



JanazApp

1. Probleemstelling

1.1 Inleiding

In West-Europa speelt de organisatie van overlijdens en uitvaarten zich af binnen een complex spanningsveld. Voor veel families met islamitische achtergrond is een snelle rituele wassing, het janāza-gebed en bij voorkeur een teraardebestelling of repatriëring naar het land van herkomst een religieus en emotioneel vereiste.

Dit religieuze imperatief botst met juridische termijnen, administratieve vereisten, internationale transportregels en de gefragmenteerde organisatie van de keten. Het gevolg is een structureel maatschappelijk probleem dat in België, Nederland en Frankrijk scherp tot uiting komt, en dat families, verzekeraars en uitvaartondernemers zwaar belast.

1.2 Demografische context

De omvang van de moslimgemeenschappen in West-Europa onderstreept de maatschappelijke relevantie:

- **België:** schatting ca. 7,6% moslims (Pew, 2016).
- **Nederland:** ca. 6% moslims in 2023 (CBS).
- **Frankrijk:** ~10% van de volwassenen identificeert zich als moslim (INSEE/INED, 2019–2020).
- **Duitsland:** 5,3–5,6 miljoen moslims, ca. 6,4–6,7% van de bevolking (BMI/BAMF).

Conclusie: miljoenen West-Europeanen leven met uitvaartwensen die niet steeds door de bestaande juridische en logistieke kaders kunnen worden vervuld.

1.3 Juridische termijnen en variatie

De wettelijke termijnen voor lijkbezorging verschillen sterk per land en soms zelfs per regio:

- **Nederland:** begraven/cremeren niet vóór 36 uur en niet later dan 6 werkdagen na overlijden (Wet op de lijkbezorging).
- **Frankrijk:** sinds 12 juli 2024: minimaal 24 uur, maximaal 14 kalenderdagen (décret n° 2024-790).
- **Duitsland:** federale fragmentatie; meestal vanaf 48 uur; maxima variëren van 4 tot 10 dagen (per Land).
- **België:** regels verschillen per gewest/gemeente; vaak ≥ 24 uur en ≤ 7 werkdagen; uitvoering is sterk lokaal bepaald.

Probleem: families ervaren onvoorspelbaarheid, zeker bij repatriëring waarbij meerdere landen betrokken zijn. De strakke bandbreedte in NL en de variatie in BE leiden vaak tot tijdsdruk.



1.4 Repatriëring en internationale obstakels

Voor repatriëring gelden bijkomende eisen:

- **Raadsverdrag van Straatsburg (1973):** verplicht laissez-passers en luchtdichte kist.
- **Consulaire procedures:** vereisten voor laissez-passers mortuaire verschillen per land en consulaat.
- **Luchtvaartnormen (IATA):** strikte eisen voor verpakking, labeling en handling van stoffelijke overschotten.

Probleem: families en uitvaartondernemers hebben vaak geen transparante toegang tot de vereisten en deadlines van consulaten of airlines, wat leidt tot vertragingen en bijkomende kosten (koeling, hermetische kist, omboekingen).

1.5 Niet-natuurlijk overlijden

Bij een niet-natuurlijk overlijden is in alle betrokken landen een gerechtelijke of parket-vrijgave verplicht alvorens vervoer of begraving kan plaatsvinden.

- **In België en Frankrijk:** vrijgave door de Procureur.
- **In Nederland:** uitzonderingen en termijn aanpassingen via burgemeester/OVJ.

Probleem: zolang deze vrijgave ontbreekt, stokken alle vervolprocessen (akte, laissez-passers, vervoer). Families ervaren hierdoor wachttijden die volledig buiten hun invloed liggen.

1.6 Ketenfragmentatie en complexiteit

De overlijdensketen omvat een groot aantal actoren:

ziekenhuis/mortuarium → arts/forensisch → politie/parket → burgerlijke stand → uitvaartondernemer → moskee/wasplaats → verzekeraar → consulaat → luchthaven/cargo.

Probleem:

- Elk knelpunt blokkeert de hele flow.
- Informatie-uitwisseling gebeurt vaak via telefoon/e-mail, zonder centrale opvolging.
- Variatie tussen gemeenten, consulaten en maatschappijen veroorzaakt inconsistenties.

In België wordt erkend dat de huidige administratie fragmentarisch is; een parlementair dossier van april 2025 benadrukt dat er nood is aan een geïntegreerd digitaal platform voor overlijdensadministratie.



1.7 Documentlast en onzekerheid

Families en ondernemers worden geconfronteerd met een veelheid aan documenten en benamingen: akte van overlijden, medische verklaring (modellen IIC/IIID), verlof tot vervoer, laissez-passier, kistingsattest, attesten rond besmettelijkheid.

