Digdir

digdir.no

Sluttrapport innsiktsfasen

Livshendelsen dødsfall og arv

Juni 2021

Innhold

2 **Om rapporten**

3 **1. Sammendrag**
4 Hvordan opplever etterlatte dagens situasjon?
5 Fire mulighetsrom til en bedre brukeropplevelse
6 Det videre arbeidet

7 **2. Om prosjektet**
8 Bakgrunn
9 Prosjektorganisering
10 Metode: Tjenestedesign og kvalitativ innsikt

13 **3. Hva har vi lært?**
14 Brukerreise og tjenestekart
22 Åtte typiske grupper av brukere
39 Hovedfunn
76 Hvilke regelverk treffer livshendelsen?

89 **4. Mulighetsrom**
91 Fire mulighetsrom
110 Fremtidige trender og behov

112 **5. Veien videre**
113 Prosess, organisering og arbeidsmetode
118 Hva er viktig for å lykkes?

127 **Vedlegg**
128 Vedlegg 1: Designprinsipper
134 Vedlegg 2: Slik har vi kartlagt livshendelsen
141 Vedlegg 3: Kartlagte brukerbehov



Om rapporten

Denne rapporten er en kunnskapsoppsummering av innsiktsfasen for livshendelsen dødsfall og arv (DOA). Prosjektet er gjennomført på oppdrag fra regjeringen og KMD, og har pågått i seks måneder, fra januar til juni 2021.

Hensikten med prosjektet har vært å identifisere innbyggernes behov og utfordringer i forbindelse med livshendelsen, samt hvilke aktører, systemer og juridisk regelverk som er med på baksiden av brukeropplevelsen. Vi har brukt tjenestedesign som tilnærming for å synliggjøre sammenhengene og foreslår forbedringer av brukerreisen i form av mulighetsrom og idéer.

Rapporten har et godt empirisk grunnlag, men vi tar høyde for at det er behov, aktører eller initiativer som vi ikke har fanget opp og som vil komme frem senere i arbeidet med livshendelsen.

Vi vil rette en stor takk til alle etterlatte og aktører som har bidratt med sin innsikt i arbeidet med livshendelsen.

1. Sammendrag

Hvordan opplever etterlatte dagens situasjon?

Kartleggingen av livshendelsen dødsfall og arv viser vesentlig behov for forbedringer. På innbyggersiden bruker de etterlatte uforholdsmessig tid på å fikse praktiske oppgaver i etterkant av et dødsfall. Aktørene på baksiden mangler tilgang til data, har kronglete prosesser og snakker i liten grad sammen.

Mange er lite forberedt på døden, og det offentlige oppfordrer i liten grad til å planlegge for den. Etterlatte møter en offentlig sektor som er lite proaktiv og det fører til at de må drive prosessene selv.

De etterlatte opplever det som vanskelig å finne informasjon om hvilke praktiske oppgaver de skal igjennom. De søker gjerne hjelp fra venner og bekjente, profesjonell hjelp via advokater eller bruker gravferdsbyråene som rådgivere. For dem som ikke har ressursene til å få hjelp, er det ekstra tungt.

Det meste av oppgavene de etterlatte må igjennom er lite sammenhengende og analoge eller delvis digitale. De etterlatte møter ofte et tungt språk og uforståelig terminologi i brev og kommunikasjon generelt.

Den økonomiske oppryddingen etter et dødsfall trekker for mange ut i tid. Først må de dokumentere at de er arvinger, da det offentlige ikke har oversikt over hvem arvingene er. Det er tidkrevende å finne ut av hvem disse aktørene er, og for å få oversikt over økonomiske forhold må formuesfullmakter sendes ut til alle aktører avdøde hadde et kundeforhold hos. Dette tar ofte lang tid og det er ulike krav til dokumentasjon. Når de har valgt skifteform tar det lang tid før de mottar endelig dokumentasjon på skiftet.

Tiden etter et dødsfall preges gjerne av lite overskudd. Mange etterlatte må ta pauser i oppgavene og bruke lang tid på å få ferdig oppgjøret da de ikke makter å ordne alt på en gang.

Fire mulighetsrom for en bedre brukeropplevelse

På bakgrunn av innsikten vi har kartlagt foreslår vi fire mulighetsrom med tilhørende idéer som skal være med på å gjøre brukeropplevelsen bedre.

Mulighetsrommene er beskrevet på et konseptuelt nivå hvor vi skisserer behov, verdi og forutsetninger. Vi presenterer også mulige idéer innen hvert mulighetsrom. Både mulighetsrommene og idéene bør leses som potensielle fremtidige innsatsområder, og ikke som endelige løsninger eller endelige svar på problemstillingene.

De fire mulighetsrommene med idéer:

Mulighetsrom 1: Overblikk med helhetlig og målrettet informasjon

- **Idé 1.1:** Etterlattes guide: Ett sted for veiledning og oversikt — Pri 1
- **Idé 1.2:** Etterlatt-koordinatoren: Samtalebasert hjelp på veien — Pri 2

Mulighetsrom 2: Gjøre det enklere å forberede og dokumentere mens vi lever

- **Idé 2.1:** Samtalehjelp: Hjelp og støtte til å snakke om døden — Pri 2
- **Idé 2.2:** Mitt ettermæle: Automatiser planleggingen — Pri 2

Mulighetsrom 3: Helhetlig brukeropplevelse og forenkle og redusere oppgavene

- **Idé 3.1:** Proaktive tjenester: Innbygger slipper å ta initiativ — Pri 1
- **Idé 3.2:** Oppgjørshjelpen: Helhetlig oversikt over oppgaver og historikk — Pri 1

Mulighetsrom 4: Skape likeverdige tjenester – tilpasset den enkelte innbygger

- **Idé 4.1:** I tritt med tiden: Modernisere dagens gravferd — Pri 2
- **Idé 4.2:** Felles praksis: Lage felles retningslinjer for tjenester knyttet til dødsfall. — Pri 1

Det videre arbeidet

Utforske mulighetsrom og idéer
Vi har gjort en prioritering av hvilke idéer vi vil utforske først. Prioriteringen er gjort ut fra i hvor stor grad de treffer "brukeren i sentrum", "samfunnsnytte" og "gjennomførbarhet". Å utforske idéene vil si at vi *sammen med brukerne* nyanserer, konkretiserer og definerer dem til mer helhetlige løsningsforslag (konsepter). Disse konseptene vil igjen testes på brukerne for å sikre at idéene treffer reelle behov.

Det vil ikke være mulig å gå i gang med alle idéer samtidig. Noen idéer er avhengig av at andre løses først, noen kan være avhengig av politiske- og samfunnsmessige diskusjoner, og andre igjen kan være avhengig av beslutning om eierskap til løsninger både på departement- og direktoratnivå. Det vil heller ikke være kapasitet og midler til å arbeide med åtte idéer i parallell.

På forrige side har vi merket hvilke idéer ("Pri 1") vi anbefaler å utforske videre i konseptfase 2021/2022. Idéer merket "Pri 2" er uprioritert i tid fordi det er en del forutsetninger som bør løses før idéene kan utforskes videre, og anbefales igangsatt etter 2022.

Vi gjør oppmerksom på at det kan oppstå endringer i prioritering av idéene i senere faser basert på funn som blir gjort i det videre arbeidet, endringer hos aktørene i livshendelsen, politiske føringer, samfunnsmessige endringer, osv.

Samskaping og brukerorientert eksperimentering
I det videre arbeidet vil vi etablere en plattform for samarbeid og samskaping. Aktører og brukere vil involveres bredt for å finne de gode og bærekraftige løsningene. Vi vil også samarbeide med de andre livshendelsene for sammen å finne løsninger på sammenfallende utfordringer og behov.

Vi vil arbeide med brukerorientert eksperimentering og la oss inspirere av «lean startup» metodikk. Det er også ønskelig å utforske «fremsyn» som metode.

Vi vil legge til rette for å få opp innovative idéer og utvikle prototyper (papir eller digitalt) slik at vi tidlig kan teste ut om idéene har ønsket effekt. Vi vil ta de beste idéene og utvikle MVP-er (minimum viable product) som vi lanserer for et mindre antall brukergrupper for kontinuerlig læring og forbedring for livshendelsesarbeidet.

2. Om prosjektet

Bakgrunn

Et av målene i regjeringens digitaliseringsstrategi, Én digital offentlig sektor (2019-2025), er at «brukerne skal settes i sentrum gjennom mer sammenhengende tjenester basert på viktige livshendelser». Regjeringen har prioritert arbeidet med syv livshendelser hvor dødsfall og arv er en av dem.

Bakgrunnen for målet om mer sammenhengende tjenester er at innbyggerne opplever dialogen med det offentlige som fragmentert og lite sammenhengende. Strategien viser til at «Brukerne må gå fra nettsted til nettsted for å skaffe seg informasjon og få utført digitale tjenester». Videre beskrives det at «Brukerne ønsker seg mer sømløse digitale tjenester, også i saker som går på tvers av virksomheter».

Digitaliseringsdirektoratet fikk i tillegg 2 til tildelingsbrevet for 2020 i oppdrag å lage en plan for det videre arbeidet med livshendelsen dødsfall og arv. Planen skal inneholde konkretisering av arbeidet i 2021, samt en skisse av planene for arbeidet med livshendelsen frem mot 2025.

