

Digitale Nazorg bestaat vijf jaar

Pioniers van de digitale nalatenschap wijzen de weg in de datacloud

Sander en Jeanette van der Meer timmeren al vijf jaar aan de weg met Digitale Nazorg. Het Haarlemse bedrijf is ontstaan vanuit eigen ervaringen, met de dood, met het leven. Maar ook vanuit een maatschappelijke betrokkenheid, iets willen doen voor anderen. Ze sprongen in het ‘gat’ van de digitale nalatenschap, een nog onontgonnen terrein. De afgelopen vijf jaar is de maatschappelijke relevantie van Digitale Nazorg alleen maar toegenomen; mensen hebben steeds meer digitale accounts en online data. Wat gebeurt daarmee als je overlijdt? „De privacyregels gelden niet voor overleden personen, daardoor ligt identiteitsfraude op de loer.”



Foto's op een mobiele telefoon, e-mails, WhatsApp-berichten, contacten, social media-accounts, bitcoins of documenten in de cloud. Soms weten we zelf niet eens meer welke digitale voetafdrukken we allemaal hebben achtergelaten. Om nog maar te zwijgen van al die wachtwoorden, van de online omgeving van je energiemaatschappij tot je swipe-code om je telefoon te ontgrendelen. Hoe moet dat als je komt te overlijden? In 2013 was [Digitale Nazorg](#) het eerste bedrijf in Nederland dat zich hiermee bezig ging houden en in 2015 ontvingen ze al een International Funeral Award voor de meest innovatieve dienstverlening.

Jeanette van der Meer werkte jarenlang manager bij een vervoersbedrijf en daarna als persoonlijk begeleider in de zorg voor mensen met epilepsie. Haar man Sander is werkzaam in de forensische, digitale opsporing. Als Jeanette thuiszit met een nekhernia, begint het stel met brainstormen. Jeanette: „Ik was op mijn werk al administratieve taken gaan doen, maar dat ging op een gegeven moment ook niet meer. Ik wilde niet alleen maar thuiszitten, maar wat wilde ik dan? En wat kon ik?” Sander merkt inmiddels dat hij in zijn werk veel vragen krijgt van mensen die na een overlijden graag toegang willen tot bijvoorbeeld de computer of telefoon van hun overleden dierbare. Sander: „Als er geen sprake is van een misdrijf, dan pakt de forensische opsporing dat niet op. Maar ook mensen van wie de naaste bijvoorbeeld door een eenzijdig verkeersongeval is overleden of door zelfdoding, die willen graag bij die gegevens en hebben zelf vaak de wachtwoorden niet. Waar kunnen zij dan terecht?” Zo komt het stel op het idee om hun kennis van de digitale wereld en hun ervaringen met mensen bij elkaar te brengen op het gebied van digitale nalatenschap.

Pionieren

Sander en Jeanette investeren veel in de techniek om mensen de juiste ondersteuning te kunnen bieden bij het veiligstellen van data van hun dierbaren. „Vanuit mijn werk weet ik heel goed wat kan, niet kan, mag en niet mag”, vertelt Sander. „Als wij het niet kunnen, is het technisch ook niet mogelijk. Daarom werken we ook via ‘no cure, no pay’, want het kan natuurlijk best dat het een keer niet lukt om data terug te halen.

Bedrijfsmatig gezien misschien geen slimme werkwijze. Maar het past wel bij hoe wij dit willen doen. Natuurlijk zijn we een zakelijke onderneming, maar de dood blijft toch een gevoelig onderwerp.”

De twee zijn van huis uit geen ondernemers en leren gaandeweg veel op dat gebied. Sander: „We gingen er eerst vanuit dat we iets bieden wat mensen nodig hebben, dus dat de telefoon meteen roodgloeiend zou staan. Maar hoe weten nabestaanden dat wij hen kunnen helpen?” Om nabestaanden te bereiken, heeft Digitale Nazorg veel contacten met uitvaartondernemers. Sander geeft onder andere gastlessen op diverse uitvaartopleidingen. „Toen we begonnen, was het wel lastig hoor”, vertelt Jeanette. „De eerste keer dat we op een uitvaartbeurs stonden, dacht iedereen ‘wat doen jullie hier?’. Het kostte veel moeite om de aandacht te trekken van de bezoekers. Uiteindelijk lukte het me om een hele kring om me heen te verzamelen en kon ik vertellen wat we nou precies deden en waarom dat relevant was voor hun vakgebied. Met name de jongere generatie uitvaartondernemers was snel geïnteresseerd.”

‘Als wij het niet kunnen, is het technisch ook niet mogelijk’

Waardevol

Die interesse is de afgelopen vijf jaar flink toegenomen, merken ze. „Nu komen uitvaartbegeleiders naar óns toe op een beurs en benaderen consumentenprogramma's als Kassa ons op eigen initiatief”, geeft Jeanette aan. Naast de technische kennis en vaardigheden is de persoonlijke betrokkenheid ook een belangrijk aspect bij Digitale Nazorg. „Wij willen mensen helpen in zo'n situatie zoals we zelf ook geholpen zouden willen worden. Mensen die bij ons komen, willen ook hun verhaal kwijt”, signaleert Sander. „Daarin vullen we elkaar goed aan. Ik ben meer pragmatisch, Jeanette meer sociaal. Het samenwerken als getrouwd stel gaat eigenlijk heel goed! Alleen zou ik dit ook niet kunnen doen.”

Waar Sander vooral het technische gedeelte voor zijn rekening neemt en de gastlessen, doet Jeanette onder andere de administratie en de gesprekken met nabestaanden. Jeanette: „Ik heb zelf een kind verloren, die ervaring helpt soms in de gesprekken. Mensen weten dan dat ik ook weet hoe het is. Die gesprekken zijn heel waardevol, zowel voor hen als voor mij. Het is voor de nabestaanden heel belangrijk om een goed gevoel te hebben bij ons, omdat ze toch persoonlijke spullen als een laptop bij ons achterlaten.” Sander vult aan: „Wij kijken niet naar de specifieke inhoud, kennen de context niet. Maar het is toch wat een papieren dagboek twintig jaar geleden was. Soms gaat het om herinneringen die mensen uit de

gegevens willen halen. In het geval van zelfdoding gaat het vaak om antwoorden, veel details. De waaromvraag. Waar heeft iemand naar gezocht op internet, welke muziek heeft iemand vlak voor zijn dood geluisterd, welke berichten verstuurd. Nabestaanden hopen daar soms antwoorden in te vinden. Wij zeggen wel altijd tegen de nabestaanden dat ze er rekening mee moeten houden dat ze álles terugkrijgen, ook informatie die ze misschien niet willen weten.”

‘Online accounts zijn wat een papieren dagboek twintig jaar geleden was’

i-Finish

Mensen hebben nu veel meer online accounts dan vijf jaar geleden, merken Sander en Jeanette, dus hun werk wordt alleen maar relevanter. Sander: „En er zit nu veel ‘in de cloud’ en niet meer op een apparaat zelf. Dat is moeilijker voor nabestaanden om bij te komen. Daarom zijn wij onlangs begonnen met een ‘opzegdienst’ voor elk abonnement, lidmaatschap of (online) account, [i-Finish](#).” Online accounts zijn niet overdraagbaar, ze worden na een overlijden niet automatisch eigendom van de erfgenaam. „Een nabestaande mag er dan dus niet zomaar in, ook al zou je de wachtwoorden weten. Dat is computervrederebreuk. De accounts zijn dan eigendom van bijvoorbeeld Google of Apple. En wat doen die ermee? En wat als de accounts zomaar blijven bestaan nadat iemand is overleden? Er zijn naar verwachting in 2090 bijvoorbeeld meer doden dan levenden op Facebook. Al die tijd dat het account nog bestaat, kunnen mensen wel bij foto's en andere informatie. Volgens de Wet bescherming persoonsgegevens, straks de AVG, gelden de privacyregels niet voor mensen die overleden zijn. Vorig jaar zijn er 50.000 aangiftes gedaan van identiteitsfraude. Dat geeft wel aan dat het echt nodig is dat gegevens van een dierbare worden veiliggesteld en accounts worden opgezegd nadat deze persoon is overleden. Van je account bij Zalando tot de plaatselijke postduivenvereniging.”

Het kost vaak veel tijd en energie om dat als nabestaande bij die (vaak buitenlandse) bedrijven te regelen. Digitale Nazorg geeft met i-Finish informatie over hoe dat moet of neemt dat uit handen. Daarvoor is wel een akte van overlijden nodig en een brief van de nabestaande (rechtmatige erfgenaam) die i-Finish opdracht geeft. Sander: „Momenteel zijn veel mensen druk met hun ecologische voetafdruk op deze aarde, maar je digitale voetafdruk wil je ook niet achterlaten! Daarom doen wij met i-Finish mee aan de [Final Footprint Challenge](#), een initiatief van Stichting Duurzaam Afscheid - opgericht door coöperatie DELA en Yarden Uitvaartorganisatie - en Stichting GreenLeave. Op 5 april is de finale, spannend! Met initiatieven als dit blijven we ons ontwikkelen en op de kaart zetten. Op naar het tienjarig bestaan!”