Digdir



Vedlegg 3:

Kartlagte brukerbehov

Hvilke brukerbehov har vi kartlagt?

Dette dokumentet presenterer uttalte og ikke-uttalte brukerbehov basert på kartlegging og analyse av lærdommene vi har opparbeidet oss gjennom innsiktsarbeidet i møte med etterlatte og aktører.



Felles og overordnede behov

1. Informasjon ett sted

Hvem	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Som skal ordne alt det praktiske etter et dødsfall
Ønsker/behov:	Har behov for helhetlig og kvalitetssikret informasjon og veiledning ett sted i et lett forståelig språk
Målet (slik at):	Slik at jeg får vite hva jeg skal gjøre når og får forutsigbarhet i oppgavene jeg står overfor
Hvorfor (fordi):	Fordi det er svært tidkrevende, frustrerende og uoversiktlig å lete seg frem til informasjonen selv
Kontaktpunkter/prosesser	• Domstolene • Skatt • Folkeregisteret • Kartverket • Banker • Abonnementstjenester • Og alle andre

Hva om [mulige idéer]?:

- *Hva om vi lager en **helhetlig guide til dødsfall fra det offentlige** hvor vi samarbeider om informasjonen/innholdet – en felles redaksjon – som jobber løpende med informasjon på tvers av etater/private. Kan være en innholdsredaksjon for alle livshendelsene.*
- *Hva om vi har helhetlig informasjon til innbygger **samlet på ett sted** etter samme modell som Starte og drive bedrift til innbyggere?*

2. Aktsom timing og empatisk design

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Som har mistet en nærstående
Ønsker/behov:	Ønsker at etatene og prosessene jeg må gjennom tar hensyn til min situasjon og min sorg og opptrer og kommuniserer på en måte som hensyntar innbyggers ve og vel i en svært vanskelig tid.
Målet (slik at):	Slik at jeg kan be om hjelp hvis jeg trenger det, få hjelp når jeg trenger det og møter et forløp som er minst mulig smertefull og tyngende.
Hvorfor (fordi):	Uaktsomme/belastende oppgaver og beskjeder kan innebære stor psykologisk smerte for den det gjelder. For noen kan sorgen vedvare eller øke i intensitet, utover det man vanligvis ser hos sørgende. Denne sorgen kan låse seg fast eller stå i veien for at den etterlatte fungerer slik de vanligvis gjør.
Kontaktpunkter/prosesser	• Alle

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om vi involverte klarspråk-skribenter og personer som er spesialiserte i krisepsykologi/psykososial førstehjelp til å utforme "empatiske" tekster?*
- *Hva om man var flinkere til å se de etterlatte og gi mer "human og medfølende" informasjon mellom alle stegene, eksempel: Vi vet at du/dere kan oppleve en svært tung tid nå. Kjenner du at du trenger en pause, kan det være lurt å …/ Før du gjør dette, pust..*

3. Klarspråk

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Som skal ordne alt det praktiske etter et dødsfall
Ønsker/behov:	Har behov for at språket som blir brukt i de ulike kontaktpunktene gjennom forløpet er utvetydelig, forståelig og gjenkjennelig.
Målet (slik at):	Slik at jeg slipper å lure på hva som egentlig står der eller hva som forventes av meg.
Hvorfor (fordi):	Mye av språket i skjemaer, attester og brev er vanskelig å forstå fordi det brukes mange fagtermer og ord som jeg ikke er vant til eller har en forståelse for.
Kontaktpunkter/prosesser	• Erklæringer • Skjemaer • Attester • Fullmakter

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om alle relevante etater samordnet en felles måte å skrive på (like begreper etc.) og sette opp offentlige dokumenter?*

4. Synkroniserte og proaktive prosesser

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Som har ansvaret for oppgjørsprosess og skal rydde opp etter avdøde
Ønsker/behov:	Har behov for at prosessene med de ulike etatene er mest mulig synkroniserte og proaktive
Målet (slik at):	Slik at prosessen ikke dras ut i tid, over år, og jeg kan ta mer veloverveide beslutninger som er til det beste for meg og mine. Og at jeg samtidig ikke trenger å ta initiativ til alle oppgaver og generering av informasjon, men at etatene kan være proaktive og støtte meg underveis.
Hvorfor (fordi):	Dagens prosesser skjer i stor grad uavhengig av hverandre, som skifte av boet, skatteoppgjøret, utbetaling av pensjoner og forsikringer, stønader og lignende.
Kontaktpunkter/prosesser	• Skatteetaten • Domstolene • NAV • Statens Kartverk • Bank og forsikringer • Og alle andre

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om Skatteetaten automatisk sender ut skattemeldingen til etterlatt som er fullmektig for boet?*
- *Hva om relevante søknadsskjemaer dukket opp på ett sted?*
- *Hva om søknadsskjemaer var forhåndsutfylt med offentlig informasjon?*

5. Ferdigutfylt offentlig data

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Og som skal ordne alt det praktiske etter et dødsfall
Ønsker/behov:	Ønsker jeg at etater jeg må interagere med automatisk kan hente opp relevant informasjon som finnes om meg og den avdøde
Målet (slik at):	Slik at jeg ikke skal måtte gjenta offentlig informasjon om meg og den avdøde gang på gang i møte med offentlige etater
Hvorfor (fordi):	Det er tidkrevende og oppleves som ekstra unødvendig og belastende å hele tiden gjenta informasjon
Kontaktpunkter/prosesser	• Alle

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om datafelt om brukeren og den avdøde var automatisk fylt ut og den enkelte innbygger kun kontrollerte informasjonen?*

6. Forutsigbar, sporbar og responsiv interaksjon

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Som har ansvaret for oppgjørsprosessen og skal rydde opp etter avdøde
Ønsker/behov:	Ønsker meg én sporbar kanal for å kommunisere med offentlig etater og at jeg i tillegg får løpende tilbakemeldinger og respons på aktiviteter jeg gjør underveis.
Målet (slik at):	Slik at jeg slipper å ha ulike kanaler (telefon, e-post, brev) for hver enkelt etat, kan se tilbake på aktiviteter og oppgaver som er gjort og at jeg kan gjøre korrigeringer der og da om jeg har gjort feil, samt at jeg vet hva jeg kan forvente i etterkant av en oppgave.
Hvorfor (fordi):	I dag er systemer og plattformer fragmentert og usammenhengende, noe som gjør arbeidet ekstra uoversiktlig og tidkrevende å navigere i. I tillegg er det vanskelig å vite om en oppgave er gjort riktig.
Kontaktpunkter/prosesser	• Alle

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om det fantes en aktivitetslogg som etterlatt og etater kan se tilbake på for å få oversikt?*
- *Hva om etterlatt tydelig kan se hvor i prosessen en oppgave ligger ved for eksempel: Skjema er mottatt - Skjema er under behandling. Forventet behandlingstid er 2 dager" - ..*

7. Samisk

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Med samisk tilknytning
Ønsker/behov:	Ønsker at offentlige myndigheter har kunnskap om samiske skikker og tradisjoner, tilpasser informasjon på et språk jeg forstår og at mitt eller avdødes sitt samiske navn kan registreres i offentlige systemer slik det skrives med samiske bokstaver.
Målet (slik at):	Slik at jeg ikke må skrive om navnet mitt, forstår brev og annen informasjon fra det offentlige og opplever at mine kulturelle behov blir møtt
Hvorfor (fordi):	• Mangler samisk tastatur i fagsystemer som ulike offentlige etater bruker • Informasjon på samisk gjelder kun for de som er bosatt i de samiske forvaltningsområdene • Samisk er et offentlig språk i Norge, men opplever færre tilpasninger enn bokmål og nynorsk.
Kontaktpunkter/prosesser	• Alle

Hva om [mulige idéer?]*:*

- *Hva om personer med samisk som deres foretrukne språk, som er bosatt i andre deler av de nordlige kommunene, hadde krav på offentlig informasjon på samisk om de foretrakk dette?*
- *Kjenner verger til samisk kultur og tradisjoner?*

8. Medmenneskelighet

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Gjennom alle prosesser og oppgaver jeg må håndtere
Ønsker/behov:	Ønsker at de kontaktpunktene jeg møter viser medmenneskelighet
Målet (slik at):	Slik at jeg opplever å få en annerkjennelse for at situasjonen er vanskelig, sår og tyngende.
Hvorfor (fordi):	Fordi prosessene i dag er kalde, instrumentelle og viser lite respekt for at et levd liv nå er borte.
Kontaktpunkter/prosesser	• Alle kontaktpunkter

Hva om [mulige idéer?]*:*

- *Hva om alle etater som kontakter de etterlatte startet brevet på samme måte, med en kondolasjon?*



Fase 1: Bevisstgjøring og forberedelse rundt døden

9. Bevisstgjøring

Hvem:	Jeg som er i live
Hva og når:	Gjennom hele livet
Ønsker/behov:	Jeg har behov for at det blir lettere og mindre stigmatisert å snakke om livets siste fase.
Målet (slik at):	Det skal være lettere for meg å prate med mine nærmeste om alle aspekter ved døden, slik at jeg mer naturlig kan ta stilling til hva jeg før forberede og tenke igjennom før min egen bortgang.
Hvorfor (fordi):	De fleste er i dag ikke forberedte på døden og de etterlatt sitter igjen med mange spørsmål om alt fra hvordan de kan sørge for en gravferd etter avdødes ønsker, hvordan de kan få oversikt over økonomi, abonnementer, hvem som skal arve hva og alt det andre praktiske man etterlater seg. Jobben og påkjenningen for de etterlatt er stor når ingenting er forberedt.
Kontaktpunkter/prosesser	• Begravelsesbyråene (valg ifb. gravferd) • Domstolene (testamente, fremtidsfullmakt) • Gravplassmyndighet • Krematorium • Advokat

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Det fantes en offentlig digital guide til hva som er lurt å forberede før man går bort. Denne kan være en del av en generell guide til hva man må huske på etter et dødsfall?*
- *Det offentlige har en kampanje som kan være med på å åpne opp om å snakke om døden og opplyse om guiden?*
- *Man får mediene til å sette fokus på temaet og forteller historier fra virkeligheten som kan inspirere til at folk tar praten med sine nærmeste?*
- *Hva om alle etater og private tjenesteleverandører spisset seg inn på større livshendelser i livet som eks. bli myndig, flytte hjemmefra, få barn, skilsmisse osv., og oppfordret til å planlegge?*

10. Opprette testamente

Hvem:	Jeg som er i live
Hva og når:	Gjennom hele livet
Ønsker/behov:	Jeg ønsker meg en kvalitetssikret prosess for å opprette og dele testamentet
Målet (slik at):	Slik at jeg vet at mine ønsker blir ivaretatt den dagen jeg dør
Hvorfor (fordi):	Dersom testamenter ikke er skrevet og/eller oppbevart riktig, kan avdødes ønsker bortfalle. 1/10 av alle testamenter som er tingrettsfestet, inneholder feil som gjør at de ikke er juridisk bindende. Et testament kan vanligvis ikke tinglyses. Deler av innholdet i et testament kan muligens tinglyses, men et testament til oppbevaring i tingretten er ikke synonymt med at dokumentet har rettsvern. De som jobber med skifte i tingretten har en oppfatning av at det er en del usikkerhet/misforståelser i forbindelse med dette og at noen tror at hele testamentet kan tinglyses. Videre finnes et testamentregister hos tingretten, det er imidlertid meget strenge regler for innsyn og opplysning om deponerte testamenter i tingretten. Enda strengere regler etter at den nye arveloven trådte i kraft ved årsskiftet.
Kontaktpunkter/prosesser	• Tingretten • Advokat

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Det fantes en veileder som kunne fortelle meg hvordan et testamente bør opprettes og hva det må inneholde for at det skal være gyldig?*
- *Hva om jeg kunne legge inn og få gyldiggjort testamentet mitt på ett sted, slik at mine etterlatte automatisk får tilgang på dette den dagen jeg dør?*
- *Jeg fikk tilgang til alternative muligheter for fordeling og testamentering av min formue, dersom jeg ikke ønsker at alt skal gå til mine arvinger*
- *Hva om testamentet kunne signeres elektronisk?*

11. Planlegge økonomi

Hvem:	Jeg som er i live og som er pårørende
Hva og når:	Gjennom hele livet, og særlig ved tilfeller der min partner eller forelder er døende.
Ønsker/behov:	Jeg ønsker meg støtte til å planlegge min egen økonomi,
Målet (slik at):	Slik at jeg kan unngå at mine etterlatte ikke havner i en vanskelig situasjon og ikke trenger å bekymre seg. Det skal være enklest mulig å trygge meg selv, og mine etterlatte på hvordan de kan forberede seg og klare seg økonomisk den dagen jeg dør
Hvorfor (fordi):	Det er i dag vanskelig å komme i kontakt med ansatte i ulike etater (som eks. NAV) som kan fortelle hva en eventuell utbetaling vil bli.
Kontaktpunkter/prosesser	• Forsikring • Bank • NAV • Fagforening

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om det fantes en kalkulator som gav innbyggere indikasjon på hvordan en eventuell fremtidig lønn, pensjon og forsikringsutbetaling vil bli i tilfeller der ektefelle, samboer el. går bort?*

12. Forberede dødsfall – hva skal skje med kroppen min

Hvem:	Jeg som er i live
Hva og når:	Gjennom hele livet
Ønsker/behov:	Jeg ønsker at det skal bli lettere å ta stilling til og dokumentere hva som skal skje med meg og min kropp den dagen jeg dør
Målet (slik at):	Jeg kan kjenne til hvilke alternativer som finnes og dokumentere mine ønsker, slik at dette blir tilgjengelig for mine nærmeste pårørende
Hvorfor (fordi):	Det kan være vanskelig for etterlatt å ta stilling om organdonasjon eller annen donasjon (forskning) som et alternativ, når disse ønskene ikke er dokumentert eller kjent.
Kontaktpunkter/prosesser	• Helsenorge.no

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om jeg kunne legge inn mine ønsker på helsenorge.no, og at mine nærmeste etterlatte fikk den informasjon de trengte for å håndtere problemstillinger som dukker opp ifm. dødsfall?*
- *I guiden (beskrevet under bevisstgjøring) til hva man bør forberede før et dødsfall kan det være informasjon om at man kan legge til digitalt donorkort på helsenorge.no (https://organdonasjon.no/donorkort/)*

13. Dokumentere gravferdsønsker

Hvem:	Jeg som er i live og mine pårørende
Hva og når:	Gjennom hele livet
Ønsker/behov:	Jeg ønsker at det blir lettere å dokumentere og dele gravferdsønsker (også stell av kroppen)
Målet (slik at):	Få muligheten til å planlegge egen bortgang og gjøre det enklere for mine etterlatte å ivareta mine ønsker.
Hvorfor (fordi):	Det kan være utfordrende for etterlatt å ta stilling til, bli enige om og planlegge en gravferd, når avdødes ønsker ikke har vært snakket om eller blitt dokumentert.
Kontaktpunkter/prosesser	• Gravferdsbyråer • Menigheter og tros- og livssynssamfunn • Advokat • Tingretten • Gravferdsansvarlig

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om det fantes et offentlig digitalt register for gravferdsønsker, som både etterlatt og menigheter/livssynssamfunn kunne benytte?*
- *Det fantes en veileder som gjør at jeg blir mer bevisst, og motivert til å planlegge min egen avslutning i livet?*
- *En digital løsning hvor man kan legge inn ønsker - velge type seremoni, musikk og alt det andre etterlatte gjerne tar stilling til i dag*
- *Hva om det var mulig å tinglyse gravferdsønsker hos tingretten?*



Fase 2: Livets sluttfase

14. Bli sett som pårørende

Hvem:	Jeg som er pårørende
Hva og når:	I livets sluttfase (for den jeg er pårørende for)
Ønsker/behov:	Jeg har behov for at jeg som har hatt et omsorgsansvar blir sett og hørt, og får god nok informasjon om hvilke rettigheter jeg har fra det offentlige
Målet (slik at):	Jeg som har et stort og tyngende omsorgsansvar, kan bli sett og få muligheten til å få hjelp og oppfølging dersom jeg har behov for det.
Hvorfor (fordi):	Mange kan bli syke etter langvarig pleie av deres nærmeste, og mange sitter igjen med en opplevelse at de ikke blir tatt med i betraktning i det hjelpetilbudet som gis.
Kontaktpunkter/prosesser	• NAV • Kommune • Arbeidsgiver

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Jeg som nærmeste pårørende automatisk får informasjon om mine rettigheter som pårørende og enkelt søke om stønad for å ta vare på den døende*
- *Det fantes en prosedyre der de pårørende også ble møtt med "hva er viktig for deg?"*

15. Rett på nødvendig hjelp

Hvem:	Jeg som er døende og nærmeste pårørende
Hva og når:	I livets sluttfase
Ønsker/behov:	Jeg som døende og tilbringer mye av den siste tiden hjemme, har et behov for å få nødvendig hjelp til rett tid.
Målet (slik at):	Jeg får den informasjonen, utstyret, helsehjelpen jeg trenger (med en stadig progredierende/forverrende helse), slik at jeg kan bo lengst mulig hjemme og avslutte livet på en god og verdig måte.
Hvorfor (fordi):	I dag kan søkeprosessene rundt nødvendig helsehjelp (eks. hjelpemidler) og andre økonomiske rettigheter (eks. søknad til ombygging av bolig) ta for lang tid å behandle, og utstyr kan komme for sent – i verste fall når man ikke lenger har bruk for det. De berørte bruker mye tid og krefter på søknader og mister mye verdifull tid sammen hjemme.
Kontaktpunkter/prosesser	• NAV Hjelpemiddelsentral • Kommune

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Helsepersonell kunne være proaktive i utviklingen av sykdomsforløpet, og sikre at alt nødvendig helseutstyr var klart til den dagen den syke/døende skulle ha behov for det*
- *Akutte hjelpeordninger var tilgjengelig og lett å benytte seg av i livets vanskelige sluttfase.*
- *Hva om det var lovpålagt for alle kommuner å tilby palliativ hjemmesykepleie for personer i livets sluttfase?*

16. Verdig livsavslutning og død

Hvem:	Den dødende og pårørende
Hva og når:	I livets sluttfase på sykehus eller sykehjem
Ønsker/behov:	Har jeg behov for at den døende ikke er alene i livets sluttfase (de siste levedøgn eller timer), men har noen tilstede hos seg som kan trygge og våke over seg
Målet (slik at):	Slik at jeg kan slippe og bekymre meg for at den jeg er pårørende til skal være redd eller ikke ha det bra i livets sluttfase.
Hvorfor (fordi):	Jeg som pårørende har ikke alltid mulighet til å være tilstede av ulike grunner (geografisk avstand, jobb eller andre plikter som familie el). Døende kan ha angst for å dø, og det kan variere hva slags rutiner og praksis det er for å våke over den døende. Det er ingen lovfestet rett til fastvakt når vi er døende, og det er stor forskjell på hvordan institusjoner håndterer døende.
Kontaktpunkter/prosesser	• Kommune • Sykehus • Våketjenester

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Røde Kors tilbyr en våketjeneste - hva om det fantes en nasjonal offentlig tjeneste som sykehjem enkelt kunne bestille frivillige fra?*
- *Hva om det er lovpålagt å tilby fastvakt til døende, særlig i sykehus eller sykehjem?*

17. Et system for å opprette brukbare fremtidsfullmakter

Hvem:	Jeg som er i live og mine pårørende
Hva og når:	Når vi skal opprette fremtidsfullmakt
Ønsker/behov:	Ønsker jeg en mer kvalitetsikker prosess for å opprette og lagre en fremtidsfullmakt, der jeg kan få veiledning i utformingen
Målet (slik at):	Slik at vi reduserer risikoen ved at denne anses som ugyldig om noe skulle skje med meg og at vet at jeg blir ivaretatt den dagen jeg ikke klarer å representere meg seg om jeg blir syk og redusert
Hvorfor (fordi):	I dag er det vanskelig å forstå hvordan jeg skal utforme fremtidsfullmakten for at den skal være mest mulig dekkende om noe skulle skje med meg. Det er også vanskelig å iverksette en fremtidsfullmakt fordi det stilles spørsmål ved min tilregnelighet ved opprettelsen og iverksettingen.
Kontaktpunkter/prosesser	• Statsforvalteren

Hva om [mulige idéer?]*:*

- *Hva om det fantes en digital prosess for å opprette, kvalitetsikre og signere og lagre en fremtidsfullmakt?*



Fase 3: Dødsfallet

18. Retningslinjer for meddelelse av dødsfall

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Som nettopp har mistet en jeg er etterlatt til
Ønsker/behov:	Har behov for at etater og institusjoner meddeler dødsfallet på en god måte som hensyntar situasjonen jeg står i
Målet (slik at):	Slik at jeg mottar dødsbudskapet på en minst mulig smertefull måte
Hvorfor (fordi):	Omstendighetene rundt et dødsfall er mangefasettert. Et dødsfall kan være forventet eller komme brått og uventet. Hvordan etterlatt takler situasjonen er svært individuelt, og opplevelsene deretter. Sjokk og sorg vil uansett prege situasjonen. Det er imidlertid stort spenn i hvordan budskapet overbringes. Noen opplever å bli godt ivaretatt (får tilbud om å se og tilbringe tid med avdøde), noen får en del brosjyrer/hefter, mens andre opplever å bli etterlatt til seg selv.
Kontaktpunkter/prosesser	• Sykehus • Sykehjem • Politi • Kriseteam

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om det fantes en nasjonal prosedyre for meddelelse av dødsfall?*
- *Hva om alle etterlatt fikk tilgang til en hjelpeside (som en videreutvikling av brosjyrer som deles ut i dag)?*

19. En digital representasjon av dødsattesten

Hvem:	Jeg som etterlatt/arving
Hva og når:	Som nettopp har mistet en jeg er etterlatt til
Ønsker/behov:	Har behov for tilgang til en dødsattest som gir meg en enkel og forståelig bekreftelse på dødsfallet og innsyn i evt. dødsårsak
Målet (slik at):	Slik at jeg kan ha den i møte med aktører som ikke vet om dødsfallet.
Hvorfor (fordi):	Melding om dødsfall og dødsattest er i utgangspunktet ikke et "innbyggerprodukt" per nå. Det er et medisinsk dokumentasjonsprodukt, på linje med epikriser (altså ikke skrevet for menigmann). Det kan virke som om etterlatte får dødsattesten, ulikt utformet og skrevet. Noen får den automatisk på papir fra meldende lege, andre ikke. Økosystemet for elektronisk dødsmelding har per i dag ikke en kanal inn for etterlatt.
Kontaktpunkter/prosesser	• Elektronisk dødsmelding

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om det fantes en nasjonal mal for utforming av en dødsattest som er ment for etterlatte?*
- *Hva om etterlatt fikk tilgang til en digital dødsattest i en lettlest versjon?*
- *Hva om etterlatt kunne få tilgang til den elektroniske dødsmeldingen?*
- *Hva om det fantes en "innbyggervennlig" versjon av dødsattesten?*

20. Etterlattregister

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Som nettopp har mistet en jeg er etterlatt til eller snart vil miste en jeg er etterlatt til
Ønsker/behov:	Ønsker meg at etater og institusjoner, særlig sykehjem og sykehus, som følger opp den jeg er etterlatt etter, vil bli etterlatt til, kan registrere flere enn én "hovedetterlatt".
Målet (slik at):	Slik at jeg ikke må være prisgitt at "hovedetterlatt" viderebringer viktig informasjon til resten av familien
Hvorfor (fordi):	Å være hovedetterlatt til en som nettopp har gått bort, eller som er døende, gjør dem til en sårbar link til resten av familien. Andre nære etterlatte kan ha et like stort behov for å bli involvert eller få informasjon. Det er viktig at alle etterlatte og arvinger følges opp. I Folkeregisteret finner man oversikt over avdødes sivilstand, ektefelle, livsarvinger, slektsarvinger mm. Folkeregisteret er et slags «Etterlattregister», men det er potensiale i å presentere denne oversikten til alle arvinger og etterlatte.
Kontaktpunkter/prosesser	• Sykehus • Sykehjem • Politi • Prehospital beredskap (ambulanse, legevakt) • Brannvesen

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om det fantes et etterlattregister i FREG for offentlige aktører?*
- *Hva om innbyggere kan registrere flere/andre etterlatte på helsenorge.no?*
- *Hva om Folkeregisteret presenterte et familietre digitalt, for arvinger og for etater?*

21. Stell av avdødes kropp

Hvem:	Jeg som etterlatt/arving
Hva og når:	Som nettopp har mistet en jeg er etterlatt til
Ønsker/behov:	Har behov for at avdødes og mine ønsker rundt stell og håndtering av avdødes kropp hensyntas av helsepersonell på sykehus og sykehjem, eller av gravferdsbyrå.
Målet (slik at):	Slik at avdødes og mine ønsker hensyntas
Hvorfor (fordi):	I dag kan det forekomme situasjoner der kroppen stelles på en måte som motgår avdødes og etterlatt religiøse tro. Det kan for eksempel være at helsepersonell har som rutine å følge kristelige skikker som for eksempel hender i kryss, men så har avdøde en annen tro eller livssyn.
Kontaktpunkter/prosesser	• Sykehus • Sykehjem

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om det var mulig å dokumentere slike ønsker på helsenorge.no?*
- *Hva om det fantes en nasjonal kompetanseportal for helsepersonell og gravferdsbyråer?*

22. Oppfølging av etterlatte

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Som nettopp har mistet en jeg er etterlatt til
Ønsker/behov:	Har behov for at det finnes et tilbud om sorghåndtering tilpasset mitt behov og at det ikke er tidsbegrenset til kun rett etter dødsfallet
Målet (slik at):	Slik at jeg enkelt kan komme i kontakt med et oppfølgingstilbud om jeg trenger det.
Hvorfor (fordi):	I dag er det svært varierende hva slags krise- og sorgtilbud som tilbys etterlatte. Noen kommuner har et godt tilbud, mens andre ingen. Videre gis ofte tilbud kun rett etter et dødsfall, mens behovet kan dukke opp senere i prosessen, for eks. etter oppgjøret.
Kontaktpunkter/prosesser	• Kommune • Kriseteam

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om alle politidistrikter var pålagt å ha en etterlattkontakt som Oslo har?*
- *Hva om det fantes en digital oversikt over tilbud som finnes i ditt område?*
- *Hva om det fantes et nasjonalt kriseteam-register?*
- *Hva om rett til velferdspermisjon ifm. dødsfall var regulert i loven?*

23. Bestilling og bruk av obduksjon

Hvem:	Jeg som etterlatt/arving
Hva og når:	Som nettopp har mistet en jeg er etterlatt til
Ønsker/behov:	Har behov for en tydeligere prosess rundt bestilling og bruk av obduksjon (medisinsk og rettslig)
Målet (slik at):	Slik at jeg enkelt kan bestille obduksjon og vet hva jeg kan forvente og hvilke rettigheter jeg har knyttet til obduksjon
Hvorfor (fordi):	I dag er det uklart hvilke rettigheter etterlatt har rundt obduksjon, og det er uklart hvordan prosessen forløper. I tillegg må man selv kontakte politiet for å få innsyn i selve rapporten. Videre er det stor variasjon knyttet til om dette gis som et tilbud for etterlatt eller ikke. Å ikke vite hva som egentlig skjedde kan være tyngende over tid. Videre vet vi at rekvirering av obduksjon ved dødsfall som oftest skjer analogt.
Kontaktpunkter/prosesser	• Politi • Sykehus • Meldende lege • Rettsmedisinsk avdeling

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om det var mulig for etterlatte å rekvirere obduksjon og følge obduksjonsprosessen på helsenorge.no?*
- *Hva om alle etterlatte automatisk fikk tilbud om å se obduksjonsrapporten når den foreligger?*
- *Hva om obduksjonsrapporten er digital?*
- *Hva om rekvireringsprosessen for obduksjon var digital?*

24. Klage på medisinsk behandling

Hvem:	Jeg som etterlatt/arving
Hva og når:	Som nettopp har mistet en jeg er etterlatt til
Ønsker/behov:	Har jeg behov for å vite at behandlingen som ble gitt til den avdøde var forsvarlig, og at det blir tydeligere hvordan man skal gå frem om man ønsker å klage på en behandling
Målet (slik at):	De etterlatte skal kunne melde ifra om, og bidra til å forbedre helsetjenesten, slik at andre at andre skal slippe å oppleve det samme.
Hvorfor (fordi):	I dag er det ikke klart hvor man skal henvende seg for å bli hørt som etterlatt. Noen kan ha et behov for at noen skal ta ansvar for feilbehandling av deres avdøde, eller motiveres av at andre skal få en bedre behandling i fremtiden. Det kan være en belastende og krevende prosess å begynne på, og når man i tillegg ikke vet hvor eller hvordan de skal gå frem, kan følelsen av å ha noe uoppgjort sitte igjen i lang tid.
Kontaktpunkter/prosesser	• Sykehus • Kommune

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om det var mulig å sette i gang en klageprosess på helsenorge.no?*
- *Hva om man kunne få innsyn i behandlingen som var gitt til avdøde på helsenorge.no?*

25. Verdig avslutning på sykehus eller sykehjem

Hvem:	Jeg som etterlatt
Hva og når:	Som nettopp har mistet en jeg er etterlatt til
Ønsker/behov:	Har behov for en verdig avslutning på sykehjem eller sykehus
Målet (slik at):	Slik at jeg får en god avskjed, og ikke føler at jeg blir kastet ut rett etter dødsfallet. Sykehjemsregningen (for oppholdet til den avdøde på sykehjem) blir gjort opp innen rimelig tid.
Hvorfor (fordi):	I dag er det svært varierende hvordan avdøde og etterlatt håndteres av sykehus og sykehjem. Noen føler de ikke får en god avskjed og avslutning, og må nærmest komme seg ut av rommet så fort som mulig for å frigjøre plassen til andre som venter. Sykehjemsregningen kan bli sendt ut lang tid i etterkant, og ikke alltid den rekker å inngå i det totale oppgjøret etter avdøde.
Kontaktpunkter/prosesser	• Sykehjem • Sykehus • Kommune

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om det fantes en nasjonal rutine for hvordan etterlatte skal ivaretas ved dødsfall på sykehus eller sykehjem?*

26. Registrering av dødsfall i utlandet

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Til noen som dør i utlandet
Ønsker/behov:	Ønsker at prosessen med å registrere dødsfallet hos norske myndigheter går raskere og smidigere
Målet (slik at):	Slik at jeg kan sette i gang med oppgjørsprosessen innen rimelig tid
Hvorfor (fordi):	Fordi det i dag er en analog prosess for å dokumentere dødsfallet hos Folkeregisteret som strekker seg ut i tid. I dag meldes dødsfall i utlandet der avdøde hadde bopel i Norge via utenriksstasjon til Skattedirektoratet (for norske statsborgere). De etterlatte må selv melde når avdøde var utenlandsk statsborger. Registrering av dødsfallet når avdøde døde i utlandet tar stort sett lengre tid enn når personen dør i Norge.
Kontaktpunkter/prosesser	• Folkeregisteret • NAV

Hva om [mulige idéer?]*:*

- *Hva om det var mulig for utenlandske myndigheter å melde fra om dødsfall av norske statsborgere bosatt i utlandet i en digital plattform?*

27. Dødsfall i utlandet

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Til noen som har avgått ved døden i utlandet
Ønsker/behov:	Ønsker støtte til å håndtere prosessen med hjemtransport, dokumentasjon til utenlandske myndigheter og norske, arveoppgjør i utlandet og i Norge etc.
Målet (slik at):	Slik at prosessen går mest mulig smidig og oppleves som oversiktlig og håndterbar
Hvorfor (fordi):	Ofte kan det bli svært kostbart med hjemsendelse av personer som dør i utlandet. Dette kan skyldes krav i lovgivningen i de forskjellige landene, og det kan skyldes høye transportomkostninger. Avdøde er avhengig av å ha en reiseforsikring som dekker hjemtransport. Dokumentasjonen og kommunikasjon med ambassader og utenlandske myndigheter baserer seg på en analog prosess. Dødsfall i utlandet er lite "regulert" og belyst. Tingretten utsteder ikke formuesfullmakt for dødsfall av norsk statsborgerskap bosatt i utlandet, fordi vilkårene ikke er tilstede (avdøde hadde ikke vanlig bopel i Norge). Leveattesten er analog og må sendes per brev, stor risiko for at post blir borte, samt misbruk.
Kontaktpunkter/prosesser	• Ambassader og konsulat • UD • Tingretten • Politi

Hva om [mulige idéer?]*:*

- *Hva om tingretten utstedet formuesfullmakt til arvinger til personer som bodde og døde i utlandet men som hadde penger på norsk konto og norsk statsborgerskap?*
- *Hva om leveattesten var digital?*
- *Hva om det fantes en tydelige praksis og informasjon rundt dødsfall i utlandet?*



Fase 4: Gravferden

28. Rettigheter knyttet til gravferd og transport av avdødes kropp

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Som skal besørge gravferd
Ønsker/behov:	Ønsker at jeg kan få økonomisk støtte til å gravlegge avdøde i den kommunen hen hadde størst tilknytning til
Målet (slik at):	Slik jeg kan minnes og stelle gravplassen som ligger i geografisk nærhet, selv om den avdøde var registrert bosatt i en annen kommune.
Hvorfor (fordi):	• Fordi i dag får du kun gratis gravleie i 20 år i den kommunen du er folkeregistrert • Du får kun dekket transport til nærmeste naturlige gravplass i forhold til det stedet avdøde var folkeregistrert.
Kontaktpunkter/prosesser	• NAV • Kommunene • Krematorium • Gravferdsbyråene • Gravplassmyndighet

Hva om [mulige idéer?]*:*

- *Hva om man fikk transportrefusjon, samt gratis gravleie (20 år) om man ønsket å bli gravlagt i den kommunen som avdøde hadde lengst botid i? (i dag får du kun gratis gravleie i kommunen man har adresse i)*
- *Hva om man gjorde unntak for personer med annen religiøs tilknytning enn det det finnes et tilbud til i kommunen hen bodde i? (eks. Kun 2 jødiske gravplasser i Norge)*

29. En bærekraftig og verdig gravferd

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Som besørger gravferden
Ønsker/behov:	Ønsker meg at det blir enklere å gjennomføre en verdig og bærekraftig gravferd ("uten dilldall") i tro til avdødes livssyn
Målet (slik at):	Slik at jeg ikke trenger å bekymre meg for at gravferden blir en økonomisk belastning fordi jeg føler jeg må velge en dyr gravferd for at den skal bli verdig nok og i harmoni med avdødes livssyn.
Hvorfor (fordi):	Etterlatte ønsker at den avdøde skal få en verdig avskjed. Men prisene øker fort om man ikke er bevisst på dette i forkant. Noen betaler opptil 100 000 kr for en gravferd. Andre kan angre på valg de har tatt, eksempelvis at de ikke har noen grav å gå til etter at de har valgt askespredning.
Kontaktpunkter/prosesser	• Gravferdsbyråene • Gravplassmyndighet • Krematorium • Kommunene

Hva om [mulige idéer]?:

- *Hva om det fantes en offentlig standard for gravferd?*
- *Hva om alle gravferdsbyråer var pålagt å presentere kirkelig, humanistisk og livssynsåpen gravferd?*
- *Hva om det fantes en offentlig oversikt over byråer, lokaler, blomsterleverandører, gravsteinsleverandører på ett sted?*
- *Hva om gravferdsbyråer alltid måtte fortelle prisen og hvordan ulike valg påvirket den totale kostnaden?*
- *Hva om det fantes en offentlig nettside som presenterte alle typer gravferdsalternativer?*
- *Hva om føringer for prisopplysninger er en del av skjemaet Begjæring om gravlegging og/eller kremasjon?*
- *Hva om det var gratis å annonsere dødsfallet?*

30. En likeverdig gravferd

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Som besørger gravferden
Ønsker/behov:	Ønsker meg at gravferdstilbudet ikke påvirkes av hvor jeg eller den avdøde bor og bodde
Målet (slik at):	Slik at jeg ikke trenger å bekymre meg for at gravferden ikke bli i henhold til avdødes ønsker og livssyn
Hvorfor (fordi):	Prisen avhenger av hvilken kommune du gravlegges i. For eks. varierer kremasjonsavgiften fra kommune til kommune. Noen steder er det gratis, andre steder koster det flere tusen. Blomster kan koste fra noen hundrelapper til over tusen kroner, og musikk kan koste flere tusen kroner. Noen kommuner tar betalt for leie av kirke, prest og organist - andre ikke. Noen steder tar lokalavisen over 5.000 kroner for en dødsannonse, mens andre ikke tar betalt. Gravferdsalternativer varierer. Noen kommuner har tilbud om livssynsnøytrale seremonirom, andre ikke. (Kirken kan ikke benyttes til ikke-kristelige gravferd.)
Kontaktpunkter/prosesser	• Gravferdsbyråene • Gravplassmyndigheten • Krematorium • Kommunene

Hva om [mulige idéer]?:

- *Hva om det var et likhetsprinsipp på tvers av kommuner for gjennomføring av gravferd?*
- *Hva om alle kommuner var pålagt å tilby både kirkelig, humanistisk og livssynsåpen gravferd?*
- *Hva om kremasjonsavgiften var lik på tvers av kommuner?*
- *Hva om det var gratis å kremeres?*
- *Hva om det var lov å låne kirken eller kirkens utstyr til ikke-kristelige gravferd?*
- *Hva om man fikk transportrefusjon, samt gratis gravleie (20 år) om man ønsket å bli gravlagt i den kommunen som avdøde hadde lengst botid i? (i dag får du kun gratis gravleie i kommunen man har adresse i)*
- *Hva om det fantes en offentlig nettside som presenterte alle typer gravferdsalternativer?*

31. Planlegge gravferd – alt på ett sted

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Som besørger gravferden
Ønsker/behov:	Har behov for støtteverktøy til å planlegge og gjennomføre gravferden til den jeg er etterlatt til
Målet (slik at):	Slik at jeg har kontroll og oversikt over prosessen og kan velge type gravferd som er ihht. avdødes og mine ønsker Forstår konsekvenser av ulike valg Kan velge det gravferdsbyrået som egner seg best og har det beste tilbudet Kan gjennomføre gravferden uten av å være avhengig av et gravferdsbyrå Enkelt kan begjære ulike gravferder, særlig kremasjon med urnenedsettelse eller askespredning.
Hvorfor (fordi):	I dag må etterlatte ha kontakt med flere ulike aktører for å få gjennomført en gravferd. Dette kan være: - Gravferdsbyrå: kiste, transport, blomster, musikk, administrasjon etc. - Gravplassforvalter (velge gravplass og håndtere feste), - Gravsteinsleverandører (gravstein) - Seremonileder for innhold i seremoni. I tillegg kan flere etterlatte være usikre på om de har valgt det rette byrået, men ikke ha krefter og overskudd til å gjøre gode undersøkelser og gå i dialog med flere byråer. .
Kontaktpunkter/prosesser	• Gravferdsbyrå • Gravsteinsleverandør • Gravplassmyndigheten • Krematorium • Seremonileder

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om det fantes en offentlig gravferdsplanlegger hvor man kan få oversikt over ulike gravferdsalternativer, gravferdsbyråer, gravplasser, gravferdsformaliteter (søknader/begjæringer), tilgjengelige lokaler, gravsteinsleverandører, blomsterleverandører, seremoniledere og lignende som var tilgjengelig i området?*
- *Hva om det fantes en gravferdskalkulator?*
- *Hva om jeg kjente til hva som var forventet av meg som etterlatt (ektefelle, barn, barnebarn) tidligere i prosessen, slik at jeg er i stand til å ta valg og være så delaktig i planleggingen som jeg ønsker?*

32. Økonomisk støtte til gravferd

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Som besørger gravferden
Ønsker/behov:	Har behov for at jeg får oversikt over hvilke alternativer som finnes av økonomisk støtte for gravferd, og at jeg enkelt får dette utbetalt om jeg har krav på det innen rimelig tid ifm. gravferd
Målet (slik at):	Slik at jeg ikke trenger å bekymre meg for det økonomiske
Hvorfor (fordi):	Det kan være stønader og refusjoner som etterlatt har rett på, men det kan være uklart hvordan man skal gå frem eller få oversikt over mulighetene for støtte.
Kontaktpunkter/prosesser	• Behovsprøvd gravferdsstønad • Transportrefusjon/båretransport • Gravferdsstønad fra fagforening

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om stønader automatisk ble utbetalt ved et dødsfall?*
- *Hva om gravferdsstønaden ble utregnet ut fra fremtidig økonomi og ikke avdødes økonomiske stilling ved siste ligning?*
- *Hva om fagforeninger fikk beskjed om et dødsfall av et medlem?*
- *Hva om alle som kvalifiserer til gravferdsstønad får tilbud om dette proaktivt?*
- *Hva om støtte til båretransport ble bestemt ut fra elektroniske kartdata?*

33. "Vi som sørger for gravferd"

Hvem:	Jeg som er en av flere etterlatte
Hva og når:	Som er involvert i gravferden
Ønsker/behov:	Ønsker at det er mulig at flere kan stå som ansvarlig for gravferden.
Målet (slik at):	Slik at også andre utover "den som sørger for gravferden" kan være delaktige og vi kan dele på ansvaret og at flere kan være registrert på et feste
Hvorfor (fordi):	Gravferdsloven sier at det kun er én person som kan være ansvarlig for gravferden. Den som er ansvarlig for gravferden vil ofte legge vekt på avdødes ønsker, men det er ingen lovmessig plikt til dette. Dette gjenspeiler nødvendigvis ikke familiens ønsker. I tillegg kan andre etterlatt føle seg ekskludert dersom de ikke får samme informasjon eller blir inkludert i planleggingen rundt gravferd.
Kontaktpunkter/prosesser	• Gravplassforvaltningen • Gravplassmyndigheten • Gravferdsbyråer • Barne- og familiedep.

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om det var mulig at flere kan stå som ansvarlig? Evt. en hovedansvarlig med mulighet for flere medansvarlige?*
- *Hva om flere kunne være ansvarlig for feste av graven?*
- *Hva om gravferdsbyråene sin rolle var å sikre at alle nære etterlatte ble ivaretatt på en god måte?*
- *Hva om det var lettere å forstå rolleforskjellen mellom gravferdsansvarlig, gravplassansvarlig, fester, arving og etterlatt?*

34. "Kinobestilling" av feste av gravplass

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Som er involvert i gravferden
Ønsker/behov:	Ønsker at det blir det blir enklere å håndtere feste av gravplass
Målet (slik at):	Slik at jeg enkelt kan få oversikt over hvilke fester/gravplasser som er tilgjengelige, enkelte kan bestille et feste, samt ikke risikerer å glemme og fornye et feste og gravplass når det har gått 20 år (når gravleien går ut), kan enkelt fornye, avslutte eller overføre gravleien til andre i familien. Og om jeg har en tilknytning til en minoritetsreligion, kan jeg enkelt finne gravplasser som møter mine behov.
Hvorfor (fordi):	Fordi kommunikasjonen med gravplassforvaltningen i dag hovedsakelig ofte er telefonisk og analog. Det er vanskelig å få oversikt over hvilke gravplasser som er ledige, det tar tid å avtale et fysisk møte med gravplassforvalteren. I dag er det flere gravplassforvaltere som setter ut et skilt på gravplassen når festeleien nærmer seg 20 år, i håp om at noen etterlatte skal få med seg at festetiden er løpt ut. Hvis avdøde hadde et feste i sitt navn, er det dødsboet som skal utnevne en ny forvalter innen 60 dager, ifølge lovverket. Men siden gravferdsmyndighetene ikke har systemer som klarer å plukke opp når noen dør, eller hvem som skal kontaktes i dødsboet, og etterlatte ofte ikke vet at avdøde hadde et festeansvar, kan dette fører til at gravplasser blir stående uten en levende forvalter. I ytterste konsekvens kan det føre til at en grav fjernes uten at etterlatte har fått beskjed eller mulighet til å ta over. Gravplassmyndigheter er også pålagt å føre gravregister. Der skal det også være feste. De har ikke innsyn i hverandres gravregister.
Kontaktpunkter/prosesser	• Gravplassmyndigheten • Gravferdsbyråene • Barne- og familiedep.

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om det fantes et system/plattform der innbyggere kunne gå inn og besørge og holde oversikt over festeavtaler elektronisk?*



Fase 5: «Oppgjørets time»

Skifteprosessen

35. Hvem er arvinger i boet?

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Som skal i gang med en skifteprosess etter et dødsfall
Ønsker/behov:	Har behov for å vite hvem som er arvinger til boet og hva arverekkefølgen er og hvem som evt. Er representert med verge
Målet (slik at):	Slik at boet fordeles riktig og kan skje så raskt som mulig
Hvorfor (fordi):	Under et skifte kan det bli avdekket at det er ytterligere arvinger i boet. Domstolene benytter Folkeregisteret ved behandling av dødsfall. Stort sett finnes informasjonen i Folkeregisteret når det er ektefelle og barn etter avdøde. Men, med en gang det er arvinger i andre arvegangsklasse kan det bli mer utfordrende, da avdødes foreldre har mangelfulle opplysninger i Folkeregisteret fordi de døde for lenge siden.
Kontaktpunkter/prosesser	• Folkeregisteret • Tingrettene

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om det var mulig å få en digital oversikt over alle arvinger, inkludert hvilke arvinger som var representert med vergemål?*

36. Responsiv og oversiktlig skifteprosess

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Som skal i gang med skifteprosessen etter et dødsfall
Ønsker/behov:	Jeg har behov for å kunne følge prosessen steg for steg,
Målet (slik at):	Slik at jeg ikke trenger å vente eller lure på når jeg kan gå videre i prosessen og kan se tilbake på oppgaver som er gjennomført.
Hvorfor (fordi):	Særlig skifteprosessen er en abstrakt prosess. Det er lite som indikerer hvor i løpet du er og hvilke oppgaver du har foran deg eller har gjennomført.
Kontaktpunkter/prosesser	• Tingretten • Advokat

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om prosessen gav deg feedback på hvor du var, og hvor lang tid de ulike oppgaver ville ta og når du kan forvente å få svar ved for eksempel: Innsending av skifteerklæring, behandling av skifte, utstedelse av proklama etc.?*
- *Hva om det fantes et knutepunkt som loste deg videre til riktig sted ved ulike oppgaver?*
- *Hva om skifteattesten var digital (OED) og denne kunne hentes av de ulike aktørene (basert på samtykke?) slik at jeg kan få en proaktiv veiledning på hva jeg må foreta meg, og evt. hvilke mulighetsrom jeg har?*

37. Veiledning underveis

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Når jeg skal i gang med skifteprosessen etter et dødsfall
Ønsker/behov:	Behov for god veiledning om f.eks. hva jeg må ta stilling til ifm. skifteprosessen, hvordan jeg får oversikt over økonomien, hvilke skifteformer som finnes, hva som passer til hvem og hvilke konsekvenser det er med de ulike valgene
Målet (slik at):	Slik at jeg kan føle at jeg tar et opplyst valg og ikke blir usikker på konsekvensene
Hvorfor (fordi):	I dag oppleves prosessen som uforutsigbar og flere har opplevd å ta et valg de angrer på i etterkant.
Kontaktpunkter/prosesser	• Tingretten • Skatteetaten • Folkeregisteret • Bank/forsikring

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om det var tilgjengelig veiledningstekst knyttet til hver enkelt handling og aktivitet?*
- *Hva om etterlatte fikk tilbud om en "skifteinnføring" som ga en fullstendig oversikt over hva som kan være lurt å tenke på og gjøre ved valg skifteform basert på en "analyse" av boet?*
- *Hva om den ansvarlige for oppgjøret fikk hjelp og veiledning i hvordan informere og kommunisere til andre arvinger underveis i prosessen?*

38. Enklere å dele ansvaret for oppgjørsprosessen

Hvem:	Jeg som er etterlatt og arving
Hva og når:	og skal gjennomføre skifteprosessen og oppgjøret
Ønsker/behov:	Ønsker at jeg det finnes mer informasjon knyttet til å dele ansvaret ifm. oppgjøret med flere
Målet (slik at):	Slik at vi enklere og smidigere kan dele på ansvaret og belastningen i oppgjørsprosessen.
Hvorfor (fordi):	Det er svært tyngende å stå i alle oppgaver, fordi det er omfattende og mange tidkrevende oppgaver, det strekker ut i tid og det er ekstra tyngende å ta seg av i tillegg til sorgen. Det kan også oppleves som urettferdig at andre arvinger "slipper unna" de krevende oppgavene, eller det kan rett og slett være andre arvinger som er bedre egnet til å utføre visse type oppgaver. Ved utstedelse av attest (privat skifte) kan arvingene som har påtatt seg gjeldsansvaret gi en annen arving eller en utenforstående fullmakt til å handle på vegne av en selv. Når saken er under behandling og arvingen ønsker å gi fullmakt til noen andre for å handle på vegne av vedkommende/motta opplysninger/gi opplysninger ifm. skiftet, så må det lages en særskilt fullmakt med kopi av gyldig legitimasjon.
Kontaktpunkter/prosesser	• Tingretten • Fullmektig for et dødsbo ved privat skifte

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om det var mulig det var enklere å overføre fullmektig for boet til en annen arving underveis i prosessen?*
- *Hva om det var gitt god informasjon om at det er mulig å registrere flere fullmektige for et bo?*
- *Hva om det fantes en enklere og digital fullmaktsløsning?*

39. En enklere måte å gi fullmakt

Hvem:	Jeg som er etterlatt og en av flere arvinger
Hva og når:	og skal gjennomføre skifteprosessen og oppgjøret
Ønsker/behov:	Ønsker jeg at det blir enklere å dokumentere fullmakt og samtykker, gjerne ved elektronisk signatur.
Målet (slik at):	Slik at prosessen ikke strekker ut i tid
Hvorfor (fordi):	I dag forlenges prosessene pga. treg postgang, omfattende dokumentasjonskrav på papir (kopi av legitimasjon, signaturer fra alle, beskrivelse av hva det gis fullmakt til på rett kopi), i tillegg er det ulike krav hos aktørene til dokumentasjonen.
Kontaktpunkter/prosesser	Fullmaktsskjema: https://www.regjeringen.no/contentassets/5ab8842c5877491f82c0e1b2deb8a6e7/ga-8012b.pdf

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om vi kopierte Finlands sitt samtykke-system?*
- *Hva om det fantes en digital måte å dokumentere sitt samtykke på som andre aktører enkelt kunne få tilgang til ved behov?*
- *Hva om det fantes en "smart" fullmaktsgenerator som man kunne signere med elektronisk identifikasjon?*

40. Komplett oversikt over boet

Hvem:	Jeg som er etterlatt og arving,
Hva og når:	som skal avgjøre hva slags skifteform jeg skal velge
Ønsker/behov:	Ønsker meg en komplett oversikt over innholdet i boet og avdødes økonomiske verdier og forpliktelser FØR jeg tar et endelig valg om skifte. Det innebærer komplett oversikt over: formue (innskudd, aksjer/fond, gjeld (offentlig og privat, sikret og usikret), eiendommer, kjøretøy, innbo/løsøre etc.
Målet (slik at):	Slik at jeg kan ta et veloverveid valg som ikke vil ha negativ innvirkning på min egen privatøkonomi om jeg velger privat skifteform.
Hvorfor (fordi):	I dag er det nærmest umulig å få komplett oversikt, med mindre den avdøde har informert meg i forkant av dødsfallet. I tillegg må jeg selv ta kontakt med ulike aktører for å få innsyn i avdødes økonomiske forhold og forpliktelser.
Kontaktpunkter/prosesser	• Formuesfullmakt fra tingretten • Proklama fra tingretten • Fullmakt fra andre arvinger • Siste skattemelding og ligningsopplysninger fra Skatteetaten • Kontakt med bank og forsikringsselskap, Skatteetaten, Statens kartverk, Statens Vegvesen, gjeldsregister • Ved undersøkelse av pantekrav eller skatte- og avgiftskrav.

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om etterlatt fikk en fullstendig oversikt i Altinn Dødsbo som også summerte hele boet?*
- *På kort sikt: Før man kan gi en full oversikt – hva om man kunne endre eller legge til tall selv, slik man kan for Skattemeldingen? Det kan også være en måte å vise de etterlatte at «Her er ikke alt, du må gjøre noe selv for å få hele oversikten»*
- *Hva om alle aktører som avdøde hadde et kundeforhold til, meldte seg automatisk ved et dødsfall?*
- *Hva om formuesfullmakten og proklama var heldigital og gikk automatisk i gang ved et dødsfall?*
- *Hva om etterlatt automatisk fikk siste skattemelding til avdøde?*

41. Digital skifteerklæring

Hvem:	Jeg som er etterlatt og arving,
Hva og når:	og skal søke om skifteform
Ønsker/behov:	Skal kunne gjøre dette enkelt digitalt
Målet (slik at):	Prosessen er lik uavhengig av hvilken skifteform jeg ønsker, hvilken tingrett jeg tilhører, eller hvorvidt jeg har registrert eID
Hvorfor (fordi):	I dag må jeg forholde meg til forskjellig praksis avhengig av hvor i landet jeg bor, jeg må bruke masse tid på fylle ut skifteerklæringen analogt på pdf eller papir.
Kontaktpunkter/prosesser	• Tingretten – som behandler søknaden og utsender attesten • Tingretten som utnevner offentlig bobestyrer ved offentlig skifte • Advokater – som søker på vegne av etterlatt hvis vedkommende er engasjert til å ta skifteprosessen

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Det var ett sted hvor etterlatt digitalt kan fylle ut og sende inn skifteerklæringen, og kunne følge prosessen (hvor lenge er det igjen til attesten kommer), samt motta attesten til deling eller nedlasting*
- *OED tillot tilgang til de som ikke har eID eller fødselsnummer/d-nummer?*
- *OED kunne tilby en løsning frem til skifteattest for de som ikke ønsket privat skifte, men en annen type skifte?*
- *Det fantes en saksbehandler man ringte inn til for å få veiledning til å fylle ut skifteerklæringen som kunne fortelle etterlatt om prosessen, hvilke konsekvenser valget de gjorde ville medføre, og rådgi de videre i prosessen?*

42. Digital skifteattest og fullmakter

Hvem:	Jeg som er etterlatt og arving,
Hva og når:	Som har fått en skifteattest og skal begynne på jobben med selve oppgjøret av dødsboet og fordeling av arven
Ønsker/behov:	ønsker at skifteattesten skal være lett tilgjengelig for de aktørene som trenger det
Målet (slik at):	Jeg skal slippe å måtte være den som er ansvarlig for å sende dokumentet rundt
Hvorfor (fordi):	Det er forventet at det er jeg som er ansvarlig å gi dette dokumentet til aktørene, og når alle aktørene har forskjellige rutiner og krav, medfører det mye ekstra arbeid for meg. I dag mottar tingretten svært mange henvendelser om kopi av attest. Det er kun arvingene som har krav på kopi av attest. Andre som henvender seg får kun et svarbrev med opplysninger om skifteform, mottaker av original attest og ev oversikt over arvinger som har påtatt seg gjeldsansvaret for avdøde. En skifteattest/uskifteattest er et personlig dokument og inneholder taushetsbelagte opplysninger. Andre enn arvinger vil kunne ha krav på opplysninger om skifteform, mottaker av original attest og ev oversikt over arvinger som har påtatt seg gjeldsansvar etter avdøde.
Kontaktpunkter/prosesser	• Tingretten som sender ut attesten • Banker, Statens Kartverk, BBRG, Statens Veivesen, abonnementstjenester, Skatteetaten, etc. som krever en skifteattest før de overfører eiendeler til arvinger

Hva om [mulige idéer]?*:*

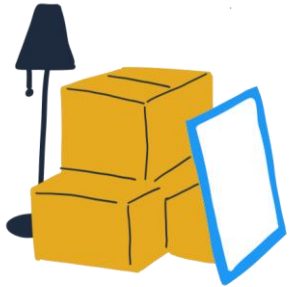
- *Hva om skifteattesten var tilgjengelig digitalt og aktører kan bestille tilgang til den ved behov uten å måtte være avhengig av å måtte få den fra etterlatt?*
- *Hva om skifteattesten automatisk ble sendt ut til alle aktører som hadde et forhold til avdøde?*
- *Eller: hva om jeg kunne samtykke til hvem som kunne hente skifteattesten?*
- *Hva om skifteattesten var tilgjengelig via Altinn etter OED var gjennomført for alle aktører som trengte den? Også offentlig skifteattest og uskifteattest.*
- *Hva om det var tingrettens jobb å dele ut skifteattesten i stedet for etterlatt?*
- *Hva om de mest relevante offentlige etatene Skatteetaten, NAV, Statens Kartverk, Staten vegvesen kunne kontrollere om det foreligger en skifteattest?*
- *Hva om en arving som er ansvarlig for boet kan gi sitt samtykke til å andre etater kan sjekke skifteattesten elektronisk?*

43. Automatisk formuesfullmakt og proklama fra tingretten

Hvem:	Jeg som er etterlatt og arving,
Hva og når:	Som må ta stilling til skifteform
Ønsker/behov:	Ønsker at prosessen rundt formuesfullmakt og proklama settes automatisk i gang av seg selv når tingretten får beskjed om et dødsfall.
Målet (slik at):	Slik at skifteprosessen går raskere og smidigere
Hvorfor (fordi):	I dag må jeg først lese meg opp på disse alternativene, så må jeg be om det. Tingretten behandler henvendelsen, orienterer meg og så utsteder. Proklama tar flere uker, 2 uker behandling, så 6 (egentlig 7 uker) kunngjøring. Dette forlenger prosessen der jeg ikke har tilgang til avdødes økonomi. I tillegg koster proklama 2600 kr.
Kontaktpunkter/prosesser	• Formuesfullmakt • Proklama

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om formuesfullmakt automatisk ble sendt ut til etterlatt av tingretten etter et dødsfall, spesielt ektefeller eller barn som har mistet foreldrene sine slik at man slapp å søke om utstedelse og ventetid på å få den utstedt?*
- *Hva om proklama ble utstedt ved alle dødsfall automatisk?*



Fase 5: «Oppgjørets time»
Fordeling av arv

44. Meklingsbehov

Hvem:	Jeg som er etterlatt har behov for at det finnes et tilbud om mekling for å dempe/unngå familiekonflikter
Hva og når:	Når vi er flere arvinger som skal samarbeide om å gjennomføre gravferd og gå gjennom et arveoppgjør
Ønsker/behov:	Ønsker at det skal finnes et tilbud der en nøytral person kan hjelpe oss gjennom prosessen som vi skal gjennom eller allerede står i. Herunder veiledning rundt skifte, arvebrøk, «best practice», ansvarsfordeling, bli enige om hvem som skal være ansvarlig for boet, fordeling av oppgaver og gjøremål, deling av informasjon mellom arvingene,
Målet (slik at):	Slik at alle involverte vet at ting blir gjort etter lover og regler, og at man vet at ting er rett og føles rettferdig
Hvorfor (fordi):	For å unngå at man skaper en konflikt med bakgrunn i misforståelser og feiltolkninger, eller at man får roet ned en konflikt som allerede har oppstått.
Kontaktpunkter/prosesser	• Familievernkontoret? • Advokat

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om det finnes "tips og triks" for å gjøre fordelingen enklere i konfliktfylte familieforhold?*
- *Hva om det fantes en meklingsrådgiver?*
- *Hva om det fantes gratis juridisk rådgivning for alle etterlatte? For eks. at alle fikk tilbud om 2 timer juridisk rådgivning ifm. et dødsbo?*
- *Hva om mekling var obligatorisk på lik linje med brudd med felles barn?*
- *Hva om dette var et tilbud som alle familier kan benytte seg av før et dødsfall har skjedd, en proaktiv tjeneste?*
- *Hva om Familievernkontorene hadde en tydeligere rolle ved dødsfall?*

45. Egne arvebrøk/fordelingsbrøk

Hvem:	Jeg som er en av flere likestilte arvinger
Hva og når:	Som skal fordele og gjøre opp boet
Ønsker/behov:	Ønsker større fleksibilitet i å utforme egne arvebrøk/fordelingsbrøk uten at det krever ekstra kostnader eller merarbeid, forutsatt at alle arvinger er enige om brøken.
Målet (slik at):	Slik at for eks. tre likestilte arvinger kan arve hvert sitt hus, fremfor at alle får 1/3 av alle tre hus, for så å overføre disse igjen etter egen fordeling.
Hvorfor (fordi):	I dag kreves det merarbeid for å overføre eierskap om man skal gjøre en annen fordeling enn det brøken legger opp til.
Kontaktpunkter/prosesser	• Tinglysning av eierskifte på eiendom hos Statens Kartverk

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om Statens Kartverk hadde en digital løsning for å overføre tinglysning av eierskifte i grunnboka og at denne tillot å definere egne arvebrøker på eiendommer?*

46. Fordeling på 1, 2, 3

Hvem:	Jeg som mottar arv og
Hva og når:	Som skal gjennomføre et arveoppgjør med flere arvinger.
Ønsker/behov:	Ønsker meg verktøy som gjør fordelingsprosessen mer oversiktlig og konfliktdempende når vi skal fordele arven.
Målet (slik at):	Slik at vi enkelt kan sjekke at fordelingen er i tråd med arveloven og alle opplever at de har kontroll og blir hørt gjennom hele prosessen.
Hvorfor (fordi):	I dag kan det raskt bli uoverensstemmelser mellom arvinger, særlig når det er sårt fra før. Årsakene varierer fra manglende dialog, manglende treffpunkter til å ha en god dialog, ulik informasjon, generell skepsis til den andre parten. Det finnes heller ikke i dag en offentlig kontroll av at reglene i arveloven blir fulgt.
Kontaktpunkter/prosesser	• Testamente

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om det fantes et digitalt verktøy for simulering av ulike fordelinger hvor man kunne legge inn alt av verdi (løsøre, eiendommer, kjøretøy osv.) som avdøde hadde og fordele ved hjelp av stemming el.?*
- *Hva om denne var en del av Altinn Dødsbo og det var mulig å laste opp/registrere løsøre?*
- *Hva om det fantes et organ som gjennomførte kontroll av at reglene i arveloven ble fulgt?*
- *Hva om det fantes en arvekalkulator?*

47. Opprydding av uendelig mange eiendeler

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Som er ansvarlig for å rydde opp etter dødsbo
Ønsker/behov:	Har behov for å vite hvordan man bør gå frem for å håndtere og fordele eiendeler, og kjenne til omfanget av denne jobben
Målet (slik at):	At prosessen med å gjøre seg ferdig med en opprydning blir så forutsigbar, enkel og konfliktfri som mulig
Hvorfor (fordi):	Det er en belastende og tidkrevende jobb å skulle rydde opp etter et liv som ofte etterlater seg mange dokumenter, ting eller gjenstander med en affeksjonsverdi. Familie-medlemmer kan ha ulike interesser i denne prosessen, og det kan være krevende å gjøre en rettferdig fordeling seg imellom.
Kontaktpunkter/prosesser	• Advokat • Aktører som rydder opp eller tar imot ombruk

Hva om [mulige idéer?]*:*

- *Hva om etterlatte enkelt kunne få oversikt over behjelpelige virksomheter/tjenester tilgjengelige i området?*
- *Hva om det fantes tips og triks for å fordele eiendeler mellom arvinger?*
- *Hva om det fantes en app hvor man kan legge inn alt, sette verdi og trekke lodd?*

48. "Fordelingsavtale"

Hvem:	Jeg som er arving
Hva og når:	og som har gått gjennom fordelingsprosessen og gjort opp boet
Ønsker/behov:	Ønsker meg en oversikt over endelig fordeling
Målet (slik at):	slik at det ikke blir uoverensstemmelser i etterkant over hvem som har arvet hva
Hvorfor (fordi):	Loven stiller ikke krav til om det skal settes opp en oversikt over hvordan avdødes formue er fordelt. Men det oppfordres til å lage en oversikt som viser hvordan arven er fordelt mellom de enkelte arvinger og at denne bør undertegnes av arvingene. Men det finnes ikke en mal, ei heller en digital måte å gjøre dette på.
Kontaktpunkter/prosesser	• Avslutte et bo

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om alle oppgjør måtte utarbeide en fordelingsoversikt som ble offentlig registrert slik at man i ettertid kan se tilbake på fordelingen eller vise til en endelig fordeling ved behov?*
- *Hva om det var mulig å generere "fordelingsavtale" i Altinn Dødsbo?*

49. Særkullsbarn

Hvem:	Jeg som etterlatt eller jeg som særkullsbarn
Hva og når:	Til avdøde med særkullsbarn
Ønsker/behov:	Ønsker støtte til å håndtere situasjonen om det kommer som en overraskelse at avdøde hadde særkullsbarn
Målet (slik at):	Slik at dialogen blir, og oppleves mest mulig rettferdig, for alle parter.
Hvorfor (fordi):	Det kan være en svært sår og vanskelig situasjon å vite at boet plutselig har flere arvinger enn kjent på forhånd.
Kontaktpunkter/prosesser	• Skifte og fordeling av arv.

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om arveoppgjør med særkullsbarn automatisk fikk tilbud om å snakke med en "arverådgiver"?*
- *Hva om et etterlatt-register gav alle arvinger oversikt over arvinger digitalt og visuelt?*

50. Digitalt testamente

Hvem:	Jeg som er arving
Hva og når:	og som er berettiget i et testamente
Ønsker/behov:	Ønsker meg at jeg får automatisk varsel om dette ved et dødsfall innen rimelig tid og kan at jeg kan se innholdet i dette på en enkel måte, og at alle arvinger kan få samme forståelsen av testamentet.
Målet (slik at):	Slik at oppgjørsprosessen kan gå raskere og smidigere.
Hvorfor (fordi):	En analogprosess, som drar gjennomføringen ut i tid.
Kontaktpunkter/prosesser	• Tingrettene • Advokatbyrå/tjeneste • Testamente

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om testamentet var digitalt og arvinger fikk tilgang med elektronisk identifikasjon?*
- *Hva om alle testamenter måtte oppbevares digitalt i ett register?*
- *Hva om formkravene til gyldig testamentet ble sjekket ved registrering?*

51. Arv i utlandet

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Og skal håndtere arv i utlandet
Ønsker/behov:	Ønsker veiledning og støtte til å håndtere evt. arv i utlandet og forstå hvordan dette evt. påvirker prosesser i Norge, eks. beskatning.
Målet (slik at):	Slik at jeg ikke må bruke mye tid på dette selv og risikere at jeg gjør noe feil som jeg vil straffes for økonomisk.
Hvorfor (fordi):	Prosessen og regelverket er svært forskjellig fra land til land, og jeg har vanskeligheter med å forstå språket
Kontaktpunkter/prosesser	• Ambassader • Skatteetaten

Hva om [mulige idéer?]*:*

- *Hva om ambassader for hvert land presenterte typiske arveregler og hvordan dette evt. påvirker norske arvinger?*



Fase 5: «Oppgjørets time»

Post

52. Automatisk omadressering av post

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Som er ansvarlig for å rydde opp etter et dødsbo
Ønsker/behov:	Ønsker at jeg automatisk får post som er adressert til avdøde.
Målet (slik at):	Slik at jeg slipper å kontakte posten selv og be om dette ved å fylle ut et papirskjema for omadressering eller oppbevaring av post,
Hvorfor (fordi):	I dag må jeg bruke tid på å sjekke avdødes postkasse, det blir ekstra tidkrevende om jeg ikke bor i nærheten. For eksempel sender tingretten orienteringsbrev til dødsboet til avdødes adresse og ikke etterlattes adresse. Digipost sender beskjed til avdødes e-post i håp om at etterlatte ser denne.
Kontaktpunkter/prosesser	• Posten • Fysisk post til avdøde • Digital post til avdøde

Hva om [mulige idéer]?*:*

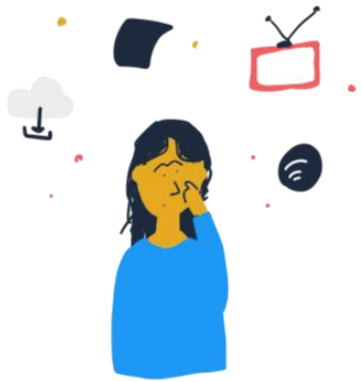
- *Hva om posten til avdøde automatisk ble omadressert til registrerte etterlatte? For eks. at avdøde før et dødsfall kunne dokumentere hvem de vil at posten skal videresendes til? Eller f.eks. automatisk oppdaterte CO/postadresse med kontaktinformasjon for dødsbo hentet fra Folkeregisteret?*
- *Hva om alle offentlige etater hadde én kanal å kommunisere med etterlatt/arvinger på?*

53. Digitale postkasser (ikke send melding om Digipost til avdødes e-post)

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Jeg skal fikse alt det praktiske etter et dødsfall
Ønsker/behov:	Ønsker å få tilgang til avdødes digitale postkasser
Målet (slik at):	Slik at jeg kan få oversikt over viktige dokumenter - eventuelle fakturaer som ikke er betalt eller andre dokumenter som har relevans for det økonomiske oppgjøret.
Hvorfor (fordi):	Det er vanskelig å få oversikt og skulle gjøre opp boet uten å ha tilgang til alle offentlige dokumenter sendt til avdøde. Digipost: I dag lukkes systemene ned etter en stund, selv om etterlatt har tilgang fra før. Digipost sender melding til avdødes mail om at postkassen lukkes et halvt år etter dødsfallet i håp om at etterlatte leser denne. For å få tilgang etter dødsfallet må etterlatt sende inn skifteattest.
Kontaktpunkter/prosesser	• Digipost/e-boks • Altinn • Skatt • Nav

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *De som har ansvar for de digitale postkassene kunne få informasjon om hvem som er etterlatt (ansvarlig for skifte) og gi nødvendige tilganger automatisk*
- *Og at postkassene ikke ble lukket før etterlatt har gjort ferdig oppgjøret*
- *Man endrer det juridiske slik at man har lov til å holde på dataene til oppgjøret er ferdig*
- *Man kan styre hva etterlatt får tilgang til i postkassen – ikke alt som er relevant eller kanskje ikke alt avdøde ønsker etterlatt skal få tilgang til?*



Fase 5: «Oppgjørets time»

<u>Avdødes forpliktelser og arveforhold</u>

(Bank, forsikring og pensjon, lån og gjeld, aksjer og fond)

54. Bransjestandard for bankene

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Og må være i dialog med banken(e) som avdøde hadde sine kundeforhold hos
Ønsker/behov:	Har behov for at alle banker operer likt (og gjerne så effektivt og brukervennlig som mulig) når det gjelder fremgangsmåte for evt. innsyn og bruk av avdødes bankforhold og konti.
Målet (slik at):	Slik at jeg ikke trenger å lære meg en ny prosess for hver nye bank jeg må forholde meg til.
Hvorfor (fordi):	I dag har bankene ulike rutiner rundt sperring av konti, betaling av husholdningsregninger, betaling av gravferdsutgifter, ulik krav og fremgangsmåter for dokumentasjon. Jeg som etterlatt forventer at bankene opererer med samme prosedyrer.
Kontaktpunkter/prosesser	• Bankene. Noen banker tilbyr å laste opp dokumentasjon på elektronisk plattform, mens andre banker krever dette på papir. Noen godtar PDF per e-post.

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om det fantes en bransjestandard for hvordan de skal håndtere dødsfall og skifte som gjaldt alle banker?*
- *Hva om det var mulig å få overført opplysninger fra avdødes kundeforhold inn i sin egen nettbank?*
- *Hva om (jeg kunne samtykke til at?) bankene kan innhente informasjon (skifteattest/kontaktinfo for boet og lignende) digitalt slik at jeg verken måtte laste opp dokumentene eller sende i post?*

55. Avdødes løpende økonomiske forpliktelser og forhold

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Som er ansvarlig for å rydde opp etter avdødes formelle liv
Ønsker/behov:	Ønsker å få en komplett oversikt over alle relevante forhold som er relevante for meg, og en enkel måte å håndtere disse på. Herunder større økonomiske forhold som avdøde hadde, som bankkontoer og innskudd, sikret gjeld som boliglån og billån, usikret gjeld som forbrukslån, kredittkort, offentlig gjeld som restskatt eller bidragsgjeld, pensjoner og forsikringer som private pensjonsavtaler (IPS) eller livsforsikring, samt aksjer, fond og kryptovaluta. I tillegg at prosessene for utbetaling er smidig og samkjørte.
Målet (slik at):	Slik at jeg slipper å bruke tid på å lete opp tjenestene, ta kontakt med hver enkelt, samt bevise mine intensjoner og relasjon til avdøde. Samt, at jeg er sikret at jeg får det jeg har krav på, uten at jeg må lete meg frem til disse rettighetene selv.
Hvorfor (fordi):	Det er svært tidkrevende, tungvint og tyngende å gjenta den samme prosessen gang etter gang med mange ulike aktører uten å vite hvilken dokumentasjon som kreves.
Kontaktpunkter/prosesser	• Bank • Pensjon- og forsikringsselskaper • Tjenester som tilbyr aksjer, fond og krypovaluta • Kredittselskap • Skatteetaten • Statens pensjonskasse • KLP

Hva om [mulige idéer]?*:*

- *Hva om registrerte ektefeller eller samboere fortsatt hadde tilgang til avdødes konto etter et dødsfall? Evt. delvis tilgang?*
- *Endring av gjeldsinformasjonsloven § 12?*
- *Hva om Skatteetaten hadde en prosedyre for å kommunisere ut til etterlatte hva avdøde hadde av forhold?*

56. Avdødes løpende forpliktelser og forhold knyttet til husholdnings- og private tjenester

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Som er ansvarlig for å rydde opp etter avdødes formelle liv
Ønsker/behov:	Ønsker å få oversikt over alle relevante forhold og en enkel måte å avslutte/stoppe disse på. Herunder abonnementer, forpliktelser, brukerkontoer, kundeforhold, medlemskap, tippekort og bonusordninger (Trumf, Coop).
Målet (slik at):	Slik at jeg slipper å bruke tid på å lete opp tjenestene, ta kontakt med hver enkelt, samt bevise mine intensjoner og relasjon til avdøde.
Hvorfor (fordi):	Det er svært tidkrevende, tungvint og tyngende å gjenta den samme prosessen gang etter gang med mange ulike aktører uten å vite hvilken dokumentasjon som kreves.
Kontaktpunkter/prosesser	• Tele-, TV-, internett,- og energileverandører • Ideelle organisasjoner • Magasiner/aviser • Sosiale medier • Skylagringstjenester • Medie- og musikktjenester • Klubber og foreninger

Hva om [mulige idéer?]*:*

- *Hva om banken automatisk genererte en oversikt basert på historikken på transaksjoner fra avdødes konto? Alle "abonnement-oversikten i DNB-appen?*
- *Hva om Posten kunne tatt en mer aktiv rolle og filtrert ut post som er adressert til personer som er registrert død?*
- *Hva om det var EN standard for å avslutte en tjeneste på?*
- *Hva om det fantes en "reply all" funksjon i Altinn Dødsbo, der skifteattesten automatisk blir sendt til relevante aktører som avdøde hadde et registret forhold hos?*
- *Hva om penger stående hos bonusordninger som Trumf og Coop automatisk ble overført til avdødes- eller etterlattes konto ved et dødsfall?*

57. Selskap (AS/ENK): oversikt og innsyn

Hvem:	Jeg som er etterlatt etter selvstendig næringsdrivende
Hva og når:	Når næringsvirksomhet skal avvikles eller overføres til nye eiere etter dødsfall
Ønsker/behov:	Ønsker jeg en enkel prosess som gir meg en oversikt på hvordan økonomien i foretaket/selskapet ser ut, slik at vi som arvinger kan ta et veloverveid og trygt valg når vi viderefører eller avvikler dette.
Målet (slik at):	Det blir lettere for de etterlatte å håndtere det totale oppgjøret, og unngå at etterlatte setter seg selv i en vanskelig situasjon
Hvorfor (fordi):	Etterlatte kan ha vanskelig for å oppgi informasjon de selv ikke sitter på (eks. Organisasjonsnummer), og ha utfordringer med å få oversikt over næringsvirksomheten
Kontaktpunkter/prosesser	• Altinn • Brønnøysundregistrene

Hva om [mulige idéer?]*:*

- *Hva om alle dødsbo med tilknytning til næringsvirksomhet fikk tilbud om 2 timer veiledning?*
- *Hva om det automatisk ble generert en oversikt basert på ulike offentlig data?*
- *Hva om prosessen for å håndtere næringsvirksomhet var godt dokumentert og informert?*
- *Hva om det fantes ett sted hvor jeg kunne få oversikt over alle næringsinteresser avdøde hadde?*

58. Rettigheter

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Og som har krav på ulike rettigheter (stønader, ytelser el.)
Ønsker/behov:	Ønsker at jeg at jeg automatisk får beskjed om dette
Målet (slik at):	Slik at jeg slipper å finne disse selv.
Hvorfor (fordi):	Det er en tyngende og krevende prosess å være pårørende og etterlatt. Mange er ikke kjent med hva slags rettigheter de har.
Kontaktpunkter/prosesser	• Alle

Hva om [mulige idéer?]*:*

- *Hva om ytelser og stønader automatisk ble utbetalt ved registrering av dødsfall?*



Fase 5: «Oppgjørets time»
Kommunale tjenester

59. Kommunale boforhold

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Når den avdøde bodde på sykehjem, institusjon eller kommunal leilighet
Ønsker/behov:	Har behov for at tjenester avsluttes automatisk
Målet (slik at):	Slik at jeg ikke må bruke mye tid og krefter på å finne ut hvilke avtaler som gjelder
Hvorfor (fordi):	Slik at jeg raskt får kontroll på utestående midler, og ikke pådrar meg kostnader for tjenester som ikke lenger er i bruk
Kontaktpunkter/prosesser	• NAV, kommune

Hva om [mulige idéer?]*:*

- *Hva om alle kommuner automatisk mottok informasjon fra Folkeregisteret når et dødsfall er registrert på en person som er bosatt i kommunen, slik at kommunale tjenester automatisk kan avsluttes og at økonomisk oppgjør skjer raskt*

60. Hjelpemidler og utstyr

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Når avdøde har hjelpemidler, utstyr og medisiner fra det offentlige
Ønsker/behov:	Jeg har behov for at tilbakelevering og demontering av hjelpemidler, utstyr og medisiner håndteres forutsigbart og automatisk av kommunen/utlåner, og at dette skjer etter begravelsen. Jeg har behov for at utstyr som benyttes av flere i husholdningen, men som er registret på avdøde, kan overføres på en smidig måte. Jeg har behov for at kommunen jeg bor i tar stilling til hva som skal gjenbrukes, destrueres og hva som skal kastes i søpla og at de tar seg av dette.
Målet (slik at):	Jeg slipper å bruke tid på å demontere utstyr, finne ut hvem som eier hva og hvor det skal leveres inn.
Hvorfor (fordi):	Det er tidskrevende og belastende å finne ut hvem som eier hva, demontere og levere hjelpemidler til de ulike aktørene (som i tillegg ofte ikke vil ta imot utstyr).
Kontaktpunkter/prosesser	• NAV hjelpemiddelsentral (hjelpemidler gitt på varig grunnlag) • Kommunens hjelpemiddelforvaltning (hjelpemidler gitt på midlertidig grunnlag, samt ansvar for transport og service av hjelpemidler) • Sykehus (medisinsk utstyr eks. oksygentank)

Hva om [mulige idéer?]*:*

- *Når kommunen får melding om at en innbygger er død, kan kommunen sende en felles oversikt over hvilke hjelpemidler avdøde har registrert på seg. Dersom avdøde er registrert med ektefelle/samboer mottar han/hun denne listen digitalt og/eller i posten min. 2 uker etter dødsfallet og har mulighet til å krysse av på hjelpemidler som han/hun vil beholde (trappeheis, trygghetsalarm osv.). Samtidig krysser man av ønsket tidspunkt for henting. Utstyr som medisiner, bleier, laken osv. tar også hentetjenesten med seg.*
- *Hva om tilbakelevering blir en del av DigiHot?*



Fase 5: «Oppgjørets time»
Skatteoppgjøret

61. Enklere måte å gjøre opp skatten

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Som skal gjøre opp skatten til avdøde og min egen
Ønsker/behov:	Ønsker meg en mer effektiv og enklere måte å gjennomføre skatteligningen på. Jeg ønsker at det blir tydeligere hva som skal skattes på avdøde og hva som skal skattes på meg/boet.
Målet (slik at):	Slik at det ikke trenger å dra prosessen ut i tid og at jeg forstår hva som forventes av meg og hva jeg kan gjøre for å få den gjennomført raskest mulig.
Hvorfor (fordi):	Prosessen for å gjennomføre skatteligningen i forbindelse med et dødsbo er vanskelig å forstå og analog. Skal man for eks. velge forhåndsligning eller ordinær ligning? Det er vanskelig å lese seg opp på tematikken på nett. I tillegg må jeg som etterlatt sett i gang prosessen ved å ta kontakt med Skatteetaten og be om skattemelding. Ektefelle kan ringe/skrive til Skatteetaten og be om avdødes skattemelding. Andre arvinger må kunne vise til skifteattest, attestasjon fra tingretten, testament eller formuesfullmakt. I begge tilfeller vil de få den på papir og per post.
Kontaktpunkter/prosesser	• Skatteetaten

Hva om [mulige idéer?]*:*

- *Hva om Skatteetaten kunne hente den digitale skifteattesten fra Altinn dødsbo slik at etterlatte slapp å laste den opp til Skatteetaten?*
- *Hva om skatteoppgjøret var tilgjengelig gjennom Altinn Dødsbo-løsningen?*
- *Hva om man kunne gjennomføre skatteoppgjøret på lik linje som eget skatteoppgjør på nett?*
- *Hva om skattemeldingen til avdøde automatisk ble sendt til ektefeller?*



Fase 5: «Oppgjørets time»
Sikker (elektronisk) identifikasjon/autentisering

62. Hjelpe en som ikke er digital med å være digital

Hvem:	Jeg som er etterlatt/tillitsperson
Hva og når:	Som hjelper en syk/dødene eller en arving med lav digital kompetanse, men som ønsker å være digital
Ønsker/behov:	Ønsker meg en enkel måte å kunne bistå med banktjenester og lignende som krever innlogging med elektronisk ID.
Målet (slik at):	Slik at jeg kan hjelpe til uten å bryte sikkerhetsrutinene/reglementet til banken
Hvorfor (fordi):	Det kan være behov for å bistå med det teknologiske grensesnittet (f.eks. innlogging), uten at det er behov for vergemål/fullmakt og lignende.
Kontaktpunkter/prosesser	• Bankene, helse- og omsorgsinstitusjoner

Hva om [mulige idéer?]*:*

- *Hva om det var mulig å ha egne løsninger for ektefeller og barn/foreldre der de enklere kunne få tilgang/innsyn til avdødes konto?*

63. Tilgang til digitale tjenester for personer som ikke har d-nummer eller fødselsnummer

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Når jeg er rettmessig arving uten fødselsnummer eller d-nummer
Ønsker/behov:	Har jeg behov for å kunne logge inn i både offentlig og private digitale løsninger
Målet (slik at):	Slik at jeg kan benytte meg av de ordningene som er digitaliserte og slippe utstrakt kontakt/postgang og lignende i et land/system jeg kanskje ikke kjenner.
Hvorfor (fordi):	Når du ikke har fødselsnummer eller d-nummer, vil du ikke kunne identifisere deg i møte med ulike plattformer som Skatt, NAV, bank, osv.
Kontaktpunkter/prosesser	• Eiendommer hos Statens kartverk • Bestille time hos Statens vegvesen • Skatteetaten • Tilgang til OED • Banktjenester

Hva om [mulige idéer?]*:*

- Hva om det etablertes tilganger som var avgrenset til noen type tjenester og for en avgrenset periode?
- Hva om dette inngikk i ny strategi for eID i offentlig sektor (skal være klar ved årsskiftet)



Fase 5: «Oppgjørets time»

Vergemål

64. Smidigere bruk av vergemål

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Når arvinger i oppgjøret er representert med verge
Ønsker/behov:	Ønsker at prosessen ikke skal forsinkes pga. vergemål
Målet (slik at):	Slik at vi kan gjennomføre oppgjøret innen rimelig tid
Hvorfor (fordi):	Fordi det i dag er en langsom og analog prosess for å verifisere og opprette verger.
Kontaktpunkter/prosesser	• Statsforvalter • Tingretten • Aktører som trenger å verifisere verger

Hva om [mulige idéer?]*:*

- *Hva om det fantes digitale registre som andre etater enkelt kan koble seg på for å verifisere verger?*

65. "Skifteverge"

Hvem:	Jeg som er arving
Hva og når:	Som skal gjennom en skifteprosess hvor en skifteverge blir oppnevnt (fordi en eller flere av arvingene enten er under 18 år eller har en verge som er inhabil fordi den selv er arving)
Ønsker/behov:	Ønsker at prosessen rundt oppnevning av verge og inkludering av skiftevergen i skifte- og oppgjørsprosessen skal være enkel og effektiv
Målet (slik at):	skifte og oppgjørsprosessen ikke trekkes ut i tid og blir ekstra vanskelig
Hvorfor (fordi):	I dag er prosessen rundt oppnevning av verge i stor grad analog og tar lang tid, og det finnes ikke gode fullmaktsløsninger for å la vergen være delaktig i alle prosesser rundt skifte og oppgjør på samme måte som en myndig arving (med fødselsnummer/d-nummer og e-ID tilgang)
Kontaktpunkter/prosesser	• Statsforvalteren som oppnevner verger • Fullmakter, e-ID, disposisjonsrett • Tingretten - skifteerklæring og –attest • Alle aktører som krever digital signering

Hva om [mulige idéer?]*:*

- *Det var en automatikk i å identifisere når skifteverger trengtes og prosessen med oppnevning startet automatisk fra statsforvalterens side?*
- *Gjøre det enklere for verger å få tilgang til digitale signaturer og fullmakter?*



Fase 5: «Oppgjørets time»

Våpen

66. Håndtering av våpen

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Som skal rydde opp i boet
Ønsker/behov:	Ønsker en enklere prosess for å håndtere våpen som avdøde eide
Målet (slik at):	Slik at jeg slipper å bruke tid på finne ut av 1) om det finnes våpen, 2) hva jeg må gjøre for å overta, plombere, destruere eller selge våpenet(ene) jeg har arvet.
Hvorfor (fordi):	Det i dag en analog prosess for å håndtere våpen i møte med politiet
Kontaktpunkter/prosesser	• Nasjonalt våpenregister • Politiet

Hva om [mulige idéer?]*:*

- *Hva om etterlatte kunne håndtere våpen via en digital plattform?*



Fase 5: «Oppgjørets time»

Gårdsdrift

67. Enklere å overta gårdsbruk/landbrukseiendom

Hvem:	Jeg som tar over odel
Hva og når:	Som arving av en gård
Ønsker/behov:	Har behov for å en enklere og mer forutsigbar prosess for å ta overta en gårdsdrift og landbrukseiendommer
Målet (slik at):	Slik at den blir så forutsigbar og enkel som mulig, og ikke er avhengig av økonomisk eller juridisk bistand.
Hvorfor (fordi):	Det er en krevende prosess og mye å sette seg inn i forbindelse med å ta over odel på en gård. Prosessen med å navigere blant ulike aktører, og lovverk, og håndtere alt fra boligmasse, jord-/beiteområder, maskiner, dyr, opprette foretak, skrive søknader for blant annet tilskudd og våpen og få oversikt over regnskap, er for flere en svært omfattende og tidkrevende prosess hvor man er helt avhengig av fagfolk som bistår.
Kontaktpunkter/prosesser	• Odelsadvokat • Regnskapsfører • Landbrukskontoret • Politiet • Nasjonalt våpenregister • Altinn • Brønnøysundregisteret • Mattilsynet • Vegvesenet • Forsikring og bank

Hva om [mulige idéer?]*:*

- *Hva om alle dødsbo fikk tilbud om et visst antall timer veiledning?*
- *Hva om prosessen for å overtakelse av gårdsdrift var godt dokumentert og informert?*



Fase 5: «Oppgjørets time»

Rettigheter

68. Samboer

Hvem:	Jeg som er samboer
Hva og når:	Samboer til avdøde som var ansatt i staten med avtale med SPK eller som kommunalt ansatt og med avtale med KLP.
Ønsker/behov:	Ønsker jeg de samme rettighetene som en ektefelle ved etterlattepensjon når vi har levd et ekteskapslignende forhold over tid
Målet (slik at):	Slik at jeg ikke blir diskriminert til fordel for ektefeller og fraskilte ektefeller
Hvorfor (fordi):	Det oppleves urettferdig at ektefeller og fraskilte ektefeller skal ha bedre rettigheter enn meg
Kontaktpunkter/prosesser	• SPK • KLP

Hva om [mulige idéer?]*:*

- *Hva om samboere hadde like rettigheter som ektefeller når det gjelder etterlattepensjon fra SPK?*



Fase 6: En hverdag uten den avdøde

69. Påminnelser om den avdøde

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Og som skal tilbake til hverdagen
Ønsker/behov:	Ønsker en enkel måte å håndtere den avdødes kundeforhold og brukerkontoer i form av post, reklame, sosiale medier og på andre digitale abonnementstjenester.
Målet (slik at):	Slik at jeg kan ha kontroll på hva som er avsluttet og ikke, og kan slippe såre påminnelser dersom jeg ikke ønsker det
Hvorfor (fordi):	Fordi det kan være vanskelig å få oversikt over og avsluttet den avdødes kundeforhold, spesielt de digitale kontoene.
Kontaktpunkter/prosesser	• Post, reklame • Sosiale medier • Digitale abonnementstjenester • Andre brev til avdøde

Hva om [mulige idéer?]*:*

- *Hva om det fantes ett sted å gå for å stoppe post, reklame og annen post til avdøde?*

70. Sorgen kommer når skuldrene er senket

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Og skal tilbake til hverdagen
Ønsker/behov:	Ønsker at det finnes et tilbud, også når det har gått en stund etter dødsfallet.
Målet (slik at):	Slik at jeg enkelt kan få hjelp til å håndtere sorgen og dødsfallet om jeg trenger det.
Hvorfor (fordi):	Det finnes ingen fasit på hvordan sorgen oppleves eller skal bearbeides. Fordi sorgreaksjoner også kan komme etter det har gått en tid og man kan fort oppleve at behovet for bearbeidelse og hjelp først melder seg et år senere – lenge etter at man har blitt tilbudt samtale. Å vite hva man har rett på og hva som finnes av tilbud på egenhånd kan være krevende, og terskelen kan være høy for å oppsøke en psykolog eller terapeut.
Kontaktpunkter/prosesser	• Kommunehelsetjenesten • Fastlege

Hva om [mulige idéer?]*:*

- *Hva om det fantes en "dødsfall-veileder" i alle kommuner slik som det finnes demenskoordinator eller kreftkoordinator i mange kommuner?*

71. Enklere å håndtere gravplassen

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	Og har ansvar for gravplassen til den avdøde
Ønsker/behov:	Ønsker at det blir enklere å håndtere feste og stell av en gravplass.
Målet (slik at):	Slik at gravplassen blir vedlikeholdt om jeg selv ikke kan eller har mulighet, og slipper å ha dårlig samvittighet for at jeg ikke alltid kan stelle gravplassen.
Hvorfor (fordi):	Fordi behovet for å besøke graven kan endre seg med årene, jeg kan flytte eller det kan oppstå andre situasjoner som hindrer meg å besøke gravplassen.
Kontaktpunkter/prosesser	• Gravplassmyndigheter • Gravplassforvaltere

Hva om [mulige idéer?]*:*

- *Hva om det fantes en løsning der etterlatte enkelt kunne bestille stell av gravplass, håndtere feste og lignende?*