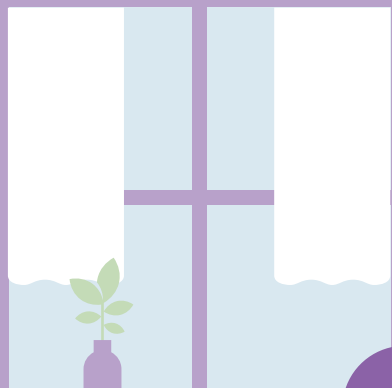




Aanpak Levensgebeurtenissen

Klantreis 'Ik ben nabestaande geworden' en 'Ondernemer komt te overlijden'

Rapportage | Verkenning uitstel van (het moeten voldoen aan) verplichtingen



Inhoud

Samenvatting	3
Inleiding	5
Aanleiding	5
Doel	5
Deelnemende partijen	6
Onderzoeksopzet	7
Scope	8
Uitgangspunten bij uitstel	8
Wat wordt er verwacht in deze periode van 3 maanden	8
Verplichtingen	8
De eerste 3 maanden, de noodzaak van uitstel, de impact van rouw	10
De variabelen van uitstel van verplichtingen toegelicht	11
Rechten versus verplichtingen	11
'Eigenaar' van het recht/verplichting - voor versus na overlijden	12
De verandering door overlijden	13
Automatisch versus handmatig	13
Een overzicht	15
Communicatie over de rechten en verplichtingen	17
Type communicatie	17
Afwezigheid van communicatie	17
Timing	17
Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (EBV) en andere wetgeving	18
Adressering, aanhef en standaardbriefteksten	18
Knelpunten voor nabestaanden met betrekking tot deze verplichtingen	19
Noodzaak van organisatie versus het onvermogen van nabestaanden	19
Knelpunten in relatie tot het recht van beraad	19
Versnippering, overal anders	19
Knelpunten met betrekking tot het erven van een auto	19
Knelpunten met betrekking tot het erven van een onderneming	20
Knelpunten in relatie tot rechten	20

Knelpunten onduidelijkheid bij stapeling van rechten en verplichtingen	20
Knelpunten rondom communicatie	21
Knelpunten in relatie tot specifieke doelgroepen	21
Knelpunten als gevolg van gemachtigd zijn, toegangsmiddelen	21
Knelpunten als gevolg van het handelen van de banken	22

Risico's en afhankelijkheden met betrekking tot een generiek uitstel	23
Spanningsveld met individuele (belasting) wetten en regelgeving	23
Uitstel verplichtingen nabestaanden versus afwikkeling door de overheid	23
Beleid versus uitvoering	23
Particulieren versus niet-particulieren (ondernemingen en organisaties) – uitvoerbaarheid	24
Verschillen per gemeente	24
Invloed op schuldenpreventie	24

Aanbevelingen voor vervolgstappen op basis van de bevindingen	25
Aanbeveling 1 – Verkenning naar de juridische grondslag en vastlegging ontwerpprincipes	25
Aanbeveling 2 – Uitstel van verplichtingen met betrekking tot het erven van een auto	26
Aanbeveling 3 – Uitstel van verplichtingen met betrekking tot het erven van een onderneming (eenmanszaak, klein MKB)	26
Aanbeveling 4 – Toolkit voor overheidsorganisaties met betrekking tot de communicatie richting nabestaanden	27
Aanbeveling 5 – Verkenning samen met banken	28
Eén overheid, één keer aanvragen, één keer informatie delen, één overzicht	28

Bijlage I – Doelgroepen	29
--------------------------------	-----------

Bijlage II – Bouwstenen en ontwerpprincipes voor een overheidsbreed uitstel	30
--	-----------

Bijlage III – Stakeholderlandschap	32
---	-----------

Bijlage IV – Bronnen	33
-----------------------------	-----------

Samenvatting

Uit de klantreisonderzoeken ‘ik ben nabestaande geworden’ en ‘ondernemer komt te overlijden’, beide binnen de Aanpak Levensgebeurtenissen uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK), volgt de aanbeveling om nabestaanden de eerste periode na het overlijden automatisch uitstel te geven van (het moeten van voldoen aan) verplichtingen. Dit is nodig om hen niet onnodig te belasten gedurende de rouwperiode en tijd te geven om verdere regelzaken voor te bereiden. Om uitvoering te kunnen geven aan uitstel moet eerst duidelijk zijn om welke verplichtingen vanuit overheden het gaat, waaruit deze verplichting voortvloeien (wet of beleid), en hoe de onderlinge samenhang is tussen de verschillende verplichtingen. Deze verkenning geeft hier invulling aan en leidt tot een aantal aanbevelingen voor vervolg.

Scope van de verkenning betreft primair uitstel van de verplichtingen vanuit overheden die na overlijden overgaan van de overledene op de nabestaanden. Uitgangspunt is dat nabestaanden wel zaken kunnen regelen als zij dat willen, maar dat zij vanuit overheden zo veel als mogelijk worden ontzien van verplichtingen gedurende de eerste drie maanden na overlijden. Uitstel betreft daarmee ook geen generieke pauzeknop, maar streeft na om de menselijke maat vanuit overheden te hanteren richting de vaak kwetsbare groep nabestaanden.

Aanbevelingen voor vervolg

***Aanbeveling 1** Stel voor het uitstel een overheidsbrede juridische grondslag vast en formuleer overheidsbrede ontwerpprincipes*

Vanwege de grote verscheidenheid in beleid en organisaties is het wenselijk om te komen tot een meer gemeenschappelijke juridische grondslag als uitgangspunt. Onderzoek welke mogelijkheden er zijn binnen de bestaande wettelijke kaders en interpretaties om tot uniform beleid te komen, en formuleer waar dit niet mogelijk is welke wijzigingen vanuit gebruikersperspectief wel wenselijk zijn. Neem het recht van beraad en evenredigheidsbeginsel expliciet mee in verder onderzoek naar het juridisch kader. Werk toe naar consensus tussen ministeries over uitgangspunten en ontwerpprincipes voor toekomstig beleid.

***Aanbeveling 2** Uitstel van verplichtingen met betrekking tot het erven van een auto*

Een groot aantal knelpunten doen zich voor rondom de auto. De aanbeveling is om, samen met de betrokken stakeholders, in een werkgroep te bepalen wat ervoor nodig is om het uitstel van verplichtingen voor alle zaken gerelateerd aan de auto te implementeren. Gezien de onderlinge afhankelijkheden is het belangrijk dit onderwerp in de vorm van een ketensamenwerking op te pakken.

***Aanbeveling 3** Implementeer een uitstel van verplichtingen specifiek voor de nabestaanden van ondernemers*

Nabestaanden van ondernemers zijn een specifieke subgroep met een extra concentratie aan regelzaken, omdat zij naast het regelen van de privé zaken ook de zakelijke kant moeten afhandelen. Zij zijn vaak zelf geen ondernemer, maar zij zijn na het overlijden wel direct verantwoordelijk voor de afwikkeling van de bedrijfsactiviteiten. Voor hen is het verkrijgen van uitstel uiterst relevant, zodat zij de tijd en ruimte hebben om keuzes te kunnen maken over de voortzetting van de onderneming en regelzaken voor kunnen bereiden.

Een groot aantal knelpunten doet zich voor rondom kleine ondernemingen. De aanbeveling is om, samen met de betrokken stakeholders, te bepalen hoe het uitstel van verplichtingen voor alle zaken gerelateerd aan een onderneming (eenmanszaak, klein mkb) uit te voeren. Gezien de onderlinge afhankelijkheden is het belangrijk dit onderwerp in de vorm van ketensamenwerking op te pakken.

Aanbeveling 4 Verbeter communicatie richting nabestaanden door een overheidsbrede toolkit voor communicatie te ontwikkelen

Uit meerdere onderzoeken blijkt dat er veel knelpunten zijn met betrekking tot de communicatie vanuit overheden richting nabestaanden. Een toolkit kan organisaties helpen ervoor te zorgen dat de communicatiestroom richting nabestaanden empathischer wordt en beter aansluit bij de behoefte van nabestaanden. Een toolkit gaat uit van goede voorbeelden en best practices, zonder een verplichtend karakter, en is daarmee te integreren in bestaande communicatiestrategieën van verschillende organisaties.

Aanbeveling 5 Ontwikkel in samenwerking met de banken een verbeterplan om knelpunten in wisselwerking tussen banken en overheden te verhelpen

Hoewel de private sector buiten de scope van de verkenning valt, is ook daar ruimte voor verbetering. Uit meerdere onderzoeken komt naar voren dat nabestaanden veel stukken moeten aanleveren en lang moeten wachten totdat ze toegang krijgen tot de bankrekening, soms zelfs meer dan 3 maanden. Tot die tijd is het niet altijd mogelijk om aan (zakelijke) verplichtingen te voldoen en is het lastig een overzicht te krijgen van de administratie. Ook kunnen overheden soms tegoeden niet uitkeren omdat rekeningen zijn geblokkeerd of al niet meer bestaan. Werkwijzen verschillen tussen banken. Wet- en regelgeving beïnvloedt beleid van de banken; nabestaanden ervaren de verschillende uitwerking ervan in praktijk. Breng deze afhankelijkheden in kaart, kijk waar nabestaanden knelpunten ervaren en formuleer in gezamenlijkheid oplossingen voor deze problemen vanuit het belang van de nabestaande.



Inleiding

Aanleiding

Uit verschillende onderzoeken en actielijnen vanuit de levensgebeurtenissen ‘ik ben nabestaande geworden’ en ‘ondernemer komt te overlijden’ zijn signalen voortgekomen die indicatie geven dat nabestaanden problemen ondervinden met verplichtingen vanuit overheden in de eerste periode na overlijden van hun naaste. Dit probleem is geagendeerd in het Interbestuurlijk Overleg (IBO) met toenmalig staatssecretaris Van Huffelen van 7 mei 2024. Vanuit dit overleg is opdracht gegeven om dit onderwerp verder uit te diepen. Deze opdracht is via BZK verstrekt aan Dienst Publiek en Communicatie (DPC) en in de uitvoering gedelegeerd aan team Levensgebeurtenissen van KVK.

Uit de klantreisonderzoeken ‘ik ben nabestaande geworden’ en ‘ondernemer komt te overlijden’, beide binnen de Aanpak Levensgebeurtenissen uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK), volgt de aanbeveling om nabestaanden de eerste periode na het overlijden automatisch uitstel te geven van (het moeten van voldoen aan) verplichtingen. Dit verkennende onderzoek is gestart om inzicht te geven in verplichtingen waar nabestaanden mee te maken krijgen na het overlijden van een naaste, om vervolgens te komen tot een aanbeveling om de dienstverlening aan nabestaanden te verbeteren.

Doel

Het doel van ‘*uitstel van (het moeten voldoen aan) verplichtingen*’ is om nabestaanden extra tijd gunnen in een emotionele periode waar in veel tegelijk op hen afkomt. We willen hen zoveel mogelijk de rust en ruimte bieden om het overlijden op een waardige manier te verwerken en regelzaken af te handelen.

Een ‘*uitstel van (het moeten voldoen aan) verplichtingen*’ geeft nabestaanden meer tijd om te rouwen en om overzicht te krijgen op de totale nalatenschap. Daardoor hebben ze meer grip op de situatie en kunnen ze zich voorbereiden op het moment dat ze zaken moeten gaan afhandelen. Door proactief uitstel te geven, bieden we erkenning voor het verlies en de bijbehorende emoties. Wie wél sneller wíl afhandelen moet die mogelijkheid ook behouden.

Een randvoorwaarde hierbij is dat het ‘uitstel van (het moeten voldoen aan) verplichtingen’ zelf niet mag leiden tot negatieve effecten, zoals financiële schade, een (nog hogere) administratieve belasting, langere doorlooptijden of extra onzekerheid. Daarbij zal in het bijzonder kritisch bekeken moeten worden of uitstel niet onbedoeld kan leiden tot het ontstaan van nieuwe schulden.

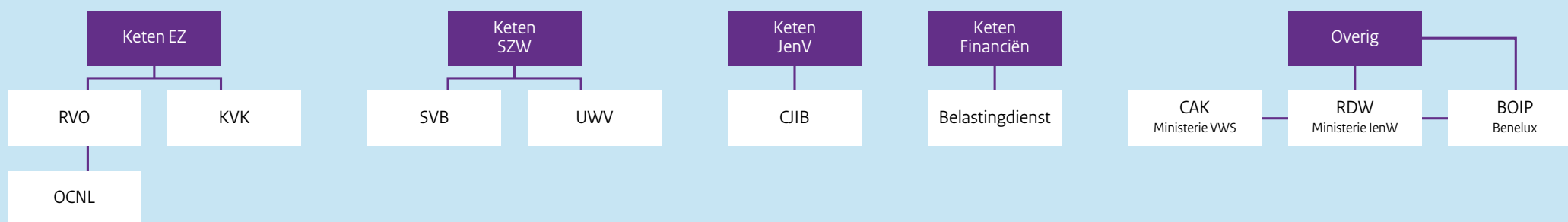
Het uitstel gaat primair over de **verplichting die de overledene had en waarmee de nabestaanden worden belast**. In dit onderzoek kijken we ook naar rechten en verplichtingen die ontstaan naar aanleiding van het overlijden.