Probleem: onduidelijkheid over welke documenten nodig zijn, in welke volgorde, en door wie ze moeten worden aangevraagd. Dit zorgt voor verwarring, vertraging en foutkansen.

1.8 Taal, toegankelijkheid en ongelijkheid

De overlijdensadministratie en consulaire procedures verlopen in verschillende talen (NL/FR/EN, soms Arabisch/Turks/Berbers). Families moeten deze informatie vaak op een smartphone verwerken, in een periode van rouw en stress.

Probleem: verschillen in digitale vaardigheden en taalvaardigheid leiden tot ongelijkheid in toegang tot correcte en tijdige informatie.

1.9 Conclusie

De maatschappelijke problematiek in België, Nederland en Frankrijk wordt gekenmerkt door:

- Religieuze noodzaak tot snelle uitvaart/repatriëring.
- Strikte of variabele wettelijke termijnen die dit bemoeilijken.
- Internationale en consulaire obstakels bij repatriëring.
- Blokkerende forensische procedures bij niet-natuurlijk overlijden.
- Gefragmenteerde ketens en gebrekkige digitale coördinatie.
- Hoge documentlast en taalbarrières.

Het resultaat is dat families regelmatig geconfronteerd worden met vertragingen, onzekerheid, bijkomende kosten en emotionele belasting, terwijl uitvaartondernemers en verzekeraars kampen met inefficiëntie en gebrek aan transparantie.

Land	Termijn voor lijkbezorging	Belangrijkste officiële documenten	Bevoegde instanties/autoriteiten
<i>België</i>	Variabel per gewest/gemeente. Vaak: min. 24 uur na overlijden en max. 7 werkdagen (praktijk gemeentelijk bepaald).	<ul style="list-style-type: none"> - Medische overlijdensverklaring (model IIIC / IIID) - Akte van overlijden (gemeente) - Verlof tot vervoer - Verlof tot begraven of crematie - Toelating Procureur des Konings (bij niet- natuurlijk overlijden) - Eventueel: attest “niet-besmettelijk” 	<ul style="list-style-type: none"> - Gemeente/burgerlijke stand - Parket (bij niet- natuurlijk overlijden) - Arts (overlijdensverklaring) - Gewestelijke regelgeving
<i>Nederland</i>	Niet vóór 36 uur en niet later dan 6 werkdagen (Wet op de lijkbezorging). Ontheffing mogelijk via burgemeester of officier van justitie.	<ul style="list-style-type: none"> - Verklaring van overlijden (arts) - Akte van overlijden (gemeente) - Verlof tot begraven of cremeren (gemeente) - Eventueel: toestemming voor vervoer buiten NL - Bij repatriëring: consulaire laissez- passer + kistingsattest 	<ul style="list-style-type: none"> - Gemeente/burgerlijke stand - Burgemeester (ontheffingen) - Arts (verklaring) - Officier van justitie (bij onderzoek) - Consulaten/ambassades
<i>Frankrijk</i>	Min. 24 uur, max. 14 kalenderdagen na overlijden (décret n° 2024- 790). Prefect kan uitzonderingen toestaan.	<ul style="list-style-type: none"> - Certificat de décès (arts) - Déclaration de décès + acte (mairie) - Autorisation de fermeture du cercueil - Laissez-passer mortuaire (bij repatriëring) - Eventueel: autorisation Procureur de la République (niet-natuurlijk overlijden) 	<ul style="list-style-type: none"> - Mairie (burgerlijke stand) - Préfecture (autorisaties) - Procureur de la République (bij gerechtelijk onderzoek) - Consulaten/ambassades



Landendossier: België — Overlijdens en uitvaartproblematiek (met officiële documenten)

1. Juridische basis

Bevoegdheid: de organisatie van begraafplaatsen en lijkbezorging is sinds de staatshervorming een gewestelijke materie (Vlaanderen, Brussel, Wallonië).

Kaderwetgeving:

- Vlaanderen: Decreet van 16 januari 2004 op de begraafplaatsen en de lijkbezorging (gewijzigd o.a. 2019).
- Brussel: Ordonnantie van 29 oktober 1998 betreffende de begraafplaatsen en de lijkbezorging.
- Wallonië: Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation (CDLD).

Federale basis:

- Het Burgerlijk Wetboek regelt de aangifte van overlijden bij de burgerlijke stand en de opmaak van de akte van overlijden.
- Strafrechtelijke context: bij niet-natuurlijk overlijden beslist de Procureur des Konings over vrijgave van het lichaam.