Oppdragsbeskrivelse fra tillegg 2 til tildelingsbrevet:

- **Bruker og behovskartlegging** for sammenhengende tjenester innenfor livshendelsen dødsfall og arv
- Kartlegge **gjennomførte og pågående IKT-tiltak/prosjekter** som bidrar til å oppfylle brukerbehovene, samt beskrivelse av hvilke behov som ikke dekkes av pågående tiltak
- **Anbefale et scope** for gjennomføring av livshendelsen

Prosjektorganisering

Prosjektgruppen ledes av Digitaliseringsdirektoratet i samarbeid med KS som representerer kommunene og fylkeskommunene i arbeidet. Comte Bureau er leid inn for å lede arbeidet med behovskartleggingen og gjennomføre intervjuer med etterlatte.

På bakgrunn av behovskartleggingen har prosjektgruppen i samarbeid definert flere mulighetsrom og plan for videre arbeid med livshendelsen dødsfall og arv.

Prosjektet har hatt samarbeid med de andre livshendelsene. Vi har blant annet hatt en workshop hvor målet var å kartlegge sammenfallende utfordringer og behov. Vi har også intervjuet over 50 aktører som har en rolle på baksiden av brukeropplevelsen. Flere av aktørene vil være med videre i samarbeidet.

Digdir
Bredo Swanberg
Petra Nilsson-Andersen
Camilla Falch
Alise Kjelling
Benedicte Olsen Sørli
Siri Eriksen
Mona Hovland Jacobsen
Vidar Tilrem
Eli Helen Korsan

KS
Geir Kristian Hansen

Comte
Margaret Sripo Sanner
Hanna Pincus
Astri Eiterstraum
Victoria Hovland
Adrian Haugen
Øystein Evensen

Metode: Tjenestedesign og kvalitativ innsikt

Dette er et innsiktsprosjekt hvor vi har hatt fokus på å skaffe oss kunnskap om hvilke utfordringer etterlatte står overfor i forbindelse med et dødsfall. Vi har kartlagt hvilke aktører og systemer som på baksiden er med på å skape denne brukeropplevelsen og løpende diskutert muligheter for forbedringer av brukerreisen.

Vi har brukt **tjenestedesign** som tilnærming, en metode som har hovedfokus på å utvikle helhetlige og sammenhengende tjenester til brukernes behov. Tjenestedesign kombinerer kvalitative analysemetoder fra samfunnsvitenskapen med mer utforskende, utprøvende og visualiserende prinsipper og metoder fra designfagene.

Vi har involvert både etterlatte og aktører som representerer tjenester og tilbud tilknyttet livshendelsen.

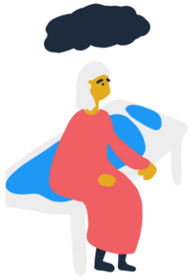
Innsikten fra prosjektet har vi oppsummert i **åtte typiske brukergrupper (personas), hovedfunn, en brukerreise og et tjenestekart.** Brukerreisene viser hvilke trinn brukerne (de etterlatte) går igjennom og hvor de møter på utfordringer i forbindelse med livshendelsen. Tjenestekartet er en kartlegging av hvordan disse utfordringene er knyttet til bakenforliggende arbeidsprosesser, IKT-løsninger, regelverk, samhandlingsutfordringer og andre systemiske utfordringer.

Gjennom prosessen har vi opparbeidet et solid empirisk grunnlag for å utarbeide anbefalinger til det videre arbeidet med å forbedre brukeropplevelsen. Disse er formulert som **fire mulighetsrom.** Datainnsamlingen og innholdet presentert i denne rapporten er en sammenfatning av lærdommer fra både etterlatte og aktører.

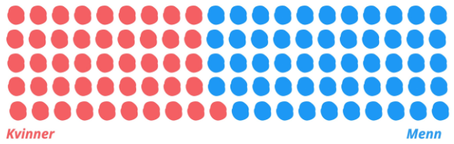
Over de neste sidene beskriver vi noe nærmere hvilke brukere og aktører som er involvert i arbeidet med å kartlegge livshendelsen.

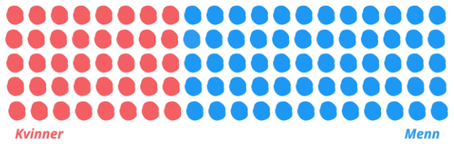


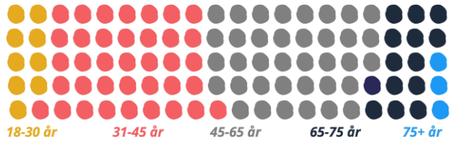
Etterlatte

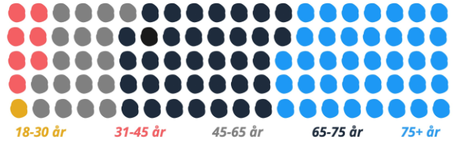


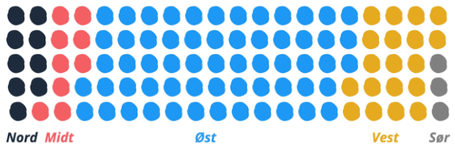
Avdøde



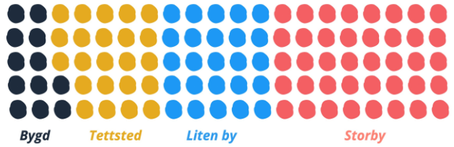


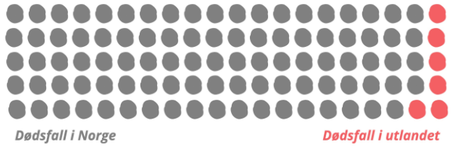


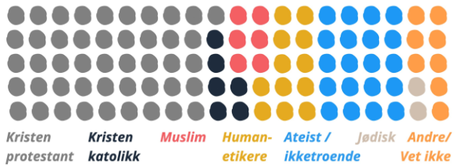












100+

Intervjuer med innbyggere

Vi har kartlagt:

- Etterlattes opplevelser av dagens brukerreise og tjenestetilbud
- Utfordringer og smertepunkter de har møtt på
- Forbedringspotensialer og muligheter de ser i tjenestetilbudet

50+

intervjuer og workshop med aktører

Vi har kartlagt:

- Hvilken rolle de ulike aktørene har i livshendelsen
- Hvilke systemer er involvert som en del av brukerreisen og livshendelsen
- Utfordringer de står overfor når de yter tjenester
- Regelverk
- Relevante IKT-tiltak/prosjekter

Intervjuer

Offentlige:
Barne- og familiedepartementet
Gravplassmyndigheten i Bergen
Gravferdsetaten i Oslo
Statens pensjonskasse, avdeling for etterlattepensjon og barnepensjon
Statens pensjonskasse, avdeling for gruppelivsutbetalinger
Folkehelseinstituttet og Dødsårsaksregisteret
Helse Sør-Øst (e-helse)
Politiet i Brønnøysund
Vestfold krematorium
Digipost
Folkeregisteret
Fysioterapi ergoterapi og rehabiliteringstjenesten, Molde kommune
NAV, ytelser til gjenlevende
KS kompetansenettverk for e-helse
Statsforvalteren i Vestfold og Telemark
Direktoratet for e-helse og Norsk helsenett
Brønnøysundregisteret
Skatteetaten
Kommuneoverlege, Narvik kommune
Fysioterapi, ergoterapi og rehabilitering, Jevnaker kommune
Politiets IKT-tjenester
Utenriksdepartementet
Statens lånekasse for utdanning
Domstoladministrasjonen og representanter fra tingrettene i Drammen, Bergen, Finnmark
Politiet i Oslo
Statens kartverk
ID-porten under Digitaliseringsdirektoratet
Sykehjemsetaten i Oslo og Abilsøhjemmet
Sør-Varanger menighetsråd (samiske skikker)
Statens sivilrettsforvaltning og Statsforvalteren i Oslo og Viken
Husbanken
KS Fagråd IT-arkitektur
Arkivverket
NAV, gravferdsstønad og båretransport

Ideelle:
Røde kors, arv og testamentariske gaver
Landsforeningen for etterlatte ved selvmord (LEVE)
Mental helse

Tros- og livssyn:
Human-etisk forbund
Muslimsk menighet i Oslo (retning ahmadiyya)
Det Mosaiske Trossamfunn i Oslo
Animisme (samer/urfolk)

Private:
Advokatforeningen
Arbeidsgiverorganisasjon for kirkelige virksomheter
Vebono
Justify
Arv.no
Virke Gravferd
Verd Gravferd
Nordnet
Euronext
Norsk gjeldsinformasjon
DNB bank, dødsboteam
DNB livsforsikring og pensjoner
IF Europeiske reiseforsikring

Prosjekter:
Oppgjør etter dødsfall (Digdir)
Fremtidens skatteinnkreving (Skatteetaten)
DigiHot (NAV/KS)