Deelnemende partijen

In overleg met ministerie van BZK is een selectie gemaakt van organisaties waar de kans het grootst werd ingeschat dat deze in de uitvoering van hun dienstverlening rechtstreeks te maken hebben met nabestaanden. Het gaat daarbij om publieke organisaties met directe interactie met de burger, in dit geval met nabestaanden. Het betreft geen volledig dekkend overzicht van alle overheden die enige interactie met nabestaanden hebben, maar de naar waarschijnlijkheid meest relevante partijen zijn betrokken in de begeleidende werkgroep, die fysiek en online drie collectieve bijeenkomsten heeft gehad gedurende het traject (in de periode september 2024 – februari 2025)

Onderstaande figuren geven weer welke organisaties betrokken waren, en in welke keten van de overheid zij hun plaats kennen.

In de verkenning zijn zowel ministeries als uitvoeringsorganisaties betrokken. In algemene zin geldt dat wetgeving wordt geschreven door ministeries – en eventuele wijziging ook daar vandaan moet komen- en dat de uitvoering plaatsheeft bij verschillende uitvoeringsorganisaties. Zij hebben daarin vrijheidsgraden om eigenstandig uitvoering te geven aan hun beleid.



Nabestaanden hebben áls zij contact hebben met overheden voornamelijk contact met (de nabestaandendesks van) uitvoeringsorganisaties.

Daarnaast zijn enkele kleinere organisaties of onderdelen bevraagd op een aantal specifieke thema's, zoals intellectueel eigendom en huisartsenregistraties. Dit betreft beide zaken waar registraties op naam van persoon staan en niet van het achterliggende bedrijf, en waar eventuele verplichtingen of rechten van het bedrijf afhangen van de registratie die op de persoon staat. Denk hierbij aan een octrooi, een merk, of een registratie als zorgverlener in het landelijke register. Deze resultaten worden meegenomen, maar vormen geen aanleiding om deze organisaties tot de werkgroep toe te voegen. De impact is gezien de kleine aantallen beperkt, de gevolgen kennen geen directe nadelige financiële verplichtingen voor nabestaanden op korte termijn en de mogelijkheid om de nabestaande op maat te helpen is gezien de kleine aantallen binnen genoemde organisaties in praktijk mogelijk.

Voor een volledige lijst van betrokkenen, zie bijlage 3.

Onderzoekopzet

Deze verkenning richt zich op het in kaart brengen van de verplichtingen waar de nabestaanden in de eerste periode na overlijden mee te maken krijgen.

De deelnemende instanties zijn verzocht deze verplichtingen voor hun eigen organisatie te inventariseren, om zo gezamenlijk een compleet beeld te krijgen van de verscheidenheid aan verplichtingen en de bijbehorende communicatie. De nabestaanden zelf, specifieke doelgroepen en experts zijn niet specifiek voor dit onderzoek bevraagd. Inzichten over de beleving van nabestaanden komen uit eerdere onderzoeken en deskresearch (zie Bijlage IV – bronnen).



Scope

Uitgangspunten bij uitstel

Met ‘*uitstel van (het moeten voldoen aan) verplichtingen*’, is het streven dat nabestaanden de eerste periode niet of zo min mogelijk aan overheidsverplichtingen en regelzaken die voortkomen uit het overlijden van een naaste, hoeven te voldoen. Daarbij is uitgegaan van het volgende:

- Nabestaanden krijgen het uitstel automatisch.
- De duur van het uitstel is 3 maanden, in lijn met het Recht van Beraad (Boek 4: artikel 185 BW).
- Het uitstel heeft geen negatieve consequenties voor de nabestaanden (uitkeringen moeten zo snel mogelijk worden opgestart).
- Nabestaanden ontvangen alleen noodzakelijke en passende communicatie over verplichtingen in deze periode.
- Nabestaanden houden de mogelijkheid om in deze periode wel aan de verplichtingen te voldoen als ze dat willen, maar het hoeft dus niet.
- Nabestaanden zullen zich in deze periode moeten kunnen voorbereiden op de periode daarna.

Opmerking *Het uitstel is geen pauze of pauzeknop. Nabestaanden moeten informatie ontvangen om te kunnen handelen, en moeten in staat worden gesteld te kunnen handelen als dat noodzakelijk dan wel wenselijk is. Het woord pauze is in deze context misleidend, en zal daarom ook niet worden gebruikt.*

Wat wordt er verwacht in deze periode van 3 maanden

Nabestaanden zullen zich in deze periode wel moeten kunnen voorbereiden op de periode daarna. Immers, de verplichtingen zijn slechts uitgesteld, maar niet verdwenen. En om aan verplichtingen te kunnen voldoen zijn er bepaalde zaken die op orde moeten zijn, zoals:

- Het creëren van overzicht van de administratie; inkomsten, schulden en bezittingen.
- Het regelen van toegang tot bepaalde overheidszaken waar normaal DigiD of eHerkenning voor nodig is: nabestaandenmachtiging, etc.
- Het aanvragen van documenten en bewijzen die in een later stadium nodig zijn; zoals verklaring van erfrecht, akte van overlijden, bewijs van arbeidsongeschiktheid.

- Het indienen van aanvragen voor toeslagen en/of uitkeringen.
- Het maken van keuzes omtrent al of niet accepteren van de nalatenschap, of in het voortzetten van een bedrijf en het in kaart brengen van de gevolgen daarvan.

Niet alle nabestaanden zullen hier zelf toe in staat zijn, maar een uitstel biedt hen in ieder geval 3 maanden de tijd om hierbij hulp in te schakelen.

Verplichtingen

Niet alle verplichtingen waar een nabestaande mee te maken krijgt, vallen binnen de reikwijdte van dit onderzoek. Daarnaast kijken we alleen naar de mogelijkheid van uitstel. De verplichting zelf, of de wijze waarop deze wordt uitgevoerd, is geen onderwerp van onderzoek in deze verkenning.

Als uitkomst van deze verkenning is de scope als volgt gedefinieerd.

Type verplichtingen in scope

- 1 Verplichtingen die vanuit Nederlandse overheidsinstanties worden opgelegd.
- 2 Verplichtingen die op naam van de overledenen staan:
 - Financiële verplichtingen: zoals boetes, sancties, diverse overheidsvorderingen zoals te veel ontvangen toeslagen, achterstallige betalingen van belastingen, premies, eigen bijdragen, specifieke ondernemersbelastingen zoals BTW, VPB etc.
 - Administratieve verplichtingen: overzetten van eigendommen, verzekeringen etc.
 - Overige regelzaken: aanvragen indienen om te veel betaalde bedragen terug te vorderen, vergunningen en andere regelzaken;
 - Inclusief de verplichtingen die onderdeel worden van de erfenis.
- 3 Wijzigingen in verplichtingen van de nabestaanden als gevolg van het overlijden van een partner, ouder of kind; bijvoorbeeld het effect op toeslagen, hypotheekrenteaftrek, en huurtoeslag.
- 4 Nieuwe verplichtingen voor de nabestaanden die ontstaan als gevolg van het overlijden van een partner, ouder of kind; zoals erfbelasting.

Type verplichtingen *buiten* scope van dit onderzoek:

Het uitstel geldt niet voor alle verplichtingen. Buiten scope vallen:

- 1 Verplichtingen vanuit het buitenland (bijvoorbeeld in verband met buitenlandse bezittingen).
- 2 Verplichtingen die de nabestaande zelf al had en onveranderd blijven: zoals de eigen belastingverplichtingen, betalingsregelingen, aangifte verplichtingen.
- 3 Verplichtingen die de nabestaanden samen met de overledene had en onveranderd blijven.
- 4 Verplichtingen bij en schulden aan particuliere instellingen. Veel voorkomend zijn banken (hypotheek), verzekeringen en abonnementen.
- 5 Rechten (uitkeringen en toeslagen). Deze nemen we mee in het onderzoek, maar worden niet uitgesteld. Verplichtingen die ontstaan als gevolg van bepaalde rechten, vallen onder het kopje verplichtingen (in scope, zie boven). Bijvoorbeeld:
 - een vordering (verplichting) die ontstaat als gevolg van door de overheid te veel uitbetaalde toeslagen (recht)
 - het moeten aanpassen (verplichting) van de huurtoeslag (recht) als gevolg van het verliezen van een partner.
 - Verplichtingen die betrekking hebben op personeel in het geval van een onderneming.

Doelgroepen

Deze verkenning richt zich op het in kaart brengen van de huidige verplichtingen waarmee een nabestaande te maken kan krijgen, en richt zich op een generiek uitstel, voor iedereen. Met welke verplichtingen een nabestaanden uiteindelijk te maken krijgt is afhankelijk van de situatie waarin de individuele nabestaande verkeert en wat de situatie van de overledene was. In deze verkenning heeft geen differentiatie plaatsgevonden naar doelgroepen onder nabestaanden en het effect van een uitstel van verplichtingen voor specifieke doelgroepen. Ook eventuele aanvullende behoeften van specifieke doelgroepen onder nabestaanden zijn niet nader onderzocht.

Doelgroepen in scope

Deze verkenning beperkt zich voor nu tot het scenario waarbij het gaat om:

- Een inwoner van Nederland,
- die in Nederland overlijdt,
- waarvan de nabestaanden in Nederland woonachtig zijn,
- waaronder ook nabestaanden van ondernemers.

Bekend is dat bij sommige (deels overlappende) groepen door persoonlijke situatie veel uitdagingen kennen, zoals: nabestaanden voor wie (een groot deel) van het inkomen wegvalt, wezen en jong volwassenen (18 jaar en ouder). Een generiek uitstel van verplichtingen zal enige verlichting bieden, maar voor hen is het misschien nog niet genoeg. Een beter begrip van hun knelpunten is nodig om (aanvullende) passende oplossingen te ontwikkelen. Dit valt echter buiten de scope van deze verkenning.

Doelgroepen buiten scope

- Inwoners van Nederland die zijn overleden in het buitenland.
- Overledenen woonachtig in het buitenland die gerelateerd waren of zijn met Nederland (RNI: Register niet ingezetenen).
- Nabestaanden in het buitenland.

De eerste 3 maanden, de noodzaak van uitstel, de impact van rouw

Na het verlies van een dierbare ervaren mensen vaak intense stress en emotionele pijn. Tegelijkertijd moet er dan vaak zeer veel geregeld worden en zijn er zaken die vragen om directe actie. Zeker bij de groep waarbij een groot deel van het inkomen plotseling wegvalt is de druk hoog [9]. Maar juist in deze situatie ontbreken rust en overzicht en doordat er tegelijk sprake is van veel stress of verdriet, loopt het vermogen om zaken te regelen (het doenvermogen) terug.

Het doenvermogen is dikwijls een stuk minder doordat er sprake kan zijn van:

- 1 **Verminderde cognitieve functie:** Rouw kan het moeilijk maken om te concentreren, beslissingen te nemen en problemen op te lossen. Dit komt doordat het brein overbelast is door emoties en herinneringen. [4]
- 2 **Fysieke uitputting:** De emotionele belasting van rouw kan leiden tot fysieke vermoeidheid, wat het moeilijk maakt om dagelijkse taken uit te voeren [4].
- 3 **Verlies van motivatie:** Mensen in rouw kunnen een verlies van motivatie ervaren, wat het moeilijk maakt om in actie te komen of plannen te maken [10].
- 4 **Verhoogde stressniveaus:** Hoge stressniveaus kunnen het doenvermogen verder verminderen, omdat stress het moeilijk maakt om helder te denken en effectief te handelen.

En tegelijkertijd is er [9,11,15]:

- Onzekerheid over financiële situatie en toekomst. Nabestaanden zijn vaak niet bekend met de verschillende regelingen en hoe deze samen uitpakken.
- Onzekerheid door gebrek aan kennis en angst om zaken over het hoofd te zien en fouten te maken.
- Haast om dingen geregeld te krijgen (vooral in geval van financiële onzekerheid en bij ondernemingen).

- De behoefte zaken spoedig af te kunnen handelen (vaak ook graag binnen 3 maanden).
- De onmogelijkheid om zaken spoedig te kunnen afhandelen door praktische belemmeringen*.
- Frustratie/boosheid over bureaucratie en gebrek aan 'menselijke maat'.

Ziekteverzuimcijfers laten dit ook zien. Het gemiddelde ziekteverzuim na het verlies van een partner varieert, maar onderzoek toont aan dat het vaak aanzienlijk is. De gemiddelde verzuimduur bij rouw onder medewerkers is in 2023 gestegen naar 219 dagen ten opzichte van 183 dagen in 2019 [2]. Bijna een kwart (23 procent) komt helemaal niet meer terug op de werkvloer [3].

*Praktische belemmeringen

Het verkrijgen van inzicht in de administratie is in bepaalde opzichten steeds lastiger aan het worden. Doordat mensen steeds meer digitaal zijn gaan werken, is veel administratie (die vroeger was opgeborgen in een klapper) digitaal en achter wachtwoorden opgeslagen. Daarnaast zijn banken en instanties door wetgeving en fraudepreventie steeds minder flexibel geworden en geven zij pas inzagen/toegang als alle juridische stukken en machtigingen aanwezig zijn.

Prioriteiten

De urgentie ligt bij de zaken rondom het inkomen en de woonsituatie. Pas als dat is geregeld (of in gang is gezet) kan de nabestaande nadenken over het afhandelen van andere administratieve zaken [9].

De variabelen van uitstel van verplichtingen toegelicht

Er zitten veel verschillende kanten aan een ‘*uitstel van (het moeten voldoen aan) verplichtingen*’. Om te kunnen komen tot een eenduidig beleid is een scherpere afbakening nodig. In dit hoofdstuk staan de belangrijkste aspecten en definities toegelicht.

