstverlening, Regeldruk en Informatiebeleid
23. Arno Thijssen - Programmadirecteur Dienstverlening, Regeldruk en Informatiebeleid
24. Hylke Wierda - Piv. clusterhoofd Regeldruk en Administratieve Lastenvermindering
25. Herman Scholten – Directie Openbaar Bestuur en Democratie

Zenc

26. Arno Janssen – Adviseur Zenc
27. Frank van IJzerloo – Adviseur Zenc
28. Frans Jan Douglas – Adviseur Zenc
29. Ellen Boschker – Adviseur Zenc

Bijlage 5: Leden begeleidingscommissie

Bij vragen en/of opmerkingen kan de lezer contact opnemen met het betreffende lid van de begeleidingscommissie.

Jeroen Betjes – VNG
E-mail: jeroen.betjes@vng.nl

Luc Boss – SVB
E-mail: lboss@svb.nl

Gerhard Hagedoorn - Ministerie van BZK
E-mail: gerhard.hagedoorn@minbzk.nl

John Kootstra - Ministerie van BZK
E-mail: john.kootstra@minbzk.nl

Siemona Hellinga - IB-Groep en contactpersoon voor de Manifestgroep
E-mail: s.hellinga@ib-groep.nl

Janfolkert Muizelaar – Belastingdienst
E-mail: j.c.f.muizelaar@belastingdienst.nl

Matt Poelmans – Burgerlink
E-mail: matt.poelmans@ictu.nl

Klaas Jan Rodenburg - Landelijke Stichting Rouwbegeleiding
E-mail: kjrodenburg@verliesverwerken.nl