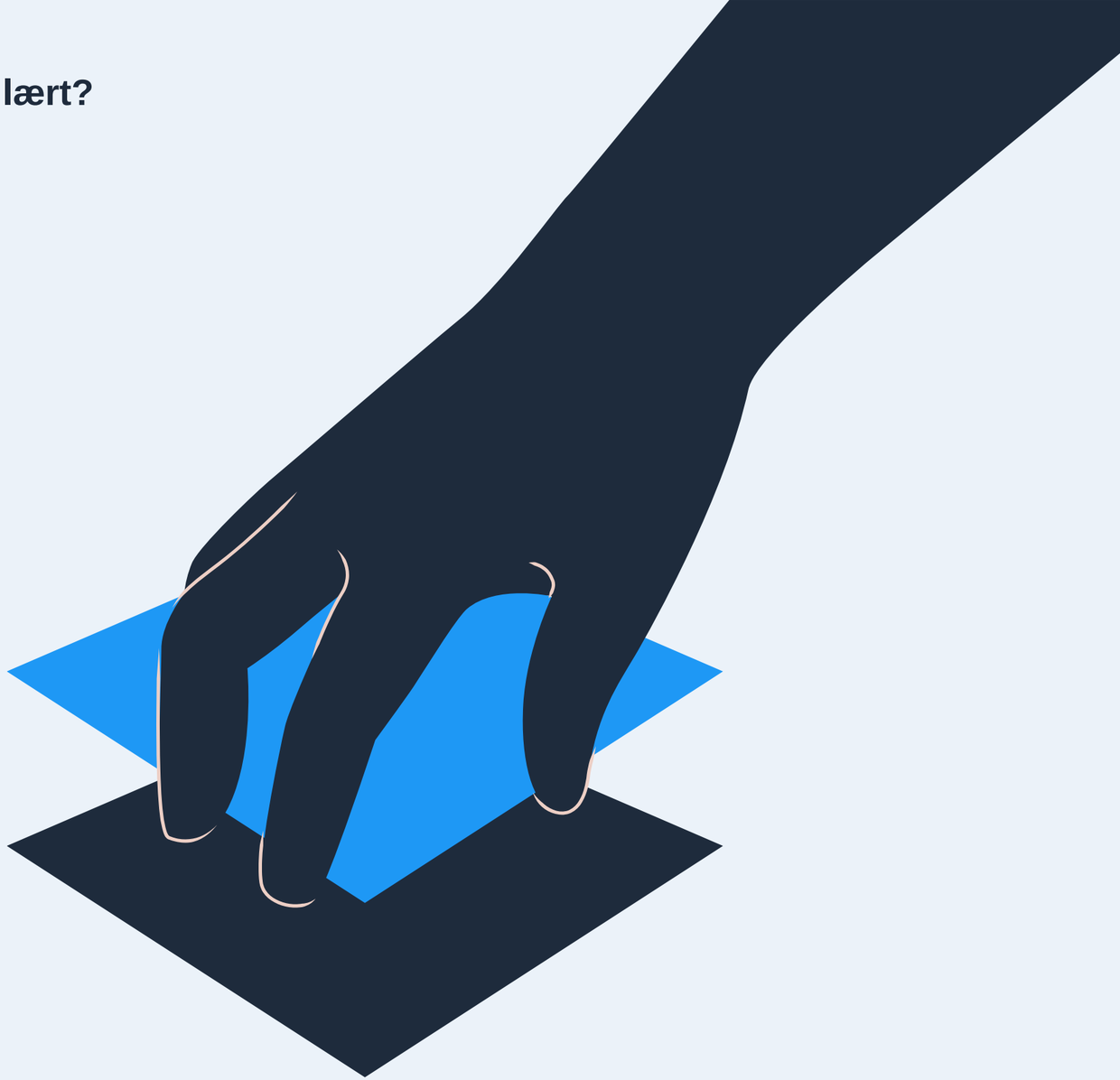
Workshop

Workshop med de andre livshendelsene *Få barn, Alvorlig sykt barn, Miste og finne jobb, Ny i Norge, Starte og drive en bedrift, Starte og drive en frivillig organisasjon*

Workshop med KS fagråd for arkitektur

3. Hva har vi lært?

Brukerreise og tjenestekart



Brukerreiser og tjenestekart er analyseverktøy for å oppsummere og belyse brukerens opplevelse av livshendelsen, samt aktørenes forståelse av hva som skjer "på baksiden" for å skape disse brukeropplevelsene. Både brukerreisen og tjenestekartet bygger på analyser av intervjuer med aktører og etterlatte.

Hva består tjenestekartet og brukerreisen av?

Over de neste sidene presenterer vi en visualisering av livshendelsen dødsfall og arv. Visualiseringen er basert på analysene av gjennomførte intervjuer med aktører og etterlatte. Brukerreisen er såpass omfangsrik og detaljert at den måler 5 meter i lengden i trykket versjon. Innholdet består av to hoveddeler:

1. Brukerreisen: Oversikt over brukerne
Den første delen er en brukerreise som med utgangspunkt i innsiktsarbeidet gir en detaljert beskrivelse av hva brukeren *gjør* i møte med tjenestene som har med livshendelsen å gjøre. Formålet med å tegne opp en helhetlig brukerreise har blant annet vært å definere hvor brukerreisen starter og slutter.

For å definere start og slutt av brukerreisen har vi analysert brukernes forståelse og opplevelse av livshendelsen. Disse analysene har vist at det er nyttig å se på dødsfall og arv som en livshendelse som starter en god stund før selve dødsfallet. Det er også en livshendelse som vedvarer en god stund etter at arveoppgjøret er gjennomført. Brukerreisen er etter denne avgrensingen organisert i seks overordnede faser: 1) *Bevisstgjøring og forberedelse rundt døden*, 2) *Livets sluttfase*, 3) *Dødsfallet*, 4) *Gravferden*, 5) *"Oppgjørets time" - administrere avdødes liv* og 6) *En hverdag uten den avdøde*.

2. Tjenestekart: Oversikt over systemet
For å sikre at innsiktsarbeidet viser helheten og sammenhengene mellom bruker og system i livshendelsen, har vi med utgangspunkt i brukerreisen bygget ut et såkalt tjenestekart. Tjenestekartet viser det som foregår på baksiden
for hvert av trinnene brukerne tar. Det viser blant annet hvilke nøkkelprodukter, systemer, virksomheter og øvrige systemiske forhold som "ligger bak" og bidrar til å skape brukeropplevelsen av dødsfall og arv. Grunnlaget for tjenestekartet kommer i hovedsak fra gjennomførte intervjuer med aktørene. Det er imidlertid også basert på en gjennomgang av offentlig tilgjengelig informasjon om de involverte tjenestene.

Se nærmere forklaring på neste side.

De seks fasene i brukerreisen



Fase 1:
Bevisstgjøring og forberedelse rundt døden



Fase 2:
Livets sluttfase



Fase 3:
Dødsfallet



Fase 4:
Gravferden



Fase 5:
"Oppgjørets time" - administrere avdødes liv



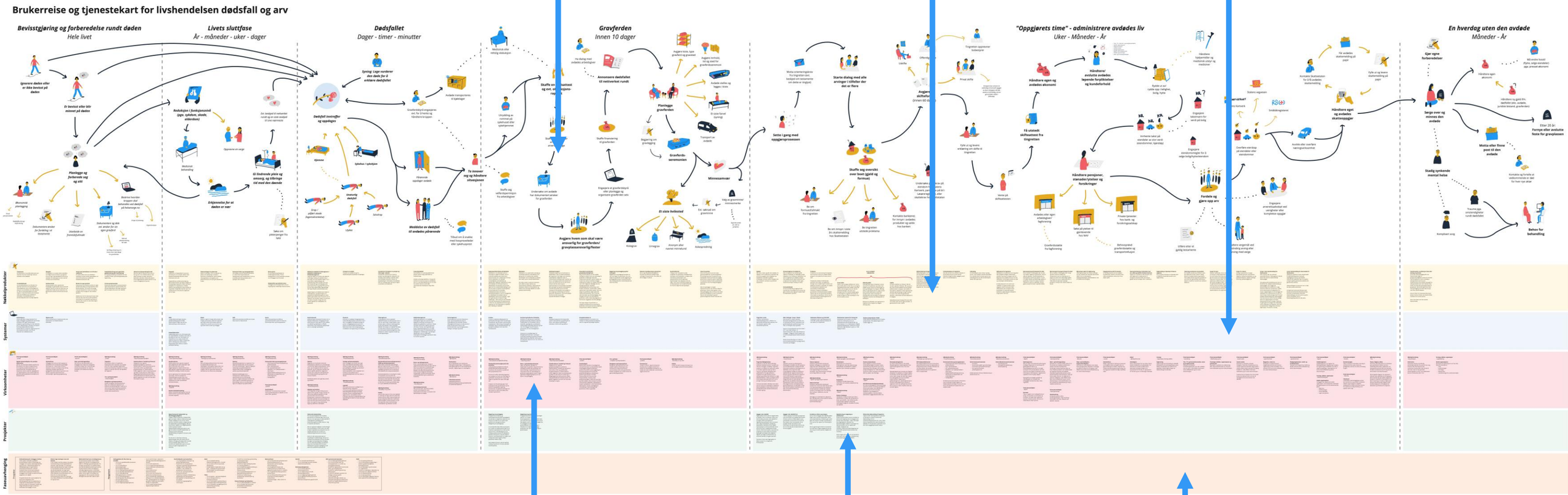
Fase 6:
En hverdag uten den avdøde

Se **tjenestekartet i full versjon** (egen pdf)

Brukerreisen:
Øverst presenterer vi brukerreisen trinn for trinn. De mørke pilene markerer hovedtrinnene i brukerreisen. De gule pilene markerer alternativer knyttet til et trinn. Prikkede linjer er tilleggstrinn de etterlatte kan velge å ta.