- Rechten versus verplichtingen
- ‘Eigenaar’ van het recht/verplichting - voor versus na overlijden
- De verandering door overlijden
- Geautomatiseerde versus handmatige afhandeling

Rechten versus verplichtingen

Als we het hebben over ‘*uitstel van (het moeten voldoen aan) verplichtingen*’, moeten we allereerst vaststellen of het gaat om een recht of een verplichting.

Verplichtingen

Verplichtingen zijn onder te verdelen in een aantal types:

- Financiële verplichtingen: zoals boetes, sancties, diverse overheidsvorderingen zoals te veel ontvangen toeslagen, achterstallige betalingen van belastingen, premies, eigen bijdragen, specifieke ondernemersbelastingen zoals BTW, VPB etc.
- Administratieve verplichtingen: zoals het moeten aanpassen en/of overzetten van hypotheekrenteaftrek, eigendommen, verzekeringen en het doen van aangiften.
- Overige regelzaken: aanvragen indienen om te veel betaalde bedragen terug te vorderen, aanvragen van uitkeringen. Sommige regelzaken zijn niet per se formele/ wettelijke verplichtingen maar kunnen wel zo worden ervaren.

Voorbeeld Bij de Belastingdienst loopt de inning onverminderd door. De daadwerkelijke invorderingen (vanaf aanmaning, dwangbevel, etc.) worden wel automatisch 3 maanden opgeschort.

Rechten

In deze context hebben we het over financiële rechten:

- Vergoedingen/schadevergoedingen
- Uitbetalingen
- Toeslagen
- Uitkeringen

Overige soorten recht vallen buiten scope van dit onderzoek.

Rechten vervallen vaak bij overlijden, maar soms gaan deze rechten over op de nabestaanden.

Voorbeeld Ontvangen schadevergoedingen gaan in beginsel over op nabestaanden. Indien het rekeningnummer gelijk is lopen deze vergoedingen door. Is het rekeningnummer anders of onbekend, dan moeten nabestaanden een verklaring van erfrecht tonen om schadevergoedingen te kunnen ontvangen.

Het komt voor dat een bepaald ‘recht’ te lang is uitgekeerd. Deze moet dan worden terugbetaald. Het recht vervalt, maar er ontstaat een verplichting die ten laste wordt gelegd op de nalatenschap.

Voorbeeld Persoonsgebonden toeslagen. Deze komen te vervallen. Wel vindt er soms (automatisch) een verrekening plaats van te weinig ontvangen of te veel uitbetaalde toeslagen.

Een nabestaande kan als gevolg van een overlijden ook een nieuw recht krijgen, zoals het recht op uitkeringen en/of toeslagen.

Voorbeeld Nabestaandenuitkering (ANW)

Opmerkingen

Het is onwenselijk dat een generiek 'uitstel van (het moeten voldoen aan) verplichtingen' kan leiden tot een vertraging in het uitkeren van een uitkering of toeslag. Als een nabestaande recht heeft op een nabestaandenuitkering, dan is de nabestaande daar afhankelijk van, en dan wil je dat de uitkering snel plaats vindt.

'Eigenaar' van het recht/verplichting - voor versus na overlijden

Er moet onderscheid worden gemaakt wie voor het overlijden de 'eigenaar' was van een recht of verplichting, en wie dat wordt na het overlijden. Daarbij is ook de rol van deze 'eigenaar' van belang. Was dat als natuurlijk persoon, als ondernemer, of als bestuurder van bijvoorbeeld een vereniging of stichting? Of was een rechtspersoon de eigenaar, zoals een bedrijf (bv), een vereniging of stichting?

Voorbeeld Btw-verplichting voor overlijden:

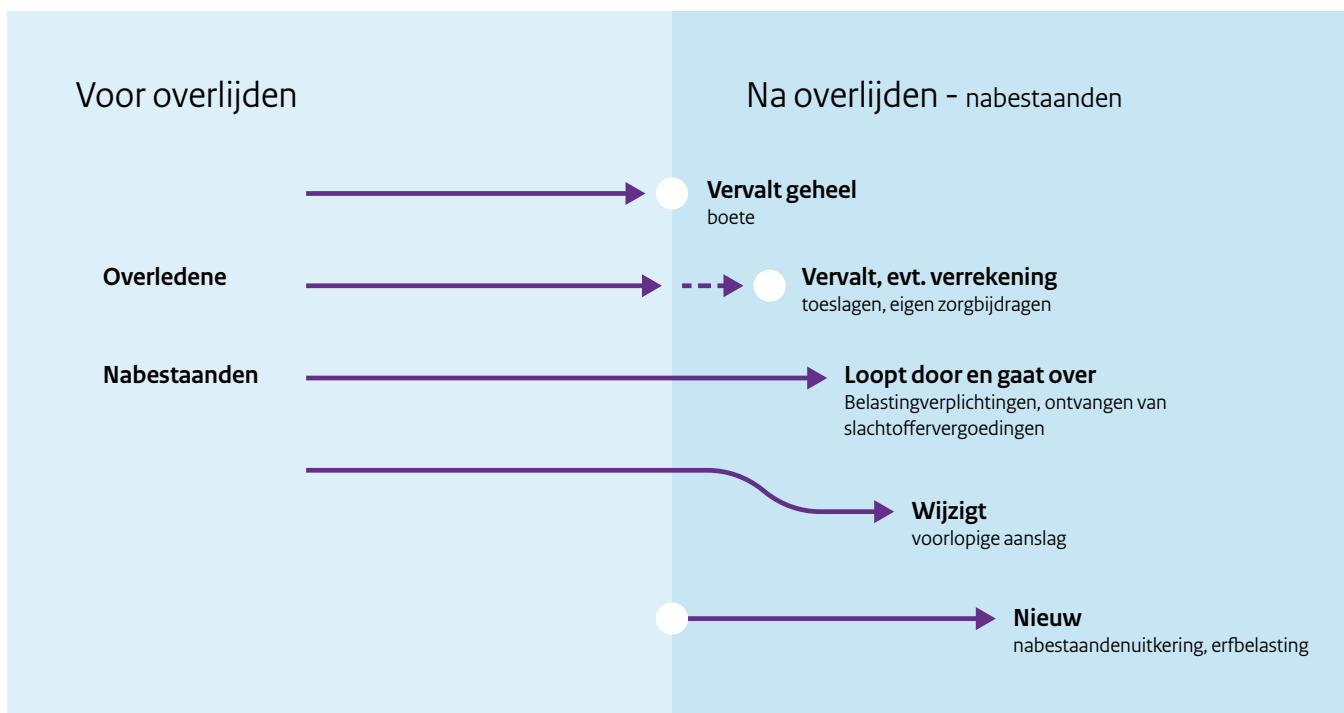
Voor overlijden was de ondernemer (bij eenmanszaak) of de onderneming (in geval van een bv) de 'eigenaar' van deze verplichting.

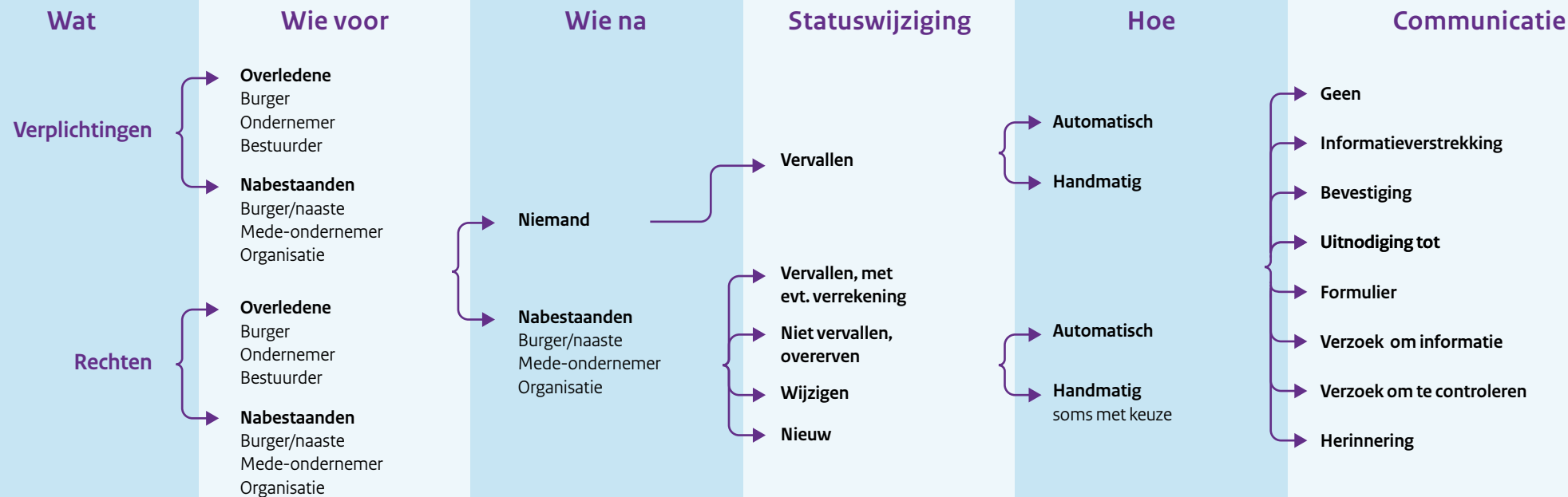
Na overlijden De btw-verplichting blijft bestaan, en gaat over op de erfgenamen. Zolang de onderneming nog bestaat zijn de erfgenamen 'eigenaar' van deze verplichting.

Voorbeeld boetes

Bij RDW stopt het opleggen van boetes op het moment dat iemand is overleden. Maar als iemand tijdens de tenuitvoerlegging van de boete overlijdt (nadat de boete dus is opgelegd), wordt voor het versturen van de ze aanmaning een check gedaan door het CJIB bij de RDW. Als het CJIB vanaf dat moment weet dat iemand is overleden, wordt de ze aanmaning niet verstuurd en wordt de boete afgeboekt. Betalingen die daarna alsnog op de boete worden ontvangen worden teruggestort. Hier is dus geen sprake van een nog openstaande betalingsverplichting die door een nabestaande moet worden voldaan.

Parkeerboetes kunnen door CJIB of door gemeenten zelf worden opgelegd. Als de gemeente de boete zelf oplegt, kan het per gemeente verschillen of deze komen te vervallen of niet.





De verandering door overlijden

Niet alle rechten en verplichtingen gaan over op de nabestaanden. Ze kunnen:

- Geheel vervallen.
- Vervallen, evt. gevolgd door een verrekening van het teveel/te weinig ontvangen of betaald*.
- Niet vervallen, het wordt onderdeel van de nalatenschap en gaat over op de erven.
- Blijft bestaan maar wijzigt als gevolg van het overlijden.
- Er ontstaat een nieuw recht of een nieuwe verplichting.

Automatisch versus handmatig

Uitvoering van de verandering automatisch versus handmatig

Steeds meer van de processen zijn geautomatiseerd en proactief. Tegoeden en vorderingen van de overledenen worden automatisch uitgekeerd, geïncasseerd of verrekend. Ook nieuwe rechten van bijvoorbeeld een achtergebleven partner worden soms automatisch geactiveerd. Hiermee worden nabestaanden ontzorgd.

Voorbeeld 1 de AOW van de achtergebleven partner wordt automatisch aangepast. Als er te veel AOW is uitgekeerd wordt dit zoveel mogelijk verrekend met de vakantie-uitkering en/of de overlijdensuitkering. De brieven die hierover worden verstuurd zijn (zoveel mogelijk) ter informatie en vragen (zo min mogelijk) om administratieve handelingen.

Voorbeeld 2 Een voorlopige teruggave, waarbij de overledene een bedrag terugkreeg, wordt door de belastingdienst onmiddellijk stopgezet. Zo worden oplopende schulden voorkomen. Er wordt binnen 8 weken na overlijden een informatiebrief gestuurd met de gewijzigde aanslag, waarbij het de bedoeling is dat nabestaanden deze controleren.

Opmerkingen

- *Uit dit onderzoek is niet gebleken dat er tegoeden zijn die binnen de eerste 3 maanden door de nabestaanden moeten worden teruggevraagd. Hoewel het terugvragen van tegoeden kan plaatsvinden na de periode van 3 maanden, zorgt het wel voor een extra administratieve druk voor de nabestaanden, zeker wanneer deze handeling bij meerdere instanties moet plaatsvinden. Ook moet de mogelijkheid bestaan om beroep aan te tekenen tegen een genomen besluit.*
- *Het automatische verrekenen van vorderingen is mogelijk in strijd met recht van beraad. Dit moet nader worden onderzocht. Aan de andere kant worden met automatische afhandeling nabestaanden ontzorgd. Deze ontzorging wordt mogelijk tenietgedaan als deze het onder het uitstel gaan vallen.*

Bovenstaande roept de vraag of (proactieve) geautomatiseerde processen wel of niet onder het uitstel zouden moeten vallen, en welke belangen zwaarder wegen.

Uitstel: automatisch versus handmatig

Nabestaanden kunnen net als iedere belastingplichtige uitstel vragen voor het doen van aangifte of een betaling. Dit moet handmatig en afzonderlijk voor ieder belastingmiddel waar de overledene mee te maken had. Per belastingmiddel kan de mogelijkheid om wel of geen uitstel te verkrijgen nog verschillen. Het verkrijgen van uitstel vraagt dus in dit geval concrete actie vanuit nabestaanden op korte termijn

Bij de Belastingdienst wordt de inning niet, maar de invordering (vanaf aanmaning, dwangbevel, etc.) wel automatisch 3 maanden opgeschort.