2. Officiële documenten

1. Medische overlijdensverklaring (Modellen IIIC en IIID)

- Model IIIC: overlijdensverklaring voor natuurlijke dood (niet-besmettelijk).
- Model IIID: overlijdensverklaring bij besmettelijke doodsoorzaak.
- Afgeleverd door de behandelend arts.

• Akte van overlijden (Acte de décès / Overlijdensakte)

- Opgesteld door de ambtenaar van de burgerlijke stand na aangifte door nabestaanden of ziekenhuis.
- Essentieel basisdocument voor alle verdere formaliteiten.

• Verlof tot vervoer van het stoffelijk overschot (Autorisation de transport du corps / Toelating vervoer lijk)

- Vereist voor elke verplaatsing van het lichaam, ook binnen België.
- Afgeleverd door de gemeente/burgerlijke stand.

• Verlof tot begraven of crematie (Autorisation d'inhumation ou de crémation)

- Juridisch noodzakelijk voor begrafenis of crematie.
- Afgeleverd door de gemeente.



- **Attest van niet-besmettelijkheid (Certificat de non-contagion)**
 - Noodzakelijk bij internationale repatriëring, of wanneer het overlijden verband houdt met een ziekte die een risico inhoudt.
 - Afgeleverd door een arts, soms met tussenkomst van gezondheidsinspectie.
- **Toelating Procureur des Konings (Autorisation du Procureur du Roi)**
 - Bij niet-natuurlijk overlijden (ongeval, geweld, verdacht overlijden).
 - Pas na vrijgave kan de akte van overlijden worden opgesteld.
- **Laissez-passer mortuaire (Laissez-passer pour cadavre)**
 - Vereist bij repatriëring naar het buitenland.
 - Afgeleverd door de consulaire autoriteiten van het bestemmingsland.
- **Kistingsattest / hermetische kistverklaring (Attestation de mise en bière hermétique)**
 - Luchtvaartmaatschappijen eisen vaak een attest dat de kist voldoet aan internationale normen (zink/lood of hermetisch afgesloten).
 - Afgeleverd door de begrafenisondernemer of bevoegde autoriteit.

3. Termijnen

- Gewoonlijk geldt: niet vóór 24 uur en niet later dan 5 à 7 werkdagen na het overlijden.
- Exacte termijnen en afwijkingen zijn afhankelijk van het gewest en de gemeente.
- Afwijkingen kunnen worden toegestaan door de burgemeester of in geval van gerechtelijke procedures.

4. Praktijkproblemen

- **Regionale en gemeentelijke variatie**
 - Verschillende decreten/ordonnanties zorgen voor uiteenlopende termijnen en vereisten.
 - Gemeenten hanteren niet steeds dezelfde interpretaties (bv. rond vervoerstoelating).
- **Niet-natuurlijk overlijden**
 - Geen enkele stap mogelijk zonder vrijgave door de Procureur des Konings.
 - Families ervaren stilstand zonder duidelijk tijdsperspectief.
- **Fragmentatie van documenten**
 - Voor een enkele casus zijn 5 tot 7 verschillende documenten nodig, afkomstig van arts, gemeente, parket, consulaat.
 - Dit veroorzaakt verwarring en administratieve belasting voor families.
- **Internationale repatriëring**
 - Vereist naast Belgische documenten ook consulaire laissez-passer en kistingsattest volgens luchtvaartnormen.
 - Doorlooptijden zijn afhankelijk van openingsuren van consulaten en luchtvaartmaatschappijen.

- **Taalbarrières en toegankelijkheid**

- Documenten bestaan in het Nederlands, Frans en Duits, maar niet in andere talen.
- Families met een andere moedertaal ervaren moeilijkheden in het begrijpen en opvolgen van procedures.

5. Maatschappelijke gevolgen

- Vertragingen: religieuze wens tot snelle begrafenis (binnen 24 uur) wordt vaak niet gehaald.
- Stress en ongelijkheid: families zijn afhankelijk van de gemeente en consulaat; snelheid varieert sterk.
- Inefficiëntie: uitvaartondernemers en verzekeraars besteden buitensporig veel tijd aan het verzamelen van documenten.

6. Bronnen

Vlaams Parlement — dossiers overlijdensadministratie.

Belgische overheid (overlijdensakte, verlof tot vervoer/begraven).

Federale richtlijnen medische overlijdensverklaring (model IIIC/IIID).

Info repatriëring en laissez-passar (Federale Overheidsdienst & consulaire diensten).

Waarom JanazApp?

De menselijke urgentie

Wanneer iemand overlijdt, staat de wereld voor nabestaanden stil. Voor moslimgemeenschappen in België speelt er bovendien een extra dimensie: de religieuze plicht om de overledene zo snel en waardig mogelijk te wassen, het janāza-gebed te verrichten en de begrafenis of repatriëring te regelen.

Deze wensen botsen in de praktijk vaak op een bureaucratische realiteit: documenten die ontbreken, verschillende loketten die niet op elkaar afgestemd zijn, wachttijden bij gemeenten en consulaten, en luchtvaartregels die nauwelijks transparant zijn.

Voor families betekent dit dat een emotioneel geladen moment omslaat in stress, onzekerheid en soms machteloosheid. In plaats van zich te kunnen richten op rouw en gebed, worden ze gedwongen om in enkele uren of dagen complexe juridische, medische en logistieke vragen te beantwoorden.

De maatschappelijke kloof

België telt een groeiende en diverse moslimgemeenschap. Toch sluit het huidige overlijdens- en uitvaartsysteem niet goed aan bij hun noden:

- **Fragmentatie:** elke gemeente, elk gewest en elk consulaat hanteert eigen termijnen en werkwijzen.
- **Complexiteit:** voor één dossier zijn meerdere officiële documenten nodig (bv. Model IIIC/IIID, akte van overlijden, verlof tot vervoer, laissez-passer), vaak van verschillende instanties.
- **Onvoorspelbaarheid:** bij niet-natuurlijke overlijdens moeten families wachten op vrijgave door de procureur des Konings, zonder inzicht in de doorlooptijd.
- **Tijdsdruk:** religieuze voorschriften en wettelijke termijnen lopen uiteen; vertragingen zijn bijna onvermijdelijk.
- **Ongelijkheid:** sommige families vinden hun weg dankzij persoonlijke contacten of ervaring, anderen verdwalen in het kluwen van regels en documenten.



Het bredere maatschappelijk probleem

Dit is niet enkel een probleem voor families. Ook uitvaartondernemers, verzekeraars en overheidsinstanties kampen met:

- **Inefficiëntie:** dezelfde gegevens worden telkens opnieuw opgevraagd en ingevoerd.
- **Verlies van vertrouwen:** nabestaanden ervaren de dienstverlening vaak als traag of ondoorzichtig.
- **Kosten:** vertragingen leiden tot bijkomende bewaringskosten, dubbele administratie en extra transport.
- **Gebrek aan data:** er is geen uniform zicht op doorlooptijden, bottlenecks of structurele verbeterpunten.

Waarom JanazApp nodig is

JanazApp ontstaat uit de overtuiging dat iedereen recht heeft op een waardig afscheid, ongeacht religie, afkomst of woonplaats. Door alle betrokken partijen in één digitaal ecosysteem samen te brengen, kan de administratieve keten eenvoudiger, transparanter en sneller worden.

JanazApp is niet enkel een tool voor efficiëntie. Het is een maatschappelijke belofte:

- Nabestaanden krijgen rust en duidelijkheid in een van de moeilijkste momenten van hun leven.
- Uitvaartondernemers en verzekeraars werken met minder fouten en vertraging.
- Overheden en consulaten behouden hun wettelijke rol, maar met minder bureaucratische last.
- De samenleving toont respect voor culturele en religieuze diversiteit door gelijke toegang tot snelle en waardige uitvaarten te garanderen.



Flow voor Nabestaanden (MVP België)

Deze flow beschrijft stap voor stap hoe een nabestaande na een overlijden in België het proces doorloopt binnen JanazApp.

Stap 0. Toegang tot de applicatie

Magic link login

- **Wat is een magic link?**

Een magic link is een unieke, eenmalige login-link die via SMS, WhatsApp of e-mail naar de nabestaande wordt gestuurd.

- Wanneer de nabestaande op deze link klikt, krijgt hij/zij direct toegang tot het dossier in JanazApp.
- Er is geen wachtwoord of accountregistratie nodig. Dit verlaagt de drempel in een emotioneel zware periode.

- **Beveiliging:**

- De link is tijdelijk geldig (bijvoorbeeld 24 uur).
- Indien verlopen: de nabestaande kan een nieuwe link aanvragen via de uitvaartondernemer of verzekering.

Stap 1. Condolatie & identificatie

- **Chat start via JanAssist (WhatsApp/Messenger of in-app):**

- Het gesprek begint met een islamitische condoleanceboodschap, zodat de toon respectvol en empathisch is.
- Daarna stelt de chatbot zich voor en begeleidt de gebruiker stap voor stap.

- **Identificatie nabestaande:**

- Volledige naam van de nabestaande.
- Relatie tot de overledene (bv. zoon, dochter, echtgenoot, broer).
- Deze gegevens worden opgeslagen in de stacktrace van het dossier, zodat altijd duidelijk is wie het dossier heeft geopend.

Stap 2. Polischek

- **Gegevens die gevraagd worden:**

- Naam van de overledene.
- Polisnummer.
- Naam van de verzekeringsmaatschappij.



- **Wat gebeurt er technisch?**
 - De app maakt een API-call naar de database van de verzekeringsmaatschappij (voor MVP wordt dit gemoockt, d.w.z. nagebootst).
 - De API geeft terug:
 - Polis actief (ja/nee).
 - Dekking voor repatriëring (ja/nee).
 - Aantal meereizigers dat verzekerd is.
- **Feedback naar nabestaande:**
 - Indien verzekerd: “Uw polis is actief. De kosten voor repatriëring en voor X meereizigers worden gedekt.”
 - Indien niet verzekerd: “Er is geen actieve polis gevonden. Kosten voor repatriëring zijn in dit geval voor eigen rekening.”

Stap 3. Eerste uploads

- **Welke documenten zijn verplicht voor een dossier?**
 - **Medische overlijdensverklaring (Model IIIC of IIID)**
 - Model IIIC = verklaring bij een natuurlijk overlijden zonder besmettelijke ziekte.
 - Model IIID = verklaring bij overlijden door een besmettelijke ziekte.
 - Wordt ingevuld door de arts die het overlijden vaststelt.
 - **Identiteitsdocument van de overledene** (paspoort of identiteitskaart).
- **Hoe werkt uploaden?**
 - De nabestaande kan een foto of PDF uploaden via de chat of het webdashboard.
 - Status wordt automatisch gezet op “in behandeling”.
 - De uitvaartondernemer krijgt een notificatie en moet de documenten verifiëren.

Stap 4. Locatiegegevens

- **Vraag aan nabestaande:** “Waar bevindt de overledene zich?”
 - Opties: Thuis / Ziekenhuis / Andere locatie.
- **Extra info:**
 - Adres invullen.
 - Indien in een appartement: ook verdieping vermelden. Dit is praktisch relevant voor het team dat het lichaam komt ophalen.
- **Optie:** “*Deel mijn live locatie*” via smartphone (GPS). Dit geeft de uitvaartondernemer direct een pin op de kaart.

Stap 5. Uitvaartondernemer kiezen

- **Selectieproces:**
 - De app toont een **lijst van erkende uitvaartondernemers** in de buurt (gebaseerd op GPS-locatie).
 - De nabestaande kan **handmatig** een andere ondernemer toevoegen (bijvoorbeeld omdat men al persoonlijk iemand kent).
- **Na selectie:**
 - De gekozen ondernemer **wordt aan het dossier gekoppeld**.
 - Zijn/haar **contactgegevens** (telefoon, e-mail) worden zichtbaar in het dashboard van de nabestaande.
 - De uitvaartondernemer krijgt een **notificatie** en kan beschikbaarheid bevestigen.
 - Indien een ondernemer zichzelf **onbeschikbaar** zet, verschijnt hij nog wel in de lijst, maar “uitgegrijsd” (niet-selecteerbaar).

Stap 6. Keuze: lokaal begraven of repatriëring

- **In MVP:**
 - Beide opties worden getoond, zodat families weten dat er keuze is.

Stap 7. Repatriëringsdetails

1. **Bestemmingsland** kiezen uit een lijst.
2. **Bestemmingsstad** selecteren → app toont beschikbare luchthavens in die stad (database).
3. **Vertrekstad** in België kiezen → lijst luchthavens (Zaventem, Charleroi, Luik, Oostende)
4. **Aantal meereizigers:**
 - De app meldt: “Uw verzekering dekt X personen om mee te reizen.”
 - Nabestaande geeft aantal in.
 - Indien meer → app waarschuwt dat de extra personen niet gedekt zijn en dus eigen kosten hebben.



Stap 8. Moskee & janāza-gebed

- **Vraag:** voorkeur voor moskee en tijdstip van het janāza-gebed.
- **Selectieproces:**
 - Nabestaande kiest land, stad, gemeente → lijst van moskeeën (uit database of API zoals Mawaqit).
 - Nabestaande kiest datum/tijd: “Zo snel mogelijk” of een specifieke dag + gebedstijd.
- **Notificatie:** De gekozen moskee ontvangt automatisch een melding van de aanvraag.

Stap 9. Dashboard & statusweergave

Na het invullen van alle stappen komt de nabestaande op het dashboard:

- **Welkomstboodschap.**
- **Progressietracker:** toont welke stappen afgerond zijn en wat nog openstaat.
- **Takenlijst:** upload ontbrekende documenten, bevestig keuzes, etc.
- **Notificaties:** updates wanneer documenten zijn goedgekeurd/afgewezen, of partners hebben bevestigd.
- **Menu:**
 - *Dashboard*
 - *Documenten (upload/overzicht met status)*
 - *Chat (WhatsApp/Messenger of in-app)*
 - *Uitloggen*



Flow voor Uitvaartondernemer (MVP België)

Rol van de uitvaartondernemer

De uitvaartondernemer is in België de centrale coördinator: hij/zij begeleidt de familie, controleert de documenten, vraagt vergunningen aan bij de gemeente, en verzorgt de praktische organisatie van vervoer, opbaring, rituele wassing, begrafenis of repatriëring.

Stap 0. Toegang & onboarding

- Account: elke ondernemer heeft een zakelijk account in JanazApp.
- Login: via e-mail + wachtwoord of via single sign-on (bv. itsme).
- Het account is gekoppeld aan de onderneming en kan meerdere medewerkers omvatten.

Stap 1. Ontvangst van nieuw dossier

Wanneer een nabestaande de ondernemer selecteert, wordt dit dossier automatisch zichtbaar in de account van de ondernemer. De ondernemer ontvangt een notificatie (in-app, SMS of via e-mail). In dit eerste overzicht ziet hij:

- Naam van de overledene.
- Naam en relatie van de contactpersoon.
- Locatie van overlijden (adres + verdieping of GPS-pin).
- Verzekeringsstatus (verzekerd/ niet verzekerd)

Stap 2. Documentcontrole

Ondernemer controleert uploads van nabestaande:

- **Medische overlijdensverklaring** (Model IIIC/IIID).
- **Kopie identiteitsdocument** van overledene.

Mogelijkheden:

- Goedkeuren.
- Afwijzen (met verplichte reden).
- Nieuw uploadverzoek sturen.

! Alle acties worden gelogd!



Stap 3. Gemeentelijke documenten aanvragen

Ondernemer vraagt bij de gemeente aan:

- **Akte van overlijden.**
- **Verlof tot vervoer.**
- **Verlof tot begraven of crematie.**

In MVP: ondernemer uploadt deze documenten manueel in JanazApp. Latere integratie met eLys mogelijk in Vlaanderen;

Stap 4. Controle doodsoorzaak

Indien **niet-natuurlijk overlijden**:

- Dossier wordt geblokkeerd.
- Rode banner: “Toelating Procureur des Konings vereist.”
- Ondernemer uploadt vrijgave van parket → daarna worden andere stappen vrijgegeven.

Stap 5. Repatriëring regelen

Ondernemer ziet gekozen land, stad en luchthaven van bestemming.

Taken:

- Aanvragen **laissez-passer mortuaire** bij consulaat.
- Voorzien **kistingsattest** (luchtvaartvereiste).
- Transport naar luchthaven plannen.

Documenten worden geüpload in dossier.

Stap 6. Moskee en rituele voorzieningen

- In overleg met familie selecteert ondernemer een **wasplaats/koelcel** en een **moskee** voor het janāza-gebed.
- Beschikbaarheid wordt in app weergegeven.
- Bevestiging → automatische notificatie naar moskee en wasplaats.



Stap 7. Vluchtgegevens vastleggen

Ondernemer registreert:

- Vluchtnummer.
- Vertrek- en aankomsttijden (met tijdzones).
- Aantal meereizigers (app checkt verzekeringsdekking).

Upload van airway bill/boekingsbewijs → dossierstatus = **Ready for Transport**.

Stap 8. Afsluiten dossier

- Na begrafenis of repatriëring → ondernemer zet dossier op **Completed**.
- Verzekeraar wordt automatisch verwittigd voor verdere afhandeling.
- Dossier blijft bewaard in archief (read-only).

Extra functionaliteiten:

- **Dashboard:** overzicht assigned/completed files + recent afgerond.
- **Takenbeheer:** lijst van lopende dossiers en taken.
- **Rapporten:** dossier completion report, cost report, performance report.
- **Documentbeheer:** overzicht ontbrekende documenten met deadlines.
- **Chat:** directe communicatie met nabestaanden en verzekeraar.
- **Notificaties:** realtime alerts voor nieuwe dossiers, deadlines en berichten.



Flow voor Verzekeringsmaatschappij (MVP België)

Rol van de verzekeraar

De verzekeraar is in België de financiële en administratieve borg bij overlijdensdossiers waarbij een polis bestaat. Zijn rol situeert zich niet in de fysieke uitvoering (zoals bij de uitvaartondernemer), maar in het controleren, verifiëren en dekken van kosten.

Stap 0. Toegang & onboarding

- Account: elke verzekeraar heeft een zakelijk account in JanazApp.
- Login: via e-mail + wachtwoord of via single sign-on (bv. itsme).
- Het account is gekoppeld aan de onderneming en kan meerdere medewerkers omvatten.
- Elke verzekeraar ziet **uitsluitend de dossiers die aan die maatschappij gekoppeld zijn**

Login

- Via e-mail + wachtwoord, eventueel aangevuld met 2FA.
- Optioneel kan een integratie met itsme of eID voorzien worden voor medewerker authenticatie.

Stap 1. Start van een dossier

- Nabestaande geeft in de intake polisnummer + naam verzekeraar.
- JanazApp doet de polischek in DB van de verzekeringsmaatschappij
- Bij actieve polis wordt automatisch een dossier geopend bij de verzekeraar.
- Verzekeraar krijgt een notificatie: “Nieuw overlijdensdossier geopend, polis gedekt voor repatriëring + X meereizigers.”

Stap 2. Documenten eerste pakket (juridische zekerheid en frauderisico beperken)

Verzekeraar controleert of minimumpakket aanwezig is:

- Medische overlijdensverklaring – Model IIIC of IIID.
- Kopie identiteitsdocument (ID/paspoort) van de overledene.

Status per document: Uploaded / In behandeling / Afgewezen (reden verplicht) / Ontbreekt.

Indien ontbrekend/afgewezen → automatische **taak + notificatie** naar familie/ondernemer



Stap 3. Niet-natuurlijk overlijden

Indien niet-natuurlijk: dossier toont rode banner **“Toelating Procureur des Konings vereist”**. Dossierstatus : geblokkeerd.

Zolang vrijgave parket ontbreekt is er geen finale akte, geen laissez-passers, geen vluchtbevestiging mogelijk.

Stap 4. Repatriëringsflow

Verzekeraar kan inzien:

- Aanvraag & upload van laissez-passers mortuaire (consulaat).
- Upload van kistingsattest (luchtvaartvereiste).
- Vluchtgegevens (luchtvaartmaatschappij, nr., vertrek- en aankomsttijden).

Operationele opvolging (contact met consulaat, booking, transport) gebeurt door uitvaartondernemer, gecoördineerd via JanazApp.

Verzekeraar ziet dit in real time, maar hoeft niet tussen te komen.

Stap 5. Dekking & meereizigers

Verzekeraar krijgt in dossieroverzicht een sectie **polisdekking**:

“Uw polis dekt repatriëring + kosten voor X meereizigers.”

Nabestaanden vullen in hoeveel personen meegaan → app berekent of er extra eigen kosten zijn.

Stap 6. Afsluiten dossier

Na repatriëring/begrafenis zet de uitvaartondernemer dossierstatus op **Completed**.

Verzekeraar krijgt een melding: “Dossier voltooid – alle documenten aanwezig.”

Verzekeraar doet enkel de **formele afsluiting** van het verzekeringsdossier intern (betaling uitkeren).



Extra functionaliteiten:

- **Dashboard:** snelle grafieken (lopende dossiers, afgesloten dossiers, kostenoverzicht).
- **Rapporten:**
 - Bestandenoverzicht (filters: land, periode, status).
 - Document management (missende documenten → opvolging bij ondernemer/familie).
 - Kostenrapporten per dossier (alleen inzage).
 - Performance → doorlooptijden per uitvaartondernemer (transparantie).
- **Chat:** mogelijkheid om vragen te stellen aan ondernemer of nabestaande (optioneel gebruik).
- **Notificaties:** nieuwe dossiers, afsluitingen, ontbrekende documenten.

Partnergroepen in de keten

Een overlijden is niet enkel een emotionele gebeurtenis voor de nabestaanden, maar ook een **complex proces** waarbij verschillende actoren betrokken zijn. Naast de familie, de uitvaartondernemer en de verzekeraar spelen er tal van andere partners een cruciale rol om de begrafenis of repatriëring correct en tijdig te laten verlopen.

In België – en ruimer in West-Europa – zijn dit vaak instanties en organisaties die elk hun eigen verantwoordelijkheid dragen: religieuze instellingen, overheidsdiensten, consulaire autoriteiten, vervoersmaatschappijen en logistieke partners.

Het succes van een vlotte en respectvolle afhandeling hangt af van een **nauwkeurige samenwerking** tussen al deze partijen. Documenten moeten tijdig worden afgeleverd, rituelen dienen volgens traditie te worden georganiseerd, en internationale vervoersstromen moeten zorgvuldig worden gepland.

JanazApp positioneert zich als **centrale coördinatie-hub**, waarbij deze partners niet zelf alle operationele details hoeven te beheren, maar wel de nodige gegevens, documenten en beschikbaarheden via één digitaal platform kunnen delen. Op die manier wordt vermeden dat families meerdere loketten moeten langsgaan en wordt de last van administratieve coördinatie aanzienlijk verminderd.

Lijst met partners (niet limitatief):

1. **Moskeeën** – voor organisatie van het janāza-gebed.
2. **Rituele wasplaatsen & koelfaciliteiten** – voor rituele wassing (ghusl) en bewaring van het lichaam.
3. **Gemeente (Dienst Burgerlijke Stand)** – afgifte overlijdensakte, verlof tot vervoer, verlof tot begraven/crematie. (eLys)
4. **Parket (Procureur des Konings)** – toelating tot vrijgave lichaam bij niet-natuurlijk overlijden.
5. **Ambassades & consulaten** – afgifte van het laissez-passer mortuaire voor repatriëring.
6. **Luchtvaartmaatschappijen** – transport van het lichaam (cargo) en tickets voor meereizende nabestaanden.
7. **Luchthavens & cargo-afdelingen** – logistieke afhandeling bij vertrek (bv. Brussels Airport cargo).
8. **Lokale transportfirma's** – vervoer van het lichaam (huis/ziekenhuis → koelcel/moskee → luchthaven/begraafplaats).



1. Moskeeën

Rol:

De moskee is verantwoordelijk voor het organiseren van het janāza-gebed (begrafenisgebed). Zij begeleiden de familie en zorgen dat de religieuze rite tijdig en volgens traditie kan plaatsvinden.

Touchpoints in JanazApp:

- Ontvangen melding wanneer een familie hun moskee kiest.
- Bevestigen of afwijzen van de aanvraag (datum, tijdstip, gebed).
- Zien van dossierinformatie die relevant is (naam overledene, contact familie, geplande repatriëring/begrafenis).

2. Rituele wasplaatsen & koelfaciliteiten

Rol:

Deze partners voorzien de rituele wassing (ghusl) en bewaren het lichaam in koeling tot vervoer of begrafenis. Vaak verbonden aan moskeeën, soms aparte voorzieningen.

Touchpoints in JanazApp:

- Beschikbaarheid en openingsuren aangeven.
- Ontvangen verzoek van uitvaartondernemer voor reservering.
- Invoeren en opvolgen van bezetting van koelcellen.
- Facturatie/invoicing/planningsmodule (later integratie).

3. Gemeente (Dienst Burgerlijke Stand)

Rol:

De gemeente levert de cruciale juridische documenten af:

- **Akte van overlijden.**
- **Verlof tot vervoer.**
- **Verlof tot begraven of crematie.**

Touchpoints in JanazApp (MVP):

- Documenten worden manueel door uitvaartondernemer geüpload.
- Later: integratie met E-lys voor automatische koppeling.



4. Parket (Procureur des Konings)

Rol:

Bij een niet-natuurlijk overlijden beslist het parket over de vrijgave van het lichaam. Zonder dit document kan geen enkele officiële stap verdergezet worden.

Touchpoints in JanazApp:

- Rode blokkade-banner in dossier tot toelating Procureur des Konings is toegevoegd.
- Document upload gebeurt door uitvaartondernemer.
- Statuswijziging: Pending → Cleared.

5. Ambassades & consulaten

Rol:

Voor repatriëring moet het consulaat van het bestemmingsland een laissez-passier mortuaire afleveren. Dit document laat de internationale overbrenging van het lichaam toe.

Touchpoints in JanazApp:

- Upload laissez-passier door uitvaartondernemer.
- Dossierstatus kan pas naar **Ready for Transport** als dit document aanwezig en goedgekeurd is.
- In latere fase: digitale koppeling voor aanvraag en status.

6. Luchtvaartmaatschappijen

Rol:

Zorgen voor transport van het lichaam als cargo, en regelen tickets voor meereizende nabestaanden (binnen polisdekking).

Touchpoints in JanazApp:

- Registratie vluchtgegevens: maatschappij, nummer, vertrek- en aankomsttijd.
- Upload **van air waybill** of boekingsbevestiging.
- Validatie van meereizigers versus polisdekking.



7. Luchthavens & cargo-afdelingen

Rol:

Operationele verwerking van kisten en cargo (bv. Brussels Airport cargo, handling partners zoals DHL/Swissport).

Touchpoints in JanazApp:

- Niet direct in MVP.
- Ondernemer registreert enkel: aflevermoment + cargo-acceptance documenten.
- Toekomst: koppeling met cargo-API's (track & trace).

8. Lokale transportfirma's

Rol:

Voor het vervoer van het lichaam tussen huis, ziekenhuis, koelcel, moskee, luchthaven of begraafplaats.

Touchpoints in JanazApp:

- In MVP: onderdeel van planning uitvaartondernemer (niet apart zichtbaar).
- Toekomst: eigen login voor planning en bevestiging ritten.