Nøkkelprodukter:
På raden med gul bakgrunn presenterer vi nøkkelprodukter som er avdekket. Dette er viktige elementer som påvirker handlingene og trinnene i reisen.

Systemer:
På raden med blå bakgrunn presenterer systemer som er avdekket. Dette er systemer som aktører benytter gjennom de bakenforliggende prosessene gjennom de ulike fasene.



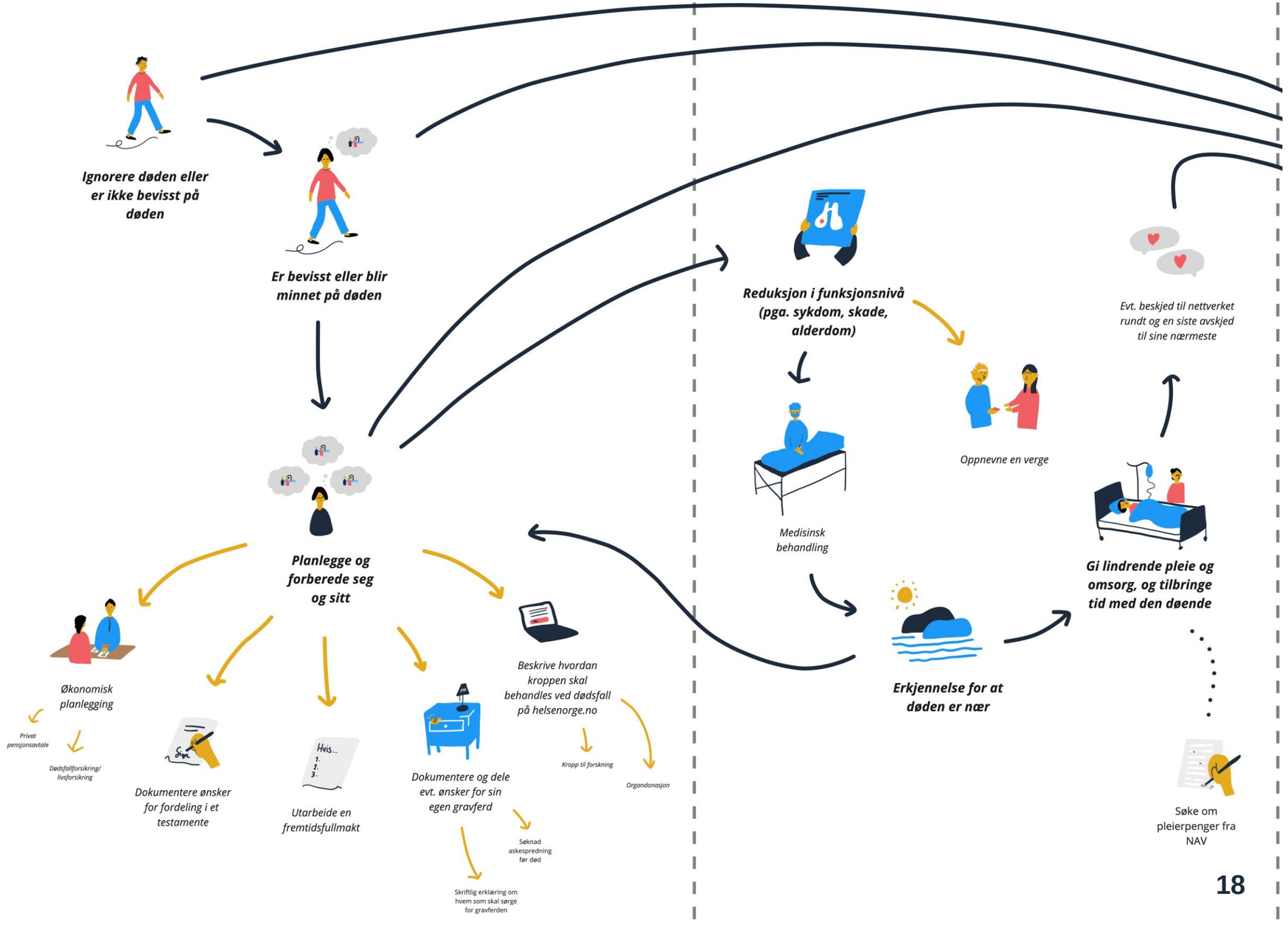
Virksomheter:
På rød rad presenterer vi relevante virksomheter som påvirker de ulike trinnene i livshendelsen, med kort beskrivelse av ansvar.

Prosjekter:
På raden med grønn bakgrunn lister vi opp prosjekter som er avdekket.

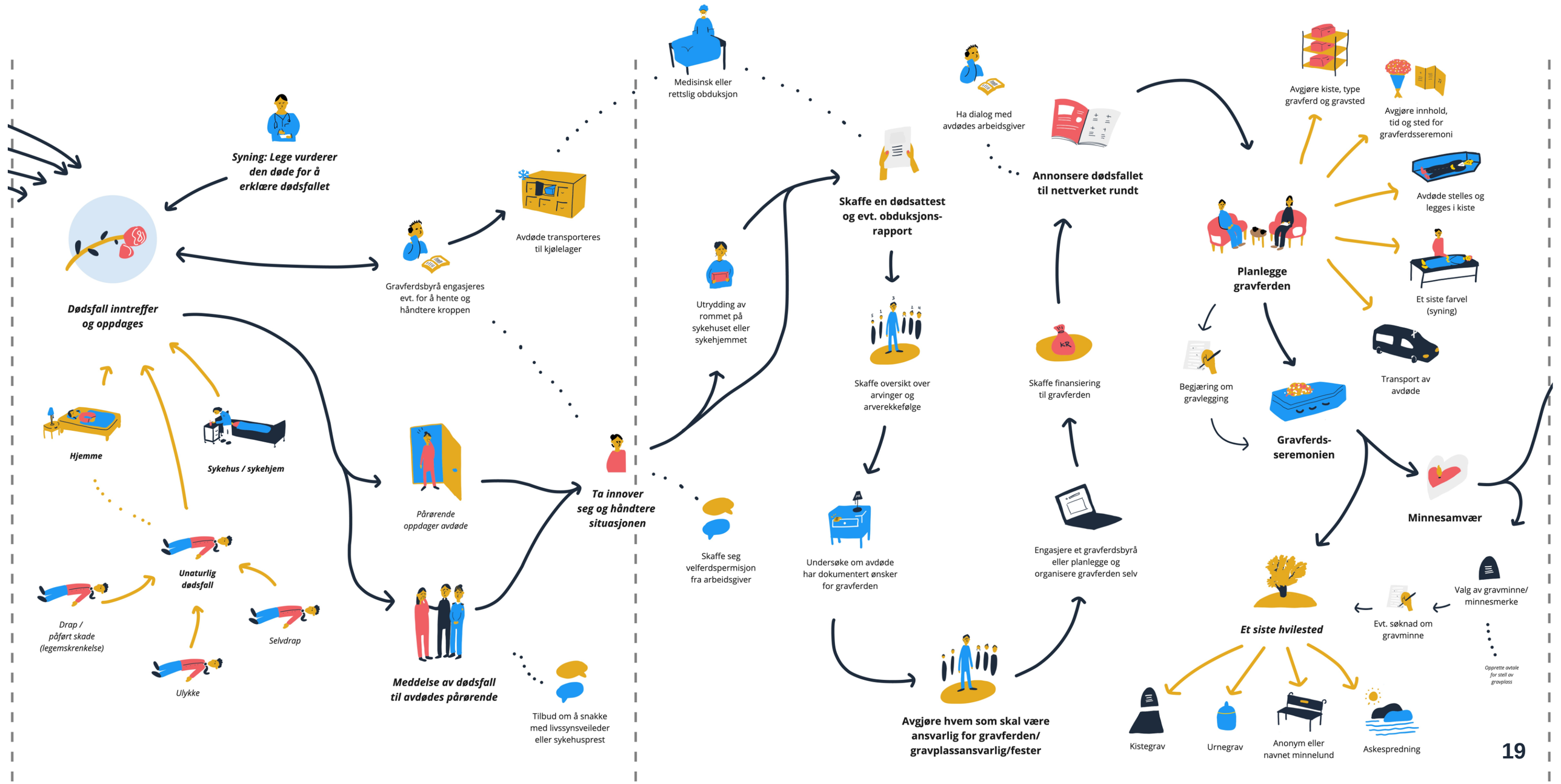
Faseoverlappende prosjekter og regelverk:
På nederste rad lister vi opp prosjekter og regelverk som påvirker flere faser og områder i livshendelsen.

Brukerreisen: *Bevisstgjøring og forberedelse rundt døden* og *Livets sluttfase*

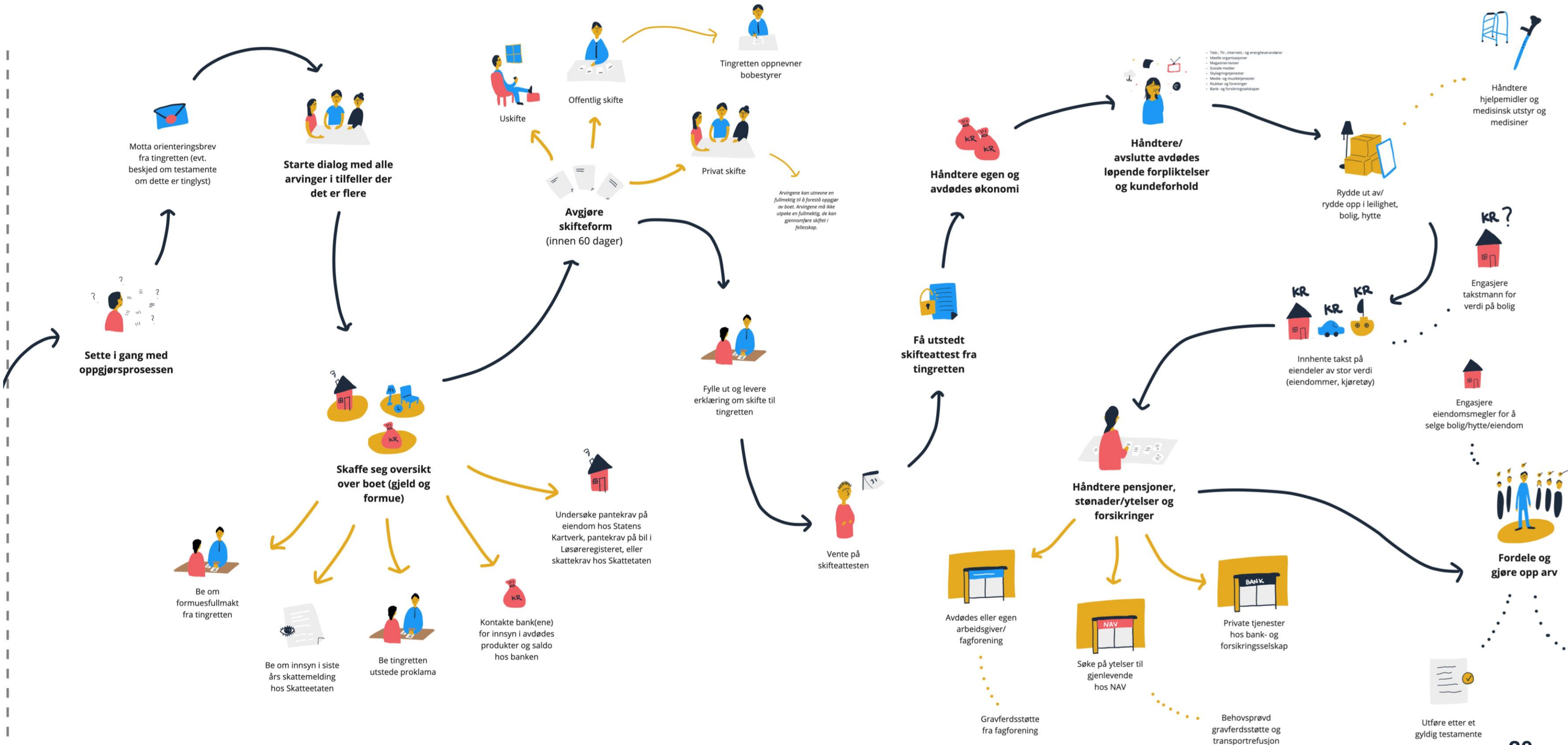
Som et bakteppe for innholdet i resten av rapporten viser vi i de påfølgende sidene utsnitt av de seks fasene som utgjør brukerreisen.



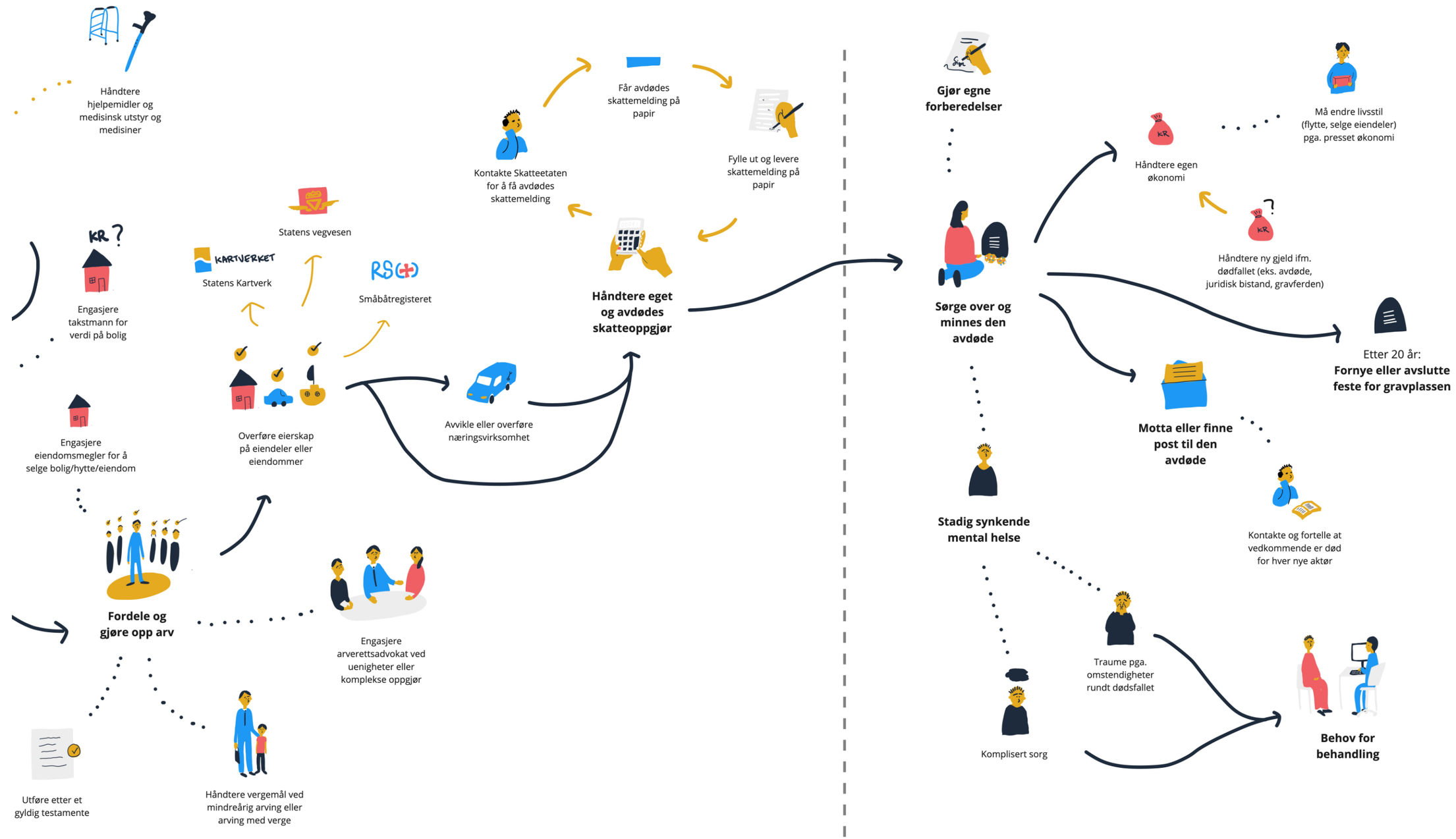
Brukerreisen: *Dødsfallet* og *Gravferden*



Brukerreisen: *"Oppgjørets time" - administrere avdødes liv*



Brukerreisen: *En hverdag uten den avdøde*



Åtte typiske grupper av brukere

Brukergruppene for livshendelsen er mangefasetterte. Alle som er intervjuet har delt personlige og unike historier. I analysene lar det seg likevel gjøre å kategorisere de etterlatte i åtte typiske "brukergrupper".

De typiske brukergruppene er fremstilt som *personas*. Personas er fiktive beskrivelser av personer som representerer majoriteten av de 100 etterlatte vi har intervjuet og hørt om fra aktørene. Personaene er ment som en oppsummering av typiske avdekte behov og utfordringer og som et *verktøy* for å utvikle fremtidige tjenester når prosjektet går inn i nye faser. Personas danner også grunnlaget for beskrivelser av hovedfunn og mulighetsrom senere i rapporten. Løpende sitater er direkte utsagn fra etterlatte og er tatt med for å belyse historien til personaen.

Vi har identifisert følgende personas:

1. Gudrun og kreftsyke Knut - eldre ektepar der to inntekter blir én
2. Søstrene Pedersen - konflikt, skepsis og Ragnhild i midten
3. Nils - den pliktoppfyllende nevøen
4. Oda Odel - gårdsbruket som ble et mareritt
5. Frode forberederen - og planleggingen som feilet
6. Sergio og Øyvind - paret som var på toppen av livet
7. Knut - samboeren som sitter alene igjen med småbarn
8. Tjuefireåringen Amina - som får alt ansvaret når mor ikke makter

1. Gudrun og kreftsyke Knut
- eldre ektepar der to inntekter blir en

"Tomrommet er ubeskrivelig etter et så langt ekteskap. Fortsatt våkner jeg og forventer at han skal ligge ved siden av meg."