Een overzicht

Een gedetailleerd overzicht van de verschillende rechten, verplichtingen en de communicatie daarover is te vinden in de uitvoerige tabel 'Inventarisatie uitstel van verplichtingen'. De volgende tabellen zijn een vereenvoudigde versie hiervan.

Organisatie	Verplichting voor nabestaanden	
Belastingdienst	Gegevens nabestaanden: contactgegevens, machtigingen, notariële documenten	Nieuw
Belastingdienst (inning)	Betaling van openstaande verplichtingen	Verplichting blijft
Belastingdienst (Inkomstenbelasting)	Aangifte IH jaar voor het overlijden	Verplichting blijft
Belastingdienst (Inkomstenbelasting)	Aangifte F overledene	Nieuw
Belastingdienst (Motorrijtuigenbelasting)	Motorrijtuigenbelasting	Verplichting blijft
Toeslagen	Terugvorderingsbeschikking	Verplichting blijft
Belastingdienst (Erfbelasting)	Erfbelasting	Nieuw
CAK	Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning)	Vervalt, evt. verrekening
CAK	Wlz (Wet langdurige zorg)	Vervalt, evt. verrekening
CAK	Zorgpremie betalingsregeling	Vervalt, evt. verrekening
CJIB	Verkeersboetes	Vervalt
CJIB	Strafrechtelijke sancties	Vervalt
CJIB	Schadevergoedingsregelingen (Als de dader overlijdt = betalende partij)	Vervalt
CJIB	OI/CRI vorderingen	Vervalt
RDW	Wettelijke tenaamstelling auto	Verplichting, overzetten
RDW	APK	Verplichting blijft
WAM verzekering	WA-verzekering	Verplichting blijft
Gemeenten	Gemeentelijke belastingen	Vervalt
Gemeenten	Parkeerboetes	Verschilt per gemeente
Gemeenten	Vergunningen	Regels en termijnen verschillen per gemeente en per type vergunning

Organisatie	Verplichting voor nabestaanden van ondernemers en bestuurders	
KVK	Gegevens, machtigingen en documenten nabestaanden/erven/executele	Nieuw
KVK	Handelsregister - up to date houden	Wijziging verplicht
KVK	Wijziging bestuurder vereniging/stichting	Wijziging verplicht
KVK	Wijziging UBO / Inschrijving nieuwe UBO	Wijziging verplicht
KVK	Abonnementen	Betalingsverplichting loopt door tot opzegging
Belastingdienst	Gegevens, machtigingen en documenten nabestaanden/erven/executele	Nieuw
Belastingdienst (Omzetbelasting)	BTW aangifte en betaling	Verplichting blijft
Belastingdienst (Loonheffing)	Loonheffing	Verplichting blijft
Gemeenten	Vergunningen	Regels en termijnen verschillen per gemeente en per type vergunning

Communicatie over de rechten en verplichtingen

Over de bovengenoemde rechten en plichten wordt het nodige gecommuniceerd. Hoewel niet alle brieven even dringend zijn en om actie vragen, is het vooral de veelheid gecombineerd met gebrek aan overzicht, de angst om fouten te maken en het verminderde vermogen om te handelen wat de nabestaanden opbreekt. Naast de verplichtingen zelf is het daarom ook van belang de communicatie hierover te bestuderen.

Type communicatie

Belangrijk is om onderscheid te maken tussen de verschillende type communicatie. Het belangrijkste onderscheid is de communicatie die bedoeld is als informatie en de communicatie die oproept tot een al dan niet verplichte actie:

Ter informatie	Actie gevraagd
Informatieverstrekking	Verzoek om informatie
Bevestigingsbrief	Uitnodiging tot (verplichte) aangifte
Kwijtschelding	Herinnering
Aanslag, in geval van teruggave	Aanslag
Beschikking	Boete

Afwezigheid van communicatie

Er zijn ook verplichtingen waar juist niet over wordt gecommuniceerd, waardoor nabestaanden zich niet bewust zijn van deze verplichting.

Voorbeeld 1 De btw-aangifte en betaling. Hierover wordt richting nabestaanden niet proactief gecommuniceerd.

Voorbeeld 2 Een onderneming is verplicht de UBO-registratie te allen tijde up-to-date te houden. Nabestaanden krijgen hierover geen bericht.

Voorbeeld 3 Als de APK verloopt, ontvangen nabestaanden hier geen herinnering over. Er is ook geen uitstel.

Timing

Enkele organisaties sturen al vrij snel een eerste brief met als doel contact te leggen en/of contactgegevens op te vragen. De reden hiervan is dat deze brief vaak nog wel wordt gevonden. Daarna kan het voorkomen dat het adres niet meer actueel is, en de post niet meer de nabestaanden bereikt.

Het 'eenmalig registreren van een contactpersoon' (een verbeterinitiatief dat wordt onderzocht door de Aanpak Levensgebeurtenissen BZK) kan hiervoor een oplossing bieden, en een deel van brievenstroom voorkomen.

Een andere reden om snel te communiceren is om nabestaanden te wijzen op bepaalde rechten, en om overzicht te geven van de nieuwe situatie. Het uitstellen van communicatie over bepaalde zaken is daarom niet altijd wenselijk.

"Nu na meer dan 3 maanden moet de eindafrekening nog komen." Nabestaanden geven aan dat ze de correctiefactuur tijdig willen ontvangen [uit onderzoek CAK].

Een onderzoek uitgevoerd door Motivaction en SVB laat zien dat nabestaanden de over de volgende zaken wel graag al informatie willen ontvangen:

- Een overzicht van alle vormen van inkomen die mogelijk zijn en hoe deze aan te vragen (Anw, pensioen, uitkering, aangepaste AOW); [9, Motivaction-SVB].
- Informatie over de mogelijkheid tot persoonlijk contact om vragen te beantwoorden of om te helpen bij het organiseren van financiën. [9, Motivaction-SVB].

Of een nabestaande in de eerste 3 maanden geconfronteerd wordt met bepaalde verplichtingen hangt soms ook af van het moment van overlijden. Bepaalde belastingverplichtingen vinden op vaste momenten plaats, en houden geen rekening met het moment van overlijden.

Voorbeeld 1 De IH Aangiftebrief voor het doen van aangifte F overledene wordt binnen 5 maanden verstuurd, maar dat kan ook binnen 3 maanden vallen.

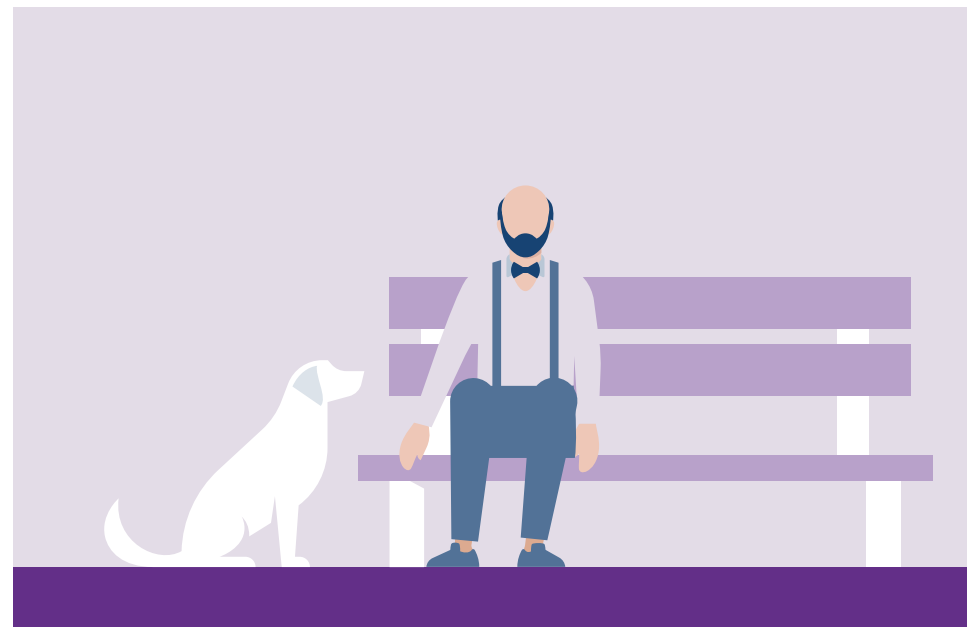
Voorbeeld 2 Omzetbelasting: deze is afhankelijk van de frequentie (maandelijks, kwartaal of jaarlijks) en het tijdvak waarin de ondernemer is overleden.

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (EBV) en andere wetgeving

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) regelt dat burgers en bedrijven hun zaken die ze met de overheid moeten doen, digitaal kunnen afhandelen. Zij krijgen daarmee het recht om officiële berichten, zoals aanvragen voor vergunningen en bezwaarschriften, elektronisch aan het bestuursorgaan te zenden [digitaleoverheid.nl]. De berichtenbox van de overledene is echter niet toegankelijk voor de nabestaanden. De regeling EBV schrijft voor dat met nabestaanden anders dan via de elektronische weg (dus bijv. per brief) gecommuniceerd moet worden.

Daarnaast geldt er een wettelijke verplichting dat iedere wijziging onverwijld gecommuniceerd moet worden. Informatieverzoeken, informatiebrieven, bevestigingen en herinneringen resulteren dus in brieven die binnen de huidige wetgeving niet achterwege mogen blijven, en niet uitgesteld mogen worden.

Als de Belastingdienst een uitbetaling moet doen aan de erven, dan is er een rekeningnummer nodig. Ieder uit te betalen bedrag moet juist bestemd kunnen worden. Ook hier geldt dat de communicatie onverwijld moet plaatsvinden.



Adressering, aanhef en standaardbriefteksten

Post geadresseerd aan de overledene en waarbij de brieftekst standaard en gericht is aan de overledenen alsof deze nog leeft, wordt door nabestaanden als pijnlijk ervaren. Vooral als de versturende organisatie bekend is met het feit dat de persoon is overleden (door BRP-koppeling of als nabestaanden hier al contact over hebben gehad).

In de periode tot de uitvaart wordt post geadresseerd 'aan de erven van' als ongepast ervaren [9].

Knelpunten voor nabestaanden met betrekking tot deze verplichtingen

Noodzaak van organisatie versus het onvermogen van nabestaanden

Er is een grote discrepantie tussen de noodzaak die organisaties voelen en hebben vanuit de wettelijke taken om te communiceren en bepaalde verplichtingen op te leggen, en het vermogen van nabestaanden om hierop te reageren. Organisaties vrezen dat het adres anders niet meer bestaat of dat er een risico is op schuldenopbouw. Ze menen dat ze de nabestaanden van dienst zijn of voeren simpelweg de wet uit. Elke brief en de meeste verplichtingen hebben een goede reden. Hoe legitiem deze ook mogen zijn, het verandert echter niets aan het (on-)vermogen van nabestaanden om ernaar te handelen.

Knelpunten in relatie tot het recht van beraad

Nabestaanden hebben 3 maanden de tijd om na te denken over de vraag of zij de erfenis zuiver willen aanvaarden. In het geval dat een erfgenaam de erfenis niet zuiver aanvaardt, is het van belang dat deze erfgenaam geen waarde uit de erfenis heeft onttrokken, ook niet in de eerste periode waarin dit nog niet is besloten. Deze is namelijk voor de eventuele schuldeisers bedoeld. Het komt helaas voor dat dit per ongeluk gebeurt. Het is mogelijk om een erfenis per ongeluk zuiver te aanvaarden door bepaalde handelingen te verrichten, ook het betalen van een vordering vanuit de overheid. Welke handelingen/betalingen een nabestaande wel en niet mag uitvoeren is een ingewikkeld vraagstuk. Exacte regels en uitzonderingen kunnen variëren zijn afhankelijk van de specifieke situatie.

Voorbeelden Een nabestaande gebruikte op de dag van overlijden de pinpas van de overledene omdat hij in de haast zijn eigen portemonnee was vergeten. Daarmee was echter de erfenis zuiver aanvaard.

Het afhandelen van belastingzaken, zoals het betalen van een btw-aanslag, kan worden gezien als een noodzakelijke handeling om de onderneming draaiende te houden of om aan wettelijke verplichtingen te voldoen.

Versnippering, overal anders

De Tweede Kamer is de wetgevende instantie, de verschillende ministeries zetten de wetgeving om in beleid, de uitvoering is belegd bij de verschillende uitvoeringsorganisaties en zelfstandige bestuursorganen (ZBO's).

Beleid wordt dus gemaakt op meerdere niveaus, en zowel centraal/landelijk als decentraal. Uitvoerende organisaties – zoals gemeentes – hebben de beleidsvrijheid om zelf de inrichting van de uitvoering te bepalen binnen de daarvoor gestelde kaders (maar ook kaders kennen soms verschillende interpretaties).

Dit alles heeft tot gevolg dat er verschillen zijn in de uitvoering per organisatie en verschillen tussen gemeenten. De burger ervaart dit als versnippering, wat als willekeurig kan overkomen.

Knelpunten met betrekking tot het erven van een auto

De regelzaken rondom de auto vragen om speciale aandacht. Het is een situatie die veel voorkomt en waar relatief gemakkelijk fouten worden gemaakt.

De tenaamstelling van de auto moet binnen vijf weken na vaststelling van de erfgenaam plaatsvinden. In het geval dat het hier de partner betreft die altijd al in de auto reed, kan dit heel snel over het hoofd worden gezien. De achtergebleven partner is dan onbedoeld in overtreding.

De APK-verplichtingen lopen onverminderd door. Er wordt niet automatisch gekeken of de eigenaar is overleden. Brieven komen niet altijd aan, zijn gericht aan overledene, en nabestaanden kunnen niet altijd handelen naar hetgeen verzocht wordt (bijvoorbeeld omdat het vaststellen van de erfenis nog niet heeft plaatsgevonden). Indien APK niet is verlengd, is er sprake van een overtreding. Communicatie en boete van deze overtreding gaat automatisch, door CJIB. Pas als er na de aanmaning geen reactie is wordt er onderzocht waarom. Ook de motorrijtuigenbelasting loopt onverminderd door, vaak door middel van een automatische incasso. Wanneer er niet aan de verplichting wordt voldaan volgt een naheffingstoeslag en een boete. Totdat de erfenis is vastgesteld blijven de kosten zoals de motorrijtuigenbelasting en verzekering doorlopen ten laste van de erfenis. De

motorrijtuigenbelasting stopt wel automatisch bij verkoop of overschrijving van het voertuig. De WAM-verzekering loopt nog 5 weken na overlijden door. Daarna is de auto niet meer verzekerd. Er in rijden is na dat moment dus een (strafbare) overtreding van de wet. Tegelijkertijd laat de praktijk zien dat - zonder dat de tenaamstelling is veranderd - anderen in de auto blijven rijden. Dat is verzekeringstechnisch een issue.

In het geval van parkeervergunningen zijn gemeenten verantwoordelijk. In Rotterdam ontvangen nabestaanden na twee weken hierover een brief. Reageren ze niet, dan wordt de vergunning automatisch na een maand ingetrokken. Parkeerboetes kunnen door gemeenten zelf worden opgelegd. Het kan per gemeente verschillen of deze komen te vervallen of niet.

Het uitvoeren van bijvoorbeeld een APK-keuring of het betalen van de motorrijtuigenbelasting uit eigen middelen kan onbedoeld leiden tot zuivere aanvaarding van een erfenis (maar is afhankelijk van de specifieke situatie). Op dit punt bestaat juridisch geen absolute duidelijkheid, en dus is het ook voor nabestaanden niet helder wat wel of niet is toegestaan.

Knelpunten met betrekking tot het erven van een onderneming

Nabestaanden van een ondernemer worden door de overheid veelal behandeld als een reguliere ondernemer, met alle plichten die daarbij horen. Coulanse en uitstel mogelijkheden die voor 'burgers' gelden zijn niet automatisch van toepassing. Nabestaanden zijn zelf dikwijls geen ondernemer en zijn onbekend met de administratieve en fiscale kant van het bedrijf. Daarnaast hebben zij in de beginperiode vaak geen toegang tot de administratie en zakelijke bankrekening. De bedragen die er mee gemoeid zijn kunnen hoog zijn. De risico's op het maken van 'dure fouten' is voor deze groep extra hoog.

Voorbeeld 1 *De btw-aangifte en andere belastingverplichtingen lopen onverminderd door, ook als er sprake is van een eenmanszaak of een BV met DGA (en er geen ervaren medebestuurders de bedrijfsvoering kunnen overnemen).*

Voorbeeld 2 *Ondernemers zijn verantwoordelijk voor het up to date houden van het Handelsregister, UBO- en LEI-register. Het UBO- en LEI-register wordt niet automatisch aangepast na een overlijden, ook niet als mutaties al wel in het Handelsregister zijn doorgevoerd. Nabestaanden worden hier vaak niet over ingelicht, maar hebben wel te maken met de negatieve consequenties ervan.*

“De organisaties die de Ultimate Beneficial Owners niet hebben laten inschrijven bij het Handelsregister riskeren een boete of een taakstraf. De consequenties kunnen groter zijn, want banken moeten van nieuwe zakelijke relaties een bewijs van registratie vragen. Als er geen UBO-inschrijving kan worden getoond, kan dan bijvoorbeeld geen nieuwe bankrekening worden geopend.” [18]

Knelpunten in relatie tot rechten

Het uitkeren van tegoeden en het aanvragen van bepaalde rechten gebeurt niet altijd geheel automatisch.

Hoewel dit niet in de eerste periode van 3 maanden moet, is het vaak wel wenselijk, zeker als er sprake is van een bepaalde financiële kwetsbaarheid. Dit zorgt voor een extra administratieve druk voor de nabestaanden, vooral wanneer er handelingen bij meerdere instanties moeten plaatsvinden.

Knelpunten onduidelijkheid bij stapeling van rechten en verplichtingen

Het overlijden van een partner kan grote financiële gevolgen hebben. Op meerdere vlakken verandert het financiële plaatje. Er valt een inkomen weg, er komen wellicht uitkeringen voor in de plaats, bepaalde verplichtingen wijzigen. Hoe deze veranderingen op elkaar inwerken is vaak niet direct bekend. Dit kan tot grote onzekerheid leiden bij nabestaanden. Eventuele verplichtingen die nog moeten worden betaald verhogen deze onzekerheid omdat nog niet bekend is wanneer en hoeveel geld er binnenkomt, hoeveel geld er over blijft en of er dan genoeg is om van rond te komen.

Vooraf uitkeringsgerechtigden krijgen te maken met de complexiteit van een stapeling van toeslagen en andere vormen van financiële ondersteuning.

Knelpunten rondom communicatie

Met betrekking tot de communicatie richting nabestaanden zijn meerdere knelpunten geconstateerd. Hieronder staan de belangrijkste onderwerpen toegelicht.

Hoeveelheid *Het bredere beeld is dat het vooral de hoeveelheid aan communicatie is dat het knelpunt vormt. Niet alle communicatie is urgent en vraagt om een actie, maar door de hoeveelheid worden belangrijke brieven soms over het hoofd gezien of wordt de gehele stapel niet geopend.*

“Graag wat minder brieven”- Nabestaanden klagen over te veel post van het CAK – [15, 16 CAK]

Geen communicatie *terwijl er wel een verplichting is. Nabestaanden lopen hier door onwetendheid een risico.*

Timing *In de periode tot de uitvaart wordt post geadresseerd ‘aan de erven van’ als ongepast ervaren [9]. Daarnaast sturen sommige organisaties zo snel mogelijk de brieven in de hoop dat het adres nog niet is opgeheven en de brieven door nabestaanden worden gevonden. Het resultaat is dat er in een korte tijd veel brieven worden ontvangen in een periode waarin dit niet strikt noodzakelijk is en als onprettig wordt ervaren.*

Wet- en regelgeving *dwingt overheden om bepaalde brieven op een bepaald moment te sturen, wat bijdraagt aan de bovengenoemde knelpunten rondom hoeveelheid en timing.*

Adressering *De communicatie bereikt niet altijd de nabestaanden omdat deze wordt gestuurd naar oude adressen. Hierdoor bereikt niet alle communicatie over rechten en verplichtingen de nabestaanden (op tijd). Een centraal systeem om een adreswijziging door te geven bestaat echter nog niet.*

Aanhefen intonatie *brieven gericht aan de overledene worden als zeer pijnlijk en ongepast ervaren [16, 17]. Daarnaast is ook de algehele intonatie van de brief dikwijls niet passend richting nabestaanden.*

Knelpunten in relatie tot specifieke doelgroepen

Het type verplichtingen, de hoeveelheid en complexiteit waarmee nabestaanden uiteindelijk te maken krijgen en de impact die het op hen heeft, is heel afhankelijk van de situatie waarin de nabestaande zich verkeert en wat de situatie van de overledene was (zie hoofdstuk ‘Doelgroepen’). Maar voor hen allen geldt dat een generiek uitstel zonder boetes, wat verlichting kan brengen.

Knelpunten als gevolg van gemachtigd zijn, toegangsmiddelen

Toegangsmiddelen zoals DigiD zijn persoonlijk, en vervallen bij overlijden. Een DigiD-machtiging is niet meer bruikbaar. Ook volmachten komen te vervallen, bijvoorbeeld bij de bank als de rekeninghouder, waarvoor je de bankzaken doet, komt te overlijden. Ook sluit de overheid de Berichtenbox. Zij sturen alle post naar de erfgenamen.

Wel is bekend dat nabestaanden in praktijk soms toch gebruik maken van deze middelen. Ze hebben dan toegang tot de inloggegevens van de DigiD nodig.

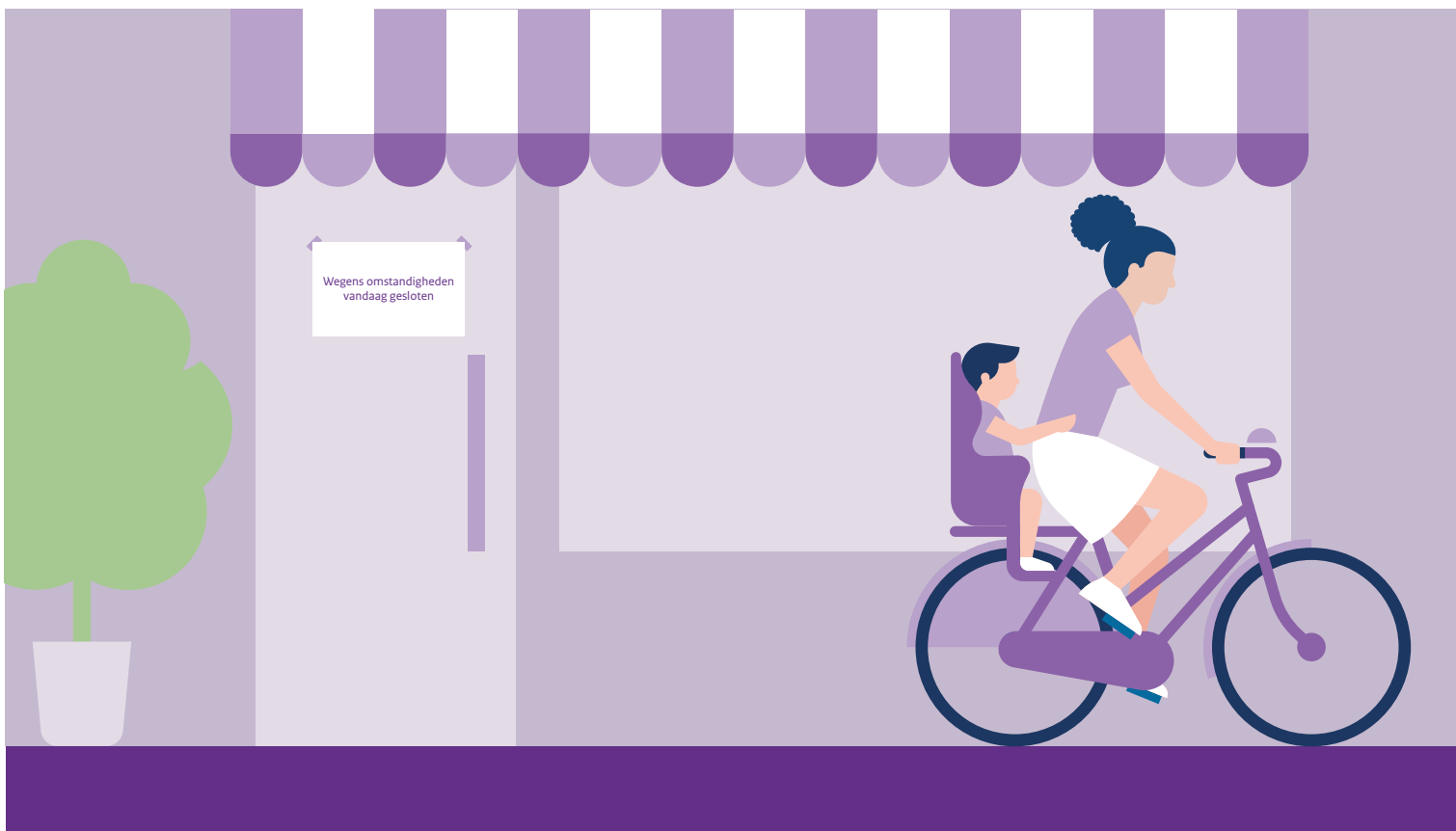
“Het DigiD account van een overleden persoon kan worden gebruikt om mee in te loggen tot 1 jaar na overlijden, maar er kan niets meer aan het account worden gewijzigd of toegevoegd (sms-controle, DigiD app). Op die manier kunnen nabestaanden lopende zaken afronden, maar kan er geen misbruik worden gepleegd. Het DigiD-account wordt 1 jaar na overlijden onbruikbaar gemaakt.” [19]

Een alternatieve manier om toch toegang te krijgen is een nabestaandenmachtiging. Enkele deelnemende organisaties, zoals de Belastingdienst, hanteren deze al. Nabestaanden kunnen zo beter overzicht krijgen over administratie en openstaande verplichtingen. Dit gehele proces kost wel enige tijd, ook omdat moet worden aangetoond dat degene die de machtiging krijgt daartoe bevoegd is. Het risico bestaat dat in de tussentijd al een openstaande deadline verstreken is.

Knelpunten als gevolg van het handelen van de banken

Meerdere keren komt naar voren dat nabestaanden lang moeten wachten totdat ze toegang krijgen tot de bankrekening. Tot die tijd is het niet mogelijk om aan verplichtingen te voldoen en overzicht te krijgen van de financiële situatie en administratie.

Banken blokkeren doorgaans de rekening van de overledenen nadat zij kennis hebben gekregen van het overlijden. Nabestaanden met volmachten en gezamenlijke rekeningen denken vaak dat ze het daarmee hebben geregeld, maar realiseren zich niet dat volmachten komen te vervallen en dat de toegang tot gezamenlijke rekeningen ook wordt geblokkeerd. Nabestaanden kunnen dan pas weer toegang verkrijgen als zij aan kunnen tonen erfgenaam te zijn. Met het recht van beraad in ogenschouw in combinatie met de tijd die nodig is om verklaring van erfrecht op te stellen is aannemelijk dat toegang soms niet in de eerste drie maanden na overlijden verkregen wordt.



Risico's en afhankelijkheden met betrekking tot een generiek uitstel

Spanningsveld met individuele (belasting) wetten en regelgeving

De Belastingdienst voert een groot aantal fiscale en niet-fiscale wetten en regelingen uit, elk met hun eigen voorgeschreven verplichtingen en termijnen. Er bestaat een spanningsveld tussen een generiek uitstel en de specifieke voorgeschreven verplichtingen en termijnen. Dit spanningsveld is binnen dit onderzoek niet in detail in kaart gebracht.

Uitstel verplichtingen nabestaanden versus afwikkeling door de overheid

Een veelgehoorde klacht is dat de afhandeling door overheidsinstanties lang duurt. Uitstel voor nabestaanden kan in sommige gevallen leiden tot vertraging in de afhandeling door de overheid, wat als onwenselijk wordt gezien.

Voorbeeld Bij het CAK, dat aan het einde van de zorgketen zit, heeft uitstel een vertragende werking op de afwikkeling van de eigen bijdrage voor nabestaanden. Momenteel is er een regeling van 180 dagen waarin de afwikkeling moet plaatsvinden. Na deze 180 dagen gaat het CAK uit van de definitieve situatie van de klant die op dat moment bekend is. Het proces van het CAK duurt in de huidige vorm daarom nooit langer dan 180 dagen. Uitstel kan dit proces vertragen.

Beleid versus uitvoering

Dat veel verplichtingen hun basis kennen in wetsuitvoering betekent nog niet dat altijd volstrekt duidelijk is hoe de wet moet worden uitgevoerd of geïnterpreteerd. Tijdens deze verkenning is ook gebleken dat verschillende wetten soms met elkaar in tegenspraak lijken te zijn. Zo heeft een nabestaande wettelijk recht van beraad over acceptatie van de erfenis, maar wordt tegelijkertijd door overheden gevraagd te handelen op basis van andere wetten. Welke wetgeving dan prevaleert is dan geen uitgemaakte zaak.

Vaak lijkt er sprake van een grijs gebied, waarin voor zowel uitvoerenden als nabestaanden in specifieke kwesties onduidelijkheid bestaat. Er kan een spanningsveld ontstaan tussen het uitvoeren van wettelijke taken en verplichtingen en het hanteren van de menselijke maat. Als bijvoorbeeld de Belastingdienst onverwijld communiceert naar nabestaanden naar aanleiding van een overlijdensbericht via de BRP dan handelt zij conform de wet door te informeren, maar het kan echter zijn dat dit door de ontvanger als negatief wordt ervaren door bijvoorbeeld timing of toonzetting.

De beleidsruimte voor uitvoeringsorganisaties lijkt beperkt te zijn. Voor ZBO's geldt dit in grote lijnen ook. Verandering van beleid en wetgeving is aan de wetgever en beleid makende ministeries. In het huidige stelsel vallen de betrokken uitvoeringsorganisaties onder verschillende ministeries, die allen een eigen beleid en juridische lijn hanteren. Er zijn momenteel geen centrale richtlijnen over hoe dienstverlening voor nabestaanden overheidsbreed moet worden ingericht. Dit werkt versnippering van het beleid in de hand werkt.

Dát een wet moet worden toegepast en uitgevoerd binnen de bepaalde termijnen is een hard gegeven, hoe dit in praktijk gebeurt heeft wel beleidsvrijheid als het gaat over invulling van de dienstverlening eromheen. Aanbevelingen in hoofdstuk 9 kunnen mogelijk uitgevoerd worden binnen de huidige wettelijke kaders, maar er lijkt wel aanleiding te zijn om een meer generieke beleidslijn richting nabestaanden te hanteren, om te komen tot betrouwbare en voor de burger begrijpelijke, voorspelbare dienstverlening te komen.

Onder paragraaf 2.3 is een overzicht te vinden van betrokken partijen en de beleidsketens waar zij toe behoren.

Particulieren versus niet-particulieren (ondernemingen en organisaties) – uitvoerbaarheid

Bij de niet-particulier is relevant hoe groot de organisatie is. Dat is bepalend voor wat mag worden verwacht van een organisatie en of uitstel in het concrete geval kan worden toegestaan. Deze informatie is niet per se voorhanden. Daarnaast weten niet alle onderdelen van een uitvoeringsinstanties van het overlijden (geen koppeling tussen BRP en CRM-systemen). Beide maakt dat een automatisch uitstel nog niet goed uitvoerbaar is.

Verschillen per gemeente

Gemeenten zijn niet bij dit onderzoek betrokken. Het is onbekend in hoeverre er verschillen zijn tussen de gemeenten wat betreft verplichtingen in relatie tot nabestaanden.

Invloed op schuldenpreventie

Meer tijd, minder fouten, minder boetes

Door uitstel te verlenen, krijgen nabestaanden de tijd om de financiële situatie op orde te brengen en toegang tot financiële middelen te regelen. Dit helpt om onbedoelde boetes te voorkomen. Bij beneficiëaire aanvaarding is het belangrijk dat er niet per ongeluk waarde uit de erfenis wordt onttrokken, wat kan leiden tot aanvaarding van een erfenis met schulden. Door uitstel te introduceren, ervaren nabestaanden wellicht minder druk en is de kans kleiner dat ze gehaast betalingen doen die leiden tot ongewenste aanvaarding van een erfenis.

Uitstel kan leiden tot een stapeling van betaalverplichtingen

Het uitstellen van betaalverplichtingen verschuift het probleem naar een later moment en kan het risico op oplopende schulden vergroten. Het gaat echter om verplichtingen die op naam stonden van de overledene. Als de erfenis niet wordt aanvaard, vervallen deze verplichtingen. Indien de erfenis wel wordt aanvaard, dan kunnen deze uit de erfenis worden betaald.

Uitstel van verplichtingen kan leiden tot een uitstel van rechten

Het uitstel van verplichtingen kan ook leiden tot uitstel van rechten. Voor het ontvangen van sommige uitkeringen is het noodzakelijk om aan bepaalde administratieve verplichtingen te voldoen. Dit zou kunnen leiden tot een latere betaling van uitkeringen en/of andere rechten. Een uitstel van verplichtingen zou niet mogen leiden tot vertragingen in het aanvragen en ontvangen van rechten.

Op dit moment is het niet met zekerheid te zeggen welke invloed uitstel van verplichtingen heeft op het risico op schulden. Gezien de beperkte periode van drie maanden, en gezien het feit dat de verplichtingen uiteindelijk uit de nalatenschap kunnen worden betaald, schatten de deelnemende partijen in dat de voordelen van uitstel opwegen tegen de nadelen. Hierbij wordt echter opgemerkt dat uitstel niet mag leiden tot vertraging in het toekennen van uitkeringen.

Communicatie over uitstel kan tot verwarring leiden

Mensen weten soms niet wat een vordering is van de overheid en wat niet. Bijvoorbeeld, valt het geld dat aan een school of opleiding moet worden betaald hier ook onder? Of de verplichte zorgverzekering? Voorkomen moet worden dat mensen ten onrechte private vorderingen niet betalen en daardoor onbedoeld in de problemen komen of met extra kosten worden geconfronteerd.

Omdat de scheidslijn niet voor iedereen duidelijk is moet goed worden onderzocht of, hoe en wat er over uitstel wordt gecommuniceerd richting nabestaanden. Daarnaast is het van belang dat het notariaat en accountants worden betrokken zodat zij de nabestaanden hierover kunnen informeren.

Aanbevelingen voor vervolgstappen op basis van de bevindingen

Nabestaanden kunnen te maken krijgen met een breed scala aan verplichtingen, wat vaak gepaard gaat met een overweldigende hoeveelheid communicatie. Veel nabestaanden zijn onbekend met alle regels en weten niet precies wat ze moeten doen. Echter, de daadwerkelijke verplichtingen die binnen de eerste drie maanden moeten worden afgehandeld, zijn meestal beperkt tot de volgende gebieden:

- Verplichtingen met betrekking tot het erven van een auto
- Verplichtingen met betrekking tot het erven van een onderneming
- Terugbetaling van te veel ontvangen vergoedingen en toeslagen (dit gebeurt vaak automatisch)
- Belastingverplichtingen die in deze periode kunnen vallen (zoals inkomstenbelasting en gemeentelijke belastingen) of doorlopend zijn.

De ambitie is om uiteindelijk te komen tot een *‘overheidsbreed uitstel van (het voldoen aan) verplichtingen’* waarbij we als één overheid handelen en alle betrokken instanties hier op een uniforme wijze mee omgaan. Dit doet recht aan de behoefte die nabestaanden hebben uitgesproken. Daarnaast maakt het ons als overheid ook meer voorspelbaar. Het lijkt niet haalbaar om dit overheidsbreed in één stap te realiseren. Voor een vervolg zijn daarom de volgende aanbevelingen geformuleerd.

- | | |
|---------------|--|
| Aanbeveling 1 | Verkenning naar de juridische grondslag en vastlegging ontwerpprincipes |
| Aanbeveling 2 | Uitstel van verplichtingen met betrekking tot het erven van een auto |
| Aanbeveling 3 | Uitstel van verplichtingen met betrekking tot het erven van een onderneming (eenmanszaak, klein MKB) |
| Aanbeveling 4 | Toolkit voor overheidsorganisaties met betrekking tot de communicatie richting nabestaanden |
| Aanbeveling 5 | Verkenning samen met banken |

Aanbeveling 1 – Verkenning naar de juridische grondslag en vastlegging ontwerpprincipes

Omdat het gaat om een groot aantal betrokken organisaties en een nog groter aantal en verscheidenheid aan regelingen en verplichtingen, is er een brede en stevige juridische grondslag nodig. Het advies is om eerst vast te stellen wat momenteel de mogelijkheden zijn binnen bestaande juridische kaders met betrekking tot dit onderwerp, en daar een uniforme interpretatie over vast te leggen. De verwachting is de huidige juridische kaders al voldoende ruimte biedt om uitstel te kunnen realiseren voor een deel van de verplichtingen. Organisaties kunnen hiermee, in combinatie met een aantal ontwerpprincipes, per regeling het uitstel uitwerken.

Hierbij is het belangrijk dat er consensus is tussen de verschillende ministeries over deze juridische mogelijkheden en over de ontwerpprincipes. Zo voorkomen we dat elk ministerie en uitvoeringsorganisaties zijn eigen interpretatie van de wet toepast en verdere versnippering ontstaat.

Een ander aandachtspunt binnen deze verkenning is of en in welke mate het uitstel moet worden *‘afgedwongen’*, of daar nieuwe wetgeving voor nodig is of dat de bovenstaande juridische kaders hiervoor voldoende ruimte bieden.

Doelen van deze verkenning is om ter komen:

- Een overzicht van de huidige juridische kaders en mogelijkheden voor:
 - Een uitstel van (het moeten voldoen aan) verplichtingen
 - Het schrappen van boetes richting nabestaanden
- Inzicht in wanneer deze kaders en mogelijkheden voldoende zijn, en wanneer niet.
- Inzicht in of en waar eventuele aanvullende wetgeving, (memorie van) toelichting van wetgeving nodig is.
- Inzicht in de mogelijkheden van een Rijksbrede afhandelingslijn waarin wordt vastgelegd over hoe met levensgebeurtenissen kan worden omgegaan.

- Een overzicht van ontwerpprincipes. Een eerste aanzet voor de ontwerpprincipes zijn te vinden in hoofdstuk 10 *Bouwstenen en ontwerpprincipes voor een overheidsbreed uitstel*. Deze zijn toepasbaar voor:
 - voor het aanpassen van bestaande regelingen
 - voor het invoeren van nieuw beleid
- Overheidsbreed consensus op het bovenstaande

Enkele onderzoeksvragen zijn:

- Het Recht van Beraad (Boek 4: artikel 185 BW). Zou de overheid proactief conform dit recht kunnen handelen in plaats van dat de burger hier zelf actief aanspraak op moet maken? Zijn de huidige betalingstermijnen van vorderingen niet in strijd met dit recht? Kan het huidige handelen van de overheid leiden tot problemen? Bijvoorbeeld, is het verrekenen van vorderingen met tegoeden in strijd met het recht van beraad en kan het problemen opleveren bij eventuele beneficiaire aanvaarding?
- Het Evenredigheidsbeginsel (artikel 3:4 Awb). Staan de huidige negatieve gevolgen van overheidshandelen in verhouding tot het te behalen doel?
- Kan en mag een overledene worden beboet? (Bijvoorbeeld een parkeerboete als gevolg van een overlijden, of bij een te late btw-aangifte)?
- Mogelijkheden van een Rijksbrede afhandelingslijn waarin wordt vastgelegd over hoe met levensgebeurtenissen kan worden omgegaan.

Aanbeveling 2 – Uitstel van verplichtingen met betrekking tot het erven van een auto

Een groot aantal knelpunten doet zich voor rondom de auto. De aanbeveling is om, samen met de betrokken stakeholders, te onderzoeken wat ervoor nodig is om het uitstel van verplichtingen voor alle zaken gerelateerd aan de auto te implementeren. Gezien de onderlinge afhankelijkheden is het belangrijk dit onderwerp in de vorm van een ketensamenwerking op te pakken.

Bevindingen uit aanbeveling 1 kunnen hierin worden meegenomen (en vice versa).

Enkele aanbevelingen:

- **Tenaamstelling:** Verleng de termijn waarbinnen de verplichte tenaamstelling van de auto moet plaatsvinden: vijf weken na vaststelling van de erfgenaam EN minimaal 3 maanden na de overlijdensdatum (in het geval van een snelle vaststelling).
- **Motorrijtuigenbelasting:** schort de motorrijtuigenbelasting op zolang de tenaamstelling niet is gewijzigd. Leg geen boetes op zolang de auto op naam van de overledene staat.

- **APK-verplichting:** Als de APK binnen 3 maanden na overlijden verloopt, stel de verplichting om deze te verlengen automatisch tot 3 maanden uit. Leg geen boetes op zolang de auto op naam van de overledene staat.
- **WAM-verzekering:** verleng de geldigheid van deze verzekering van 5 weken naar 3 maanden. Dat zou bij voorkeur kosteloos moeten omdat er anders een nieuwe verplichting wordt geïntroduceerd, namelijk de premieverplichting. Hiervoor zijn wel derde partijen nodig, zoals verbond van verzekeraars.
- **Parkeervergunning:** Zorg voor een automatische, gratis verlenging van eventuele parkeervergunningen om onnodige boetes te voorkomen.
- **Parkeerboetes:** Stel een landelijk beleid op voor het omgaan met parkeerboetes. Parkeerboetes kunnen door CJIB of door gemeenten zelf worden opgelegd. Laat boetes die door de overledene zijn veroorzaakt vervallen, ook als deze door de gemeente zijn opgelegd. Hanteer hier het gelijkheidsbeginsel.
- **Zakelijk en particulier.** Neem auto's van ondernemers die op naam van de onderneming staan mee in dit onderzoek.
- **Lease, zakelijk en particulier.** Onderzoek eventueel in hoeverre verplichtingen met betrekking tot lease auto's onderdeel kunnen zijn van het uitstel.

Aanbeveling 3 – Uitstel van verplichtingen met betrekking tot het erven van een onderneming (eenmanszaak, klein MKB)

Een groot aantal knelpunten doet zich voor rondom kleine ondernemingen. De aanbeveling is om, samen met de betrokken stakeholders, te onderzoeken wat ervoor nodig is om het uitstel van verplichtingen voor alle zaken gerelateerd aan een onderneming (eenmanszaak, klein MKB). Gezien de onderlinge afhankelijkheden is het belangrijk dit onderwerp in de vorm van ketensamenwerking op te pakken.

Bevindingen uit aanbeveling 1 kunnen hierin worden meegenomen (en vice versa).

Enkele aanbevelingen:

- **Informatie:** Stuur nabestaanden van ondernemers passende informatie over de lopende (belasting)verplichtingen die de overledene had als ondernemer en/of bestuurder had, en welke actie er wordt gevraagd met betrekking tot:
 - Omzetbelasting
 - Loonbelasting medewerkers
 - Vennootschapsbelasting
 - KVK, Lei en Ubo registraties
 Verwijs nabestaanden door naar passende hulp en ondersteuning

- **Uitstel van verplichtingen:** Introduceer uitstel van deze verplichtingen in de volgende gevallen:
 - Bij rechtsvormen zonder rechtspersoonlijkheid, zoals de eenmanszaak en de VOF.
 - Bij BV's als overledenen een directeur-grotaandeelhouder (DGA) was.

Nabestaanden van een ondernemer worden door de overheid veelal behandeld als een reguliere ondernemer, met alle plichten die daarbij horen. Coulanace en uitstelmogelijkheden die voor 'burgers' gelden zijn niet automatisch van toepassing. Nabestaanden zijn zelf dikwijls geen ondernemer en zijn onbekend met de administratieve en fiscale kant van het bedrijf. Daarnaast hebben zij in de beginperiode vaak geen toegang tot de zakelijke bankrekening. De bedragen die er mee gemoeid zijn kunnen hoog zijn. De risico's op het maken van 'dure fouten' is voor deze groep extra hoog.

Voorbeeld *De btw-aangifte en andere belastingverplichtingen lopen onverminderd door, ook als er sprake is van een eenmanszaak of een BV met DGA (en er geen ervaren mede-bestuurders die de bedrijfsvoering kunnen overnemen).*

Aanbeveling 4 - Toolkit voor overheidsorganisaties met betrekking tot de communicatie richting nabestaanden

Uit meerdere onderzoeken blijkt dat er veel knelpunten zijn met betrekking tot de communicatie vanuit overheden richting nabestaanden. Een toolkit kan organisaties helpen ervoor te zorgen dat de communicatiestroom richting nabestaanden empathischer wordt en beter aansluit bij de behoefte van nabestaanden.

Bij de totstandkoming van de toolkit kan worden gedacht aan:

- Het delen van best practices.
- Elkaars communicatie beoordelen.
- Afstemming binnen de keten, aansluiten op elkaars communicatie.
- Inbreng van deskundigen.
- Communicatie en content laten testen door nabestaanden.
- Advies over het introduceren van verschillende communicatievormen en -kanalen en de keuze voor nabestaanden daarin (denk aan bijvoorbeeld SMS-notificaties).
- Afweging welke communicatie in een brief moet, en welke binnen portalen.

Enkele genoemde aanbevelingen:

- Aanhef: Maak een passende aanhef: "aan de nabestaanden van.." (evt. oplosbaar door in de

bevraging van de BRP deze aanhef automatisch toe te voegen aan de aanschrijfwijze).

- Passende brieftekst: maak voor nabestaanden geen gebruik van standaardbrieven maar maak een aparte versie met passende brieftekst.
- Wees duidelijk over het soort brief. Het is belangrijk dat in 1 oogopslag duidelijk is om welk soort brief het gaat: informatie, bevestiging, factuur, beschikking etc.
- Maak duidelijk of er een actie wordt gevraagd en zo ja, welke.
- Geef duidelijkheid over het proces, en wanneer het voorbij is.
- Geef tijdslijnen aan: zoals een deadline en de doorlooptijd van afhandeling.
- Neem informatie op over de mogelijkheid tot persoonlijk contact om vragen te beantwoorden en verwijs naar de persoonlijke overzichten en nabestaanden desks.
- Wijs nabestaanden op rechten, zoals door de algemene nabestaandenwet (ANW).
- Wijs op uitstel (daar waar al van toepassing).
- Bij voorkeur is de wijze waarop dit gebeurt min of meer hetzelfde overheidsbreed zodat de strekking van de brief in één oogopslag duidelijk is voor de lezer (een voorbeeldopmaak kan worden opgenomen in de toolkit).
- Biedt overzicht, bundel informatie en/of verwijs naar een online omgeving* waar deze te vinden is, zodat de hoeveelheid brieven en communicatie beperkt blijft. (Bijvoorbeeld: een overzicht van alle openstaande facturen of een verzamelfactuur, evt. van meerdere regelingen gecombineerd).
- Verleid nabestaanden niet tot betaling van vorderingen zonder te wijzen op de risico's van een onbedoelde aanvaarding van de erfenis. Wijs nabestaanden bij elke vordering op het risico van zuivere aanvaarding, en blijf deze boodschap herhalen. Verwijs door naar meer informatie hierover.
- Alles bevestigen. Nabestaanden geven aan in een soort mist te leven en zich slecht te herinneren wat er in die periode is gebeurd [11]. Stuur (snel) bevestigen van afspraken, dat informatie is ontvangen, en dat zaken zijn afgerond (eventueel in een andere vorm dan een brief, op aangeven van de nabestaanden).
- Informatie opnemen in 'het boek van de uitvaartondernemer'. Je weet niet of mensen dat daadwerkelijk lezen, maar je hebt dan een plekje in de naslag.
- Informatie laten verstrekken door de gemeente, samen met akte van overlijden.

"Respondenten gaven aan dat ze graag in 1 overzicht exacte informatie willen over wat ze moeten betalen of terugkrijgen" [15, CAK]

*Brieven versus portalen

Niet alle communicatie is in briefvorm. Veel organisatie werken aan online ‘mijn-omgevingen’ en ook overheidsbreed wordt er gewerkt aan één digitaal overheidsloket. Het is belangrijk dat de groep nabestaanden hier een plaats in krijgt zodat zij door middel van deze omgevingen snel overzicht kunnen krijgen. Dan kan wellicht een deel de brievenstroom geheel achterwege blijven.

Aanbeveling 5 - Verkenning samen met banken

Hoewel het enigszins buiten de scope van de verkenning valt, willen we toch deze aanbeveling opnemen.

Het komt namelijk in meerdere onderzoeken naar voren dat nabestaanden veel stukken moeten aanleveren en lang moeten wachten totdat ze toegang krijgen tot de bankrekening, soms zelfs meer dan 3 maanden. Tot die tijd is het niet altijd mogelijk om aan verplichtingen te voldoen en is het lastig een overzicht te krijgen van de administratie. Ook kunnen overheden soms tegoeden niet uitkeren omdat rekeningen zijn geblokkeerd of al niet meer bestaan.

Een verkenning samen met de banken zou inzicht kunnen geven in:

- Welke knelpunten er bestaan voor de verschillende stakeholders (nabestaanden, overheden, de banken zelf).
- Waarom deze knelpunten bestaan en welke stakeholders daar een rol in spelen.
- Wat banken nodig hebben (ook van de overheid) om de knelpunten op te kunnen lossen.
- Een overzicht van best practices.

Het uiteindelijke doel is om te onderzoeken wat er precies nodig is om de situatie te verbeteren om vervolgens deze, waar nodig in gezamenlijkheid, ook daadwerkelijk te verbeteren.

Genoemde mogelijke deelnemers zijn:

- Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB)
- De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)
- Enkele banken (voor particulieren en voor MKB)
- De Belastingdienst en enkele uitkerende instanties (nog nader te bepalen).

Een wens voor de toekomst

Directere samenwerking tussen overheidsinstanties, zodat

bijvoorbeeld meerdere uitkeringen meteen verrekend kunnen worden

en wijzingen maar 1 keer hoeven worden doorgegeven [11]

Eén overheid, één keer aanvragen, één keer informatie delen, één overzicht

In de periode van 3 maanden zullen nabestaanden moeten kunnen voorbereiden op de periode daarna. Het krijgen van overzicht vormt hierbij een grote uitdaging. Ook het moeten delen van dezelfde informatie en documenten wordt dikwijls als knelpunt genoemd.

Huidige ontwikkelingen, applicaties en portalen waarmee burgers eenvoudig overzicht kunnen krijgen, kunnen hopelijk in de toekomst ook deze groep ondersteunen. Het is van belang dat nabestaanden (ook die van ondernemers) als doelgroep bij deze ontwikkelingen worden meegenomen.

- een overzicht van alle verplichtingen die op naam staan van de overledene (nabestaandenportaal)
- eenmalig en op één plaats vastleggen de verklaring van erfrecht
- eenmalig aangeven dat het gaat om beneficiaire aanvaarding
- eenmalig aanvragen verlening van uitstel

Bijlage I – Doelgroepen

Niet iedereen krijgt te maken met dezelfde verplichtingen en ook de knelpunten die worden ervaren zijn specifiek per doelgroep:

- Woonachtig in buitenland.
- Nabestaanden voor wie (een groot deel) van het inkomen wegvalt.
- Jonge wezen
- Wezen - jong volwassenen (18 jaar en ouder)
- Overledene was ondernemer

Opmerking

Dit onderzoek richt zich op het in kaart brengen van de huidige verplichtingen waarmee een nabestaanden te maken kan krijgen, en richt zich op een generiek uitstel, voor iedereen.

Met welke verplichtingen een nabestaanden uiteindelijk te maken krijgt is heel afhankelijk van de situatie waarin de individuele nabestaande zich verkeert en wat de situatie van de overledene was. In dit onderzoek zijn de verschillende doelgroepen nabestaanden en het effect van een uitstel van verplichtingen voor specifieke doelgroepen nog niet nader onderzocht. Een generiek uitstel van verplichtingen zal enige verlichting bieden, maar voor sommigen is het misschien nog niet genoeg. Bekend is dat onderstaande (deels overlappende) groepen door de persoonlijke situatie veel uitdagingen kennen. Een beter begrip van hun knelpunten is nodig om (aanvullende) passende oplossingen te ontwikkelen. Dit valt echter buiten de scope van deze verkenning.

Hieronder staan een aantal doelgroepen en aandachtspunten die in de verkenning aan de orde zijn gekomen.

Buitenland

Als de overledene in het buitenland woonde, zijn een heleboel processen niet meer automatisch doordat zij niet in de BRP staan vanuit waar veel van deze processen worden geïnitieerd. Dat maakt de situatie voor nabestaanden een heel stuk ingewikkelder. Automatisch uitstel van verplichtingen werkt voor deze groep daarom minder goed.

Volgens het ministerie van Buitenlandse Zaken overlijden er per jaar ongeveer 1800 Nederlanders in het buitenland. [6, 2018].

Hoeveel erfgenamen er in het buitenland wonen en of zij als gevolg daarvan extra knelpunten ervaren op het gebied van verplichtingen is onbekend. Wel is bekend dat ongeveer een miljoen Nederlanders tijdelijk of permanent in het buitenland wonen. Dit betekent dat een aanzienlijk aantal erfgenamen mogelijk in het buitenland verblijft.

De situatie waarbij de overledene in het buitenland is overleden, en/of woonachtig is in het buitenland laten we voor nu buiten beschouwing.

Het advies is om deze doelgroepen in een later stadium apart te onderzoeken om te kijken of ook daar op het gebied van verplichtingen de overheid meer kan doen om de nabestaanden te ontzien. Specifieke oplossingen lijken hier nodig, en nader onderzoek is vereist om de knelpunten en processen in kaart te brengen.

Nabestaanden voor wie (een groot deel) van het inkomen wegvalt

“De eerste één à twee maanden na overlijden moeten bij sommige nabestaanden veel financiële zaken geregeld worden om het financiële huishouden draaiende te houden. Met name voor huishoudens die het financieel wat minder breed hebben, is de druk hoog. Dit zijn ook vaak de huishoudens die de meeste moeite hebben met het organiseren van financiële en administratieve taken.” [9, Motivaction/SVB].

Jonge wezen

Deze doelgroep is niet onderzocht.

Wezen - jong volwassenen

Deze groep is 18 of ouder en wordt door de overheid als volwassen beschouwd. Maar in de praktijk zijn ze zeker niet altijd zelfstandig. Niet zelden woonden zij nog thuis en/of werden financieel door de ouders onderhouden. Daarnaast heeft deze groep weinig kennis over en ervaring met het organiseren van financiële, administratieve en fiscale taken. Dit maakt deze groep extra kwetsbaar.

Bijlage II – Bouwstenen en ontwerpprincipes voor een overheidsbreed uitstel

In deze bijlage worden een aantal bouwstenen en ontwerpprincipes aangereikt.

Typen verplichtingen

Het gaat om alle type verplichtingen die op naam stonden van de overledenen En die wijzigen of ontstaan naar aanleiding van het overlijden, waaronder:

- Financiële verplichtingen: zoals boetes, sancties, diverse overheidsvorderingen zoals te veel ontvangen toeslagen, achterstallige betalingen van belastingen, premies, eigen bijdragen, specifieke ondernemersbelastingen etc.
- Administratieve verplichtingen: aanpassing voorlopige aanslagen en teruggaven, overzetten van eigendommen, verzekeringen, aangifte doen.
- Overige regelzaken: aanvragen indienen om te veel betaalde bedragen terug te vorderen, aanvragen van uitkeringen.

Generieke vorm van uitstel

Het uitstel zou uiteindelijk voor alle overheidsverplichtingen moeten gelden, zodat de boodschap hierover richting nabestaanden eenvoudig, eenduidig en voorspelbaar is.

Opmerkingen: Er bestaat een spanningsveld tussen een generiek uitstel en de specifieke voorgeschreven verplichtingen en termijnen. Dit kan betekenen dat er voor sommige regelingen een aanpassing van de wet nodig is, of dat er een overkoepelende wet een aanpassing voor nabestaanden mogelijk moet maken.

In het huidige stelsel vallen de betrokken uitvoeringsorganisaties onder verschillende ministeries. Dit werk versnippering van het

beleid in de hand terwijl er behoefte is aan een eenduidigheid. De richtlijn zal dan ook vanuit meerdere ministeries gedragen moeten worden. Zie Bijlage III: Stakeholderlandchap hoe het stakeholderlandschap eruit ziet.

Automatisch activeren van het uitstel

Omdat nabestaanden dikwijls niet in staat zijn te handelen, en vaak niet op de hoogte zijn van welke verplichtingen er allemaal zijn, heeft het de voorkeur om het uitstel automatisch te activeren.

Automatische versus handmatig voldoen aan verplichtingen

Geautomatiseerde proactieve handelingen vanuit de overheid halen regelzaken weg bij de nabestaande, er is geen actie vereist. Waar mogelijk zouden verrekeningen, het uitkeren van tegoeden en het doorvoeren van administratieve wijzigingen zoveel mogelijk proactieve en automatische doorgevoerd moeten worden (daar waar dit nu nog niet gebeurt). Hierbij gelden wel een aantal kanttekeningen:

- Nabestaanden zullen geïnformeerd moeten worden over wat er automatisch wijzigt en per wanneer.
- Nabestaanden zullen de mogelijkheid moeten krijgen dit te kunnen herroepen.
- Indien bepaalde verplichtingen verrekend kunnen worden met tegoeden, dan zou hiervoor geen uitstel moeten gelden. De ontzorgende werking van deze automatische verrekening weegt hier zwaarder dan de voordelen van 'uitstel'. Onderzocht moet worden of het verrekenen van vorderingen

met tegoeden in strijd met het recht van beraad en eventuele beneficiaire aanvaarding.

- Automatisering betekent niet dat menselijk contact niet meer nodig is. Nabestaanden zullen ook de mogelijkheid moeten krijgen ergens met vragen terecht te kunnen: ook voor een luisterend oor en eventueel voor het nodige maatwerk

Duur van 3 maanden

Het generieke uitstel zou logischerwijs 3 maanden moeten zijn, hetgeen in lijn is met het Recht van Beraad (Boek 4: artikel 185 BW).

Verlenging van het uitstel en coulance

De afhandeling van een erfenis en rouw kan jaren duren. Daarnaast maakt het gebrek aan toegang tot informatie, autorisaties en bankrekeningen het de nabestaanden soms ook na 3 maanden nog praktisch onmogelijk om aan verplichtingen te voldoen. Daarom is ook na de 3 maanden is een beleid met coulance, menselijke maat en eenvoudige uitvoering belangrijk. Het aanvragen van een verlenging van het uitstel zou bij voorkeur eenvoudig centraal aan te vragen moeten zijn.

Ondernemers

Het uitstel zou ook moeten gelden voor de verplichtingen die ontstaan vanuit het ondernemerschap van de overledene in de volgende gevallen:

- Bij rechtsvormen zonder rechtspersoonlijkheid, zoals de eenmanszaak en de VOF
- Bij BV's als overledenen een DGA was.

Geen nadelen voor nabestaanden

Het uitstel mag geen negatieve consequenties hebben voor nabestaanden.

Bijvoorbeeld: uitkeringen die de overledene had moeten zo snel mogelijk worden opgeschort, zodat deze later niet teruggevorderd hoeven worden. Uitkeringen waar de nabestaanden recht op hebben dienen zo snel mogelijk opgestart te worden. Deze vallen buiten het uitstel.

Uitstel mag niet leiden tot een vertraging van afhandeling door de overheid

Nabestaanden geven aan dat sommige processen erg lang duren. En, omdat veel van de te zetten stappen na elkaar komen, duurt de afhandeling van een nalatenschap soms erg lang. Daarnaast zullen niet alle nabestaanden het uitstel willen benutten. Uit klantonderzoek van CAK blijkt dat er behoefte is aan snelle afhandeling. Een generiek uitstel zou een snelle afhandeling door de overheid niet in de weg mogen staan.

Suggestie: Wellicht is de 180 dagen regel van CAK door meerdere overheidsinstanties in te voeren.

Overige ontwerpprincipes

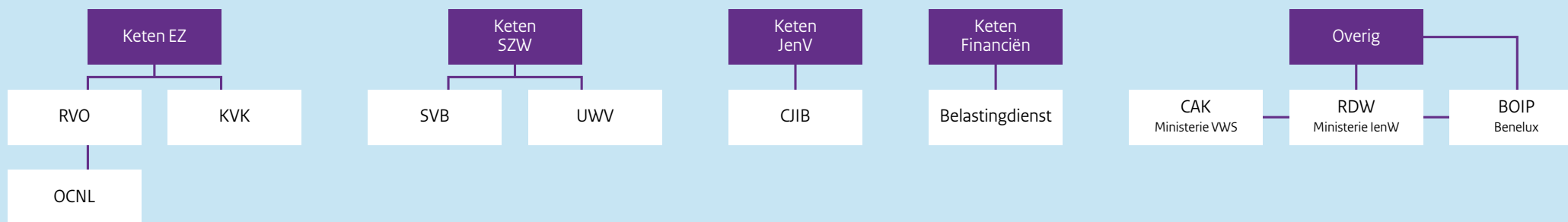
- Nabestaanden moeten wel de mogelijkheid houden om in deze periode wel aan de verplichtingen te voldoen als de dat willen. Snel handelen moet mogelijk blijven, maar het hoeft dus niet.
- Nabestaanden zullen zich in deze periode moeten kunnen voorbereiden op de periode daarna.
- Het moeten terugbetalen aan de overheid omdat er iets teveel is uitgekeerd (zoals een toeslag of een teruggave) moet worden voorkomen.
- Uitgaan van vertrouwen. Nabestaanden willen het doorgaans goed doen.

Communicatie over uitstel kan tot verwarring leiden

Mensen weten soms niet wat een vordering is van de overheid en wat niet. Bijvoorbeeld, valt het geld dat aan een school of opleiding moet worden betaald hier ook onder? Of de verplichte zorgverzekering? Voorkomen moet worden dat mensen ten onrechte private vorderingen niet betalen en daardoor onbedoeld in de problemen komen of met extra kosten worden geconfronteerd.

Omdat de scheidslijn niet voor iedereen duidelijk is moet goed worden onderzocht of, hoe en wat er over uitstel wordt gecommuniceerd richting nabestaanden. Daarnaast is het van belang dat professionele dienstverleners zoals het notariaat en accountants worden betrokken zodat zij de nabestaanden hierover kunnen informeren.

Bijlage III – Stakeholderlandschap



Deze figuren geven weer welke organisaties betrokken waren, en in welke keten van de overheid zij hun plaats kennen.

Levensgebeurtenissen

Namens Binnenlandse Zaken

Ivo van der Hart | opdrachtgever

Namens team levensgebeurtenissen burgerdomein DPC

Sarah van der Wiel | opdrachtnemer, voor deze verkenning gedelegeerd aan KVK

Namens team levensgebeurtenissen burgerdomein ICTU

Ingrid Verhage

Namens team Levensgebeurtenissen ondernemersdomein KVK

Klaas Damstra | gedelegeerd opdrachtnemer, coördinator, Rosanne van den Enk klantreisonderzoeker, Esther de Vreede | programmamanager

Keten Economische Zaken

KVK

Lisa Eastal
Boudewijn Esse
Lisette Oostveen
Eri Saito

RVO

Juliette de Rooij
Marjon Donker

Keten Sociale Zaken en Werkgelegenheid

SZW

Clairette van der Lans

SVB

Renske Buijs

Keten Justitie en Veiligheid

Ministerie JenV

Martijn Geurs
Marrit Kraak

CJIB

Kristen Oeseburg

Keten Financiën

Belastingdienst

René Jongsma

Keten Volksgezondheid Welzijn en Sport

Ministerie van SZW

Sasvita Baldewsing

Het CAK

Aarti Soerdjballi
Cindy Kleindijk
Maureen Pietersz-Dekker
Landelijk Register Zorgaanbieders
Harry Goossens

Keten Infrastructuur en Waterstaat

RDW

René Vermeulen

Overige betrokkenen meedenkers en bijdragers inhoudelijk

BOIP

Melissa Moncada Castillo

Bijlage IV – Bronnen

Naast de aangeleverde informatie door de deelnemende organisaties, zijn de volgende bronnen geraadpleegd.

nr	Bron
[1]	Chantal Frederiks, deskundige rouw op de werkvloer, interview 19-09-2024
[2]	ArboNed, arboNed.nl/diensten/werk-en-rouw , 23-09-2024
[3]	erfwijzer.nl/nieuws/lang-ziek-na-overlijden-partner.html
[4]	WRR-rapport nr. 97: Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid' Rapport 24-04-2017 WRR
[5]	Gegenereerd door copilot AI
[6]	nos.nl/artikel/2264629-duizenden-nederlanders-jaarlijks-in-het-buitenland-in-nood-wat-doe-je-dan
[7]	Harry Goossens (LRZA), gesprek 23-9-2024
[8]	Consultatie Marjon Donker (OCNL) en Melissa Moncada Castillo (BOIP), correspondentie 10-9-2024
[9]	De klantreis van nabestaanden, bij het regelen van financiële zaken. Motivaction-SVB, 29 juni 2022
[10]	uwv.nl/nl/achtergrond/doenvermogen-toets-de-eerste-bevindingen
[11]	Algemene nabestaandenwet – Het beeld vanuit de burger 07-07-2022 – Afdeling buitengewone zaken
[12]	rijksoverheid.nl/onderwerpen/overlijden/vraag-en-antwoord/checklist-bij-overlijden
[13]	duo.nl/particulier/overlijden-melden.jsp
[14]	rotterdam.nl/parkeervergunning
[15]	Rapportage Klantreis – WLZ nabestaanden. Een kwantitatieve verdieping – CAK
[16]	Rapportage Klantreis – WMO nabestaanden. Een kwantitatieve verdieping – CAK
[17]	KVK klantmeldingen 2024
[18]	financieelrechtadvocaten.com/nieuws/gevolgen-voor-niet-registreren-ubo
[19]	logius.nl/domeinen/toegang/digid/releases-updates/release-6.1

Uitgave

Kamer van Koophandel®, juni 2025

Rapportage – Verkenning uitstel van (het moeten voldoen aan) verplichtingen is een uitgave van KVK, Utrecht.

In opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Copyright

Alle rechten voorbehouden. Tenzij anders vermeld berusten alle rechten op tekst, beeld, geluid, video etc. in deze publicatie bij KVK. Gehele of gedeeltelijke overname, plaatsing op andere sites, verveelvoudiging op welke andere wijze dan ook en/of commercieel gebruik van deze informatie is niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van KVK.

Door

Rosanne van den Enk & Klaas Damstra (KVK) namens team Levensgebeurtenissen.

In samenwerking met meerdere deelnemende overheidspartijen die hebben deelgenomen in de begeleidende werkgroep (zie 2.3).