Deres historie:

- Gudrun og Knut har vært gift store deler av sitt voksne liv.
- Begge er pensjonister, og de har en felles og stabil økonomi med hus, hytte og et par kjøretøy.
- Da Gudrun og Knut var arbeidsføre, var det Knut som hadde den største inntekten. Gudrun har store deler av ekteskapet vært hjemmeværende og sporadisk i jobb. Det er derfor Knut som har den høyeste månedlige pensjonsutbetalingen.
- Fra kommunen og NAV Hjelpemiddelsentral, har de begge fått noen hjelpemidler for å gjøre hverdagen litt enklere. Blant annet en rullator, dusjkrakk, armlener til toalettet, og en trygghetsalarm om noen av de skulle falle og ikke komme seg opp igjen.
- Noen år ut i pensjonstilværelsen, får Knut en alvorlig kreftdiagnose. Den første tiden bor Knut hjemme med døgnkontinuerlig hjemmesykepleie og jevnlige cellegiftbehandlinger. De er håpefulle noen måneder, før Knut plutselig blir en del verre.
- Knut og de rundt ham innser raskt at Knut ikke har lenge igjen å leve, og de blir enige om at han skal tilbringe den siste tiden på sykehjem for palliativ omsorg og lindring. Knut er bekymret for hvordan økonomien til kona vil bli etter at han dør. Gudrun synes det er tungt å se mannen sin så syk og så bekymret, men prøver å være sterk og positiv for hans del. Det faller aldri naturlig å snakke om gravferden og andre ønsker.

Gudrun og kreftsyke Knut

*"Å planlegge økonomien var nærmest umulig. Jeg fikk aldri svar før han døde om hva pensjonen ville bli. Det burde jo egentlig være ganske lett å fikse en slags kalkulator? Informasjonen ligger jo der." **



Planlegge økonomi i forkant

Datteren til Knut og Gudrun forsøker å kontakte NAV. Men alle hun snakker med sier at de ikke kan gi disse opplysningene eller kjenner til hvordan de skal regne ut den månedlige utbetalingen om Knut dør. Hun får derfor aldri trygget hennes far om at hans ektefelle Gudrun vil klare seg.

*"De hastet oss veldig på at vi måtte komme raskt. Så jeg kjørte opp så raskt jeg kunne. Da jeg kom frem, så var rommet alt tømt. Hele livet til Knut var slengt i noen esker. Det var ubehagelig. Ingen avslutning. Det var dårlig organisert og uempatisk, synes jeg." **



Verdig avslutning på sykehjemmet

Kort tid etter at Knut er borte, får Gudrun beskjed om å hente tingene til Knut på sykehjemmet. Når hun kommer, blir hun vist til et lagerrom med esker. Alle tingene Knut var glad i ligger i en haug. Hun faller ned på knærne og tårene strømmer til.

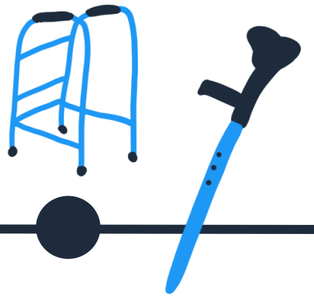
*"Det første jeg tenkte på etter dødsfallet var å gå inn på nettbanken hans før det ble sperret. Men det ble jo sperret ganske raskt. Sendte masse e-poster hit og dit. Alle sa de måtte ha skifteattest først. All den jobben jeg gjorde der var helt bortkastet og unødvendig. Inkassoregningene kom fort." **



Avdødes økonomiske forpliktelser

Kort tid etter at Knut dør, sperres bankkontoene deres, og Gudrun blir raskt bekymret for at regningene som huslånet, strøm og internett ikke skal bli betalt. Hun vet at banken kan trekke husholdningsregninger, men det var Knut som sørget for at det var penger nok til de automatiske trekkene.

*"Noe til Hjelpemiddelsentralen, noe til kommunen, noe tilbake til sykehuset, noe skulle hentes, noe skulle leveres, noe kunne beholdes, noe ble stående." **



Et mylder av hjelpemidler

I opprydningsarbeidet står Gudrun med en del hjelpemidler hun ikke vet hvordan hun skal håndtere. I tillegg er det uendelig med medisiner som Knut var avhengig av. På det verste tok han opp til 20 tabletter om dagen. Og hva med oksygentanken?

*Sitater er hentet fra intervju med etterlatte

2. Søstrene Pedersen
- konflikt, skepsis og Ragnhild i midten



"Mamma døde vel vitende om at vi kranglet. Det sårer meg veldig."

Deres historie:

- Ragnhild og hennes to søstre har liten kontakt etter en vedvarende konflikt i familien. Deres mor er blitt svært gammel, og etter at faren døde flyttet hun på sykehjem.
- Ragnhild har over flere år hjulpet mor med å betale regninger og har hatt tilgang til kontoen hennes. Storesøsteren har fått forskudd på arv via et lån hun trengte for å pusse opp, mens lillesøster har oppbevart arvesølvet til mor siden hun har en safe.
- Når mor dør og de skal i gang med å planlegge gravferd og gjøre opp boet, har de svært liten tillit og tiltro til hverandre. Ragnhild er redd for at søstrene ikke kommer til å være ærlige rundt rapportering av verdier og eiendeler de sitter på som skal inn i dødsboet.
- Ragnhild har erfaring fra skifteprosessen etter at mannen hennes døde og tilbyr seg å ta ansvar for å gjennomføre et privat skifte, men de to andre søstrene nekter og ønsker offentlig skifte fordi de ikke stoler på Ragnhild. Ragnhild vet at offentlig skifte vil føre til at prosessen kommer til å dra ut i tid, og kommer til å bli svært dyr, men det er vanskelig å kommunisere dette til søstrene da de ikke snakker sammen.
- I dødsboet er det tre eiendommer, og det eneste søstrene er enig om er hvem som får hvilken eiendom.

Søstrene Pedersen

*"Jeg fikk ikke beskjed om dødsfallet før en uke etter begravelsen, to uker etter at mormor døde. Og det var kun fordi jeg selv ringte sykehjemmet for å snakke med henne." **



Lite oversikt over pårørende

Sykehjemmet som mor ligger på har kun registrert en pårørende, som er den eldste søsteren. Ragnhild får dermed ingen informasjon om mors tilstand som forverres, og får kun vite om dødsfallet etter det har skjedd. Det er ektemannen til eldstesøsteren som sender Ragnhild en SMS om at moren har gått bort.

*"Jeg ville at samboeren min skulle kremeres. Han hadde jo uttrykt dette til meg før han døde. Men foreldrene hans ønsket kistebegravelse. Så da ble det det..." **



Dele ansvar for gravferd

Ragnhild og storesøster vil at mor skal kremeres ettersom de begge mener mor ville det selv. Lillesøster er uenig, og ettersom hun er den som sørger for gravferden alene, blir gravferdsbyrået tvunget til å overkjøre de andres ønsker. Ragnhild og storesøster prøver å klage, men gravferdsbyråets hender er bundet.

*"Før man skiller seg skal man jo inn til mekling. Hadde vært fint om et av barna kunne melde inn behov og så kunne man få hjelp til å ta prate sammen og få klarhet i avgjørelser mens mamma levde." **



Meklingsbehov

Ragnhild skulle ønske at det fantes et meklingstilbud som kunne hjelpe søstrene å snakke sammen slik at de sammen kunne ta viktige avgjørelser og slik at hun kunne hjelpe søstrene forstå konsekvensen av å velge et offentlig skifte. Hun synes også det er veldig sårt at dødsfallet har drevet søstrene enda lengre fra hverandre og at de ikke kan komme sammen i denne tunge tiden.

*"Vi var fire arvinger som arvet to eiendommer, men vi ønsket å fordele disse annerledes, altså at ikke alle arvet alt sammen, men at de eldre skulle overta leiligheten og at vi barna skulle overta feriehuset. Hadde vi ikke vært ekstra oppmerksomme, kunne vi endt med dobbel dokumentavgift, en kvart million. Etter mye graving fikk vi tilfeldigvis vite at vi kunne legge alt i samme konvolutt og dermed unngå dette." **



Egen arvebrøk

Søstrene er enig i at hver av de skal overta en eiendom hver, men siden Statens Kartverk i hovedsak baserer seg på arvenøkkelen i skifteattesten og ikke slik søstrene ønsker å fordele eiendommene mellom seg, medfører dette en ekstra byrde og kostnad for søstrene som allerede har brukt mye tid og penger på oppgjøret. Det hele ender opp med å ta nesten to år før de er ferdige med alt.

**Sitater er hentet fra intervju med etterlatte*

3. Nils
- den pliktoppfyllende nevøen



"Jeg hadde jo lovet å hjelpe henne, men da tante Martha døde, var det plutselig jeg som måtte ordne alt sammen. Helt alene."

Deres historie:

- Martha har levd et godt og langt liv da hun sovner inn sent en høstkveld. Mannen døde for flere år siden og hun har ingen barn. Men hun har flere nieser og nevøer, både på sin side og mannens side av slekta.
- Etter mannen døde har hun sittet i uskiftet bo og når hun selv dør etterlater hun seg livsarvinger på sin side av slekta, men flere eiendeler er også tilgodesett slektninger på mannens side via et testamente.
- Nevøen Nils har hjulpet henne de siste årene med matinnkjøp, og tar ansvar for oppgjøret.
- Det er mange arvinger og flere han knapt vet hvem er. Han vurderer offentlig skifte, men det vil bli dyrt og han vil bli ferdig med oppgjøret og opprydningen så raskt som mulig.
- Etter å brukt mye tid på å finne de andre arvingene, får han fullmakt fra de andre til å gjennomføre et privat skifte. Men det tar lang tid å få oversikt ettersom han har svært lite kjennskap til tante Marthas økonomiske forhold.
- Nils gjør mye jobb, men får ikke kompensasjon for arbeidet.

Nils

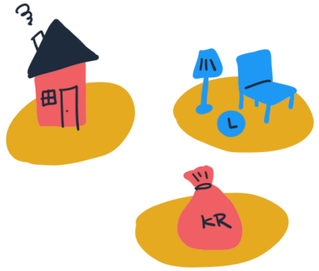
*"Jeg fikk beskjed om at begravelsen skulle dekkes av det offentlige skiftet. Men det var først etter at utgiftene var betalt. Det er mye penger å legge ut for en som er permittert." **



Planlegge gravferd

Nils tar på seg ansvaret for å planlegge gravferden til Martha. Han legger ut kostnadene ved gravferden fra egen lomme siden han blir fortalt at han sannsynligvis kan få tilbakebetalt gravferdsutgiftene fra dødsboet. Det er mer penger enn han hadde sett for seg, men han får litt hjelp fra søsteren sin som bor i en annen kommune for å planlegge en verdig begravelse for Martha.

*"Vi angrer veldig på valget av skifte. Mor hadde mye mer gjeld enn vi var klar over, og svigerfar har måtte selge alt av verdi. Fortsatt sitter han igjen med et stort lån han ikke blir kvitt." **



Oversikt over boet

Nils bestemmer seg for å ta ansvar for å gjennomføre et privat skifte, men før han signerer gjeldsansvar trenger han å forsikre seg om at det er mer verdier enn gjeld i boet. Han vet ikke helt hvor han skal starte, og får beskjed av banken om at de ikke kan hjelpe han før han har en skifteattest. Nils satser på at boet ikke er i minus.

*"Fullmakten måtte sendes rekommandert, og mine brødre måtte sende med kopi av legitimasjonen deres. Det tok kjempelang tid på posten, og forsinket prosessen betraktelig." **



Fullmakt fra alle

Før Nils kan gjennomføre skiftet trenger han fullmakt fra de andre arvingene. Nils kjenner ikke alle og bruker lang tid på å finne og kontakte dem. Fordi Martha og mannen ikke hadde noen barn er det mange likestilte arvinger som må signere på at Nils kan ta ansvar for skiftet. Nils håper han ikke har glemt noen.

*"Vi bestemte oss først for å fordele 50/50 mellom onkels familie og tantes familie, men fikk beskjed av tingretten om at dette ble feil. Man blir usikker på hva som er riktig å gjøre, både etisk og lovmessig." **



Rekkefølge og arvebrøk

Etter opprydding i hjemmet finner Nils et testamente i nattbordskuffen hjemme hos Martha. Her står det at mannen til Martha sine arvinger også har krav på en del av dødsboet. Nils engasjerer en advokat for å hjelpe han med fordelingen, for at det skal bli riktig etter loven. Men det viser seg at testamentet er ugyldig og at familien ikke har rett på noe allikevel. Nils må overlevere denne beskjeden og føler han er satt i en svært vanskelig situasjon.

**Sitater er hentet fra intervju med etterlatte*

4. Oda Odel
- gårdsbruket som ble et mareritt

"Vi hadde ikke peiling. Pappa skulle jo leve i mange år til. Det dukket alltid opp noe, og det hadde ikke gått hvis det ikke hadde vært fagfolk som kunne hjelpe til."



Deres historie:

- Oda og søsteren har vokst opp på gård, og etablert seg på andre kanter av landet.
- Faren driver fremdeles gården og blir akutt syk. Han klarer ikke lenger ta vare på dyra.
- Når det viser seg at faren ikke har lenge igjen å leve, prøver Oda og søsteren å organisere seg på best måte for å hjelpe til med driften. Mye skjer på kort tid, og de prøver samtidig å være tilstede for faren som ønsker å dø hjemme.
- Gården har vært i familien gjennom flere generasjoner, og faren har et siste ønske om at et av barna skal ta over.
- Storesøsteren til Oda ønsker ikke å benytte seg av odelsretten, og de har blitt enige om at Oda skal ta over.

- Oda har ikke fått noen opplæring i gårdsdriften, og må sette i gang hele prosessen selv med å føre over drift og eiendom på seg selv.
- Hun aner ikke hvor hun skal begynne, men får hjelp av regnskapsføreren på gården. Hun får også kontakt med en advokat for å finne ut av det juridiske.
- Hun blir veldig alene om jobben, og må stadig få søsteren til å komme på besøk for å signere under på fullmakter og avtaler manuelt.
- Oda havner i et omfattende, og krevende oppgjør som tar lang tid og mye krefter å komme seg igjennom. Hun har søkt om støtte til en avløser som tar seg av gårdsdriften, mens hun bruker året på å ordne med alt det administrative.

*“Det er umulig å skulle navigere selv. Det er lover og regler som er utrolig knotete.” **



Gårdsoppgjør

Det er en lang og komplisert prosess å ta over et helt gårdsbruk i drift. Oda erfarer fort at det er mye hun ikke har erfaring med. Lovverk er komplekst og vanskelig å navigere i, og hun erfarer at alle de ulike instansene skal ha informasjon på sin måte. Hvis Oda skal klare å komme i mål, er hun helt avhengig av bistand fra regnskapsfører og advokat til denne jobben for å manøvrere seg riktig blant alle lover og regler.

*”Det var mye fullmakter. Jeg vet at det ikke kunne vært unngått, men det burde vært lettere for andre i familien å kunne hjelpe med oppgjøret". *



Dele ansvar for oppgjøret

Oda synes hele oppgjørsprosessen er tung og slitsom, og føler seg i perioder helt motløs. Som arvtager av en gård har hun selv måttet reise i alle møter personlig, ha ansvaret for hele prosessen og hadde hatt et behov for at søsteren enklere kunne påta seg og utføre deler av jobben. Søsteren har måttet komme tilreisende flere ganger i løpet av året for å signere på papirer. Oda på sin side synes søsteren har sluppet billig unna, og kunne trengt avlastning og bistand.

*"Vi angrer veldig på at vi valgte askespredning. Og byrået var jo støttende på alt. Nå har vi ikke et sted å gå til." **



Valg og konsekvenser rundt gravferd

Oda har gjennom oppveksten hatt døden tett på, på grunn av dyra på gården. Samtalene var derfor naturlig å ha med faren som ønsket å bli kremert med askespredning ved tuntreet på gården. Oda og søsteren fikk gjennomført faren sitt ønske om kremasjon, men fikk ikke tillatelse til å spre asken på gården. De valgte derfor å spre denne på åpent hav, men skulle ønske at de kunne ha et sted å gå til for å minnes faren.

*"Så måtte våpnene ordnes. Listen over ting som måtte ordnes tok aldri slutt." **



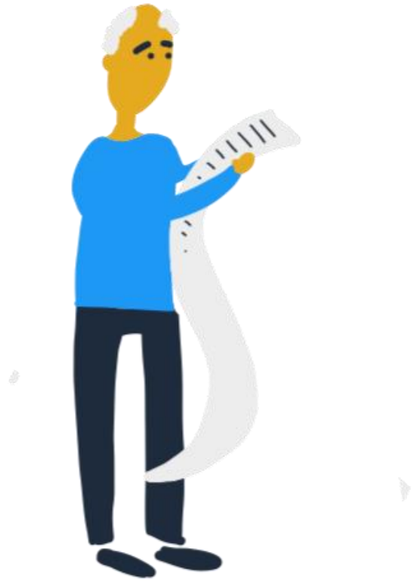
Håndtere våpen

Faren hadde jaktløyve og mange våpen oppbevart på gården. Oda har selv jegerprøven, og satte i gang prosessen med å overføre lisens og våpen i sitt navn. Politiet måtte vurdere alle våpnene og startet en godkjenningsprosess. De krevde også å få tilsendt bilder av våpen og våpenskap, og Oda måtte levere tilbake flere hun ikke lenger hadde tillatelse til å oppbevare på gården.

*Sitater er hentet fra intervju med etterlatte

5. Frode forberederen
- og planleggingen som feilet

"Det at jeg forlater dem så tidlig gir meg stor skyldfølelse fordi jeg påfører dem så mye smerte. Jeg vil ikke at alt papirarbeidet skal bli en ekstra byrde."



Deres historie:

- Frode bor med sin kone. Deres to voksne barn, går siste året på videregående og bor fortsatt hjemme.
- Frode starter å kjenne at han har vanskeligheter med å bruke armene sine, og etter en del legebesøk, får han diagnosen ALS og ett år igjen å leve.
- Frode ønsker å planlegge så mye som mulig før han dør, slik at den siste tiden, gravferden og oppgjøret etter ham, ikke blir en belastning for familien.
- Han forsøker å lese seg opp på hva man bør og kan gjøre, men det er vanskelig å forstå hva alt egentlig betyr og hvordan han bør gå frem.
- Han etterlater seg en kone og to voksne felles barn.

Frode

*"Det var ekstra vanskelig å snakke om gravferden med ham, her stoppet det opp for meg – jeg greide det ikke." **



Den vanskelige samtalen

Frode har forsonet seg med tanken om å dø og trenger hjelp til å få oversikt over hva han kan forberede. Familien derimot synes dette er vanskelig å snakke om og prøver så godt de kan å unngå å snakke om dette med Frode, selv om det vil gjøre jobben lettere for dem.

*"Det som sitter sterkest i meg er tiden etter diagnosen. Vi fikk avslag på ting vi visste vi hadde krav på. Vi skulle gjerne brukt tiden på andre ting enn å søke og klage på alt mulig rart." **



Rett hjelp til rett tid

Familien ønsker at Frode skal bli hjemme så lenge som mulig, men da trenger de mye helsehjelp og hjelpemidler. På grunn av tungvinte søknadsprosesser og lite kunnskap om hva de har rett på, kommer mye av hjelpen alt for sent.

*"Jeg hadde opprettet fremtidsfullmakt for mor og far. Det viste seg senere, da far døde, at Statsforvalteren også krevde en legeerklæring på mor at hun var samtykkekompetent da hun skrev under. Det visste vi ikke. Trøblete prosess." **



Fremtidsfullmakts-forvirring

Frode vet han vil ha nytte av en fremtidsfullmakt når sykdommen tar overhånd og sammen med kona lager de en fremtidsfullmakt. De signerer en avtale, men da dagen kommer og kona vil fullbyrde fullmakten, viser det seg at dokumentet ikke er gyldig. De har heller ikke en erklæring på at Frode var tilregnelig ved opprettelsestidspunktet.

*"Det falt aldri naturlig å snakke om det [gravferdsønsker]. Når skal man prate om det? Ved middagsbordet? Nei." *



Gravferdsønsker

Frode har skrevet ned ønsker for sin egen gravferd slik at familien vil få en enkel jobb i planleggingen av begravelsens hans. Han vil tinglyse gravferdsønskene, men oppdager at det ikke er mulig. Det blir dermed liggende i en skuff. Kona finner det først en uke etter gravferden når hun finner tiden og roen til å gå gjennom tingene til Frode.

*Sitater er hentet fra intervju med etterlatte

6. Sergio og Øyvind
- paret som var på toppen av livet

"Etter et langt liv med mange opplevelser...det at han, store sterke mannen, bare skulle falle sammen som en potetsekk uten forvarsel...det er suverent det vanskeligste jeg har gått gjennom. At jeg like før begravelsen fant ut at han hadde en datter i Spania fra før gjorde ikke situasjonen spesielt mye lettere."



Deres historie:

- Sergio mistet nylig ektemann sin Øyvind etter tretti år sammen. Øyvind var i midten av 50-åra og dødsfallet inntraff brått og uventet. Legene fortalte at det dreide seg om et fatalt hjerteinfarkt.
- Øyvind hadde en datter fra et tidligere forhold, men har ikke hatt kontakt med henne, hun er bosatt i utlandet.
- Sergio befinner seg i en situasjon hvor datteren brått dukker opp. Datteren har ikke oversikt over hva som skal håndteres, og har ikke norsk d-nummer eller fødselsnummer.
- Det er store verdier som skal fordeles i oppgjøret, og verdiene er både i verdipapirer, eiendommer og eiendeler.
- Sergio blir fortalt at datteren til Øyvind er et særkullsbarn. Han blir forvirret over begrepet, men forvirringen blekner sammenlignet med forvirringen han opplever når han forsøker å lese seg opp på hvordan skatteoppgjøret til ektemannen skal gjennomføres.
- Datteren til Øyvind har ikke onde hensikter, men når først faren som hun aldri kjente går bort ønsker hun å få den arven hun selv mener hun har krav på. Hva avdøde ønsket at datteren skulle arve får de aldri svar på. Sergio opplever at datteren dukker opp ut av det blå for «å hente penger».

Sergio og Øyvind

*"Plutselig sto hun på døra. Jeg skulle ønske vi kunne møtes under andre omstendigheter." **



Særkullsbarn

I en tid hvor Sergio ønsker å minnes og sørge over Øyvind, må han håndtere datteren som plutselig møter opp på døra. Midt oppe i det hele, med planlegging av seremoni, bestilling av gravplass, kremasjon, seremonileder og minnestund, må Sergio også håndtere datterens krav, som han tydelig føler ikke har samme savn. Hun vil bare få alt overstått så fort som mulig.

*"Kona mi, som er hjemmeværende, har jobbet 40 % det siste halve året for å få søsteren min "inn" i det norske systemet. Hun har ikke hatt BankID og dermed null tilgang til offentlige tjenester, ingen bankkort, ingen stipend og i tillegg feil adresse registrert hos Folkeregisteret.. Catch 22." **



Tilgang på digitale tjenester uten fødselsnummer og d-nummer

Datteren til Øyvind er rettmessig arving sammen med Sergio, men hun har verken fødselsnummer eller d-nummer. Datteren kan ikke identifisere seg i møter med Skatt, NAV og bank etc. Det er frustrerende for begge at de ikke har like rettigheter og at de ikke har samme oversikt over oppgaver som må løses. Han synes at de kunne åpnet opp for tilgang, i hvert fall en avgrenset periode.

*"Mannen min hadde et kundeforhold hos tre banker. Det er jo vanlig det, men alle hadde ulike rutiner for å håndtere et dødsfall." **



Bransjestandard bank

Han har vært i dialog med flere banker som avdøde hadde sine kundeforhold hos. Bankene har ulike rutiner rundt sperring av konti, betaling av gravferdsutgifter, krav og rutiner for dokumentasjon etc. Det oppleves håpløst.

Sergio har behov for at alle banker operer likt, slik at han slipper å måtte lære seg en ny prosedyre for hver enkelt bank.

*"Åh, skatten, den henger over meg fremdeles, den blir aldri ferdig. Og når blir man egentlig ferdig med den? Hadde vært fint med en bekreftelse på at man er ferdig, slik at jeg kan gå videre med livet mitt." *



Å gjøre opp skatten

Sergio bruker masse energi på å forstå hvordan skattemeldingen til avdøde skal fylles ut.
Han har ringt til Skatteetaten flere ganger og har omsider fått papirer per post. Det oppleves analogt og uhåndterlig.

Han ønsker seg en effektiv og enklere måte å gjennomføre skatteligningen på. Om det bare var rett frem og helt tydelig hva som skal skattes på avdøde og hva som skal skattes på meg/boet.

*Sitater er hentet fra intervju med etterlatte

7. Knut
- samboeren som sitter alene igjen med småbarn



"Midt i det, veldig plutselig ble jeg alene da kona mi døde. Det er en sjokkopplevelse. Som ble forsterket med tre små barn. Mengden ting du skal håndtere kjennes utrolig stor. Dette er ikke noe du kan eller vil øve på. Hva gjør du når grunnmuren i huset er borte?"

Deres historie:

- Knut blir oppringt midt i det han selv er overbevist om må være det tyvende digitale møtet på rad den dagen. Det er fra sykehuset. Kona har vært involvert i en trafikkulykke. Han haster til sykehuset, men mottar raskt beskjed om at livet ikke er til å redde.
- Knut og avdøde kone har tre barn sammen på 2, 5 og 8 år som han brått blir eneforsørger for. "Jeg må ta vare på dem, før jeg tar vare på meg selv", tenker han og takker nei til tilbud om sorgkonsultasjon på sykehuset.
  Han forteller fastlegen at han kommer gjennom det.
- Han opplever det som umulig å skulle ta stilling til organdonasjoner og andre praktiske ting i tiden rundt dødsfallet.
- Etter noen dager tar sorgen overhånd. Sorgen glir raskt over i apati. Knut blir mer og mer tiltaksløs. Alt oppleves som et uoverkommelig mas: Fra å vente på skifteerklæring til å håndtere skifteverge med tunge analoge prosesser – ja til og med å kontakte fastlege for å få noe hjelp oppleves vanskelig.
- "Hadde det bare vært mulig å forberede seg på slike ting" , sier han ofte høyt til seg selv etter at han har lagt barna på kvelden.

Knut

*"På sykehuset, da livet ikke sto til å redde, kom spørsmålet om organdonasjon. Det kjentes som en umulig tanke å måtte tenke, jeg hadde jo ikke enda forstått at hun aldri kom til å våkne igjen. Og jeg ante jo heller ikke hva hun selv ville." **



Valget om organdonasjon

I Knuts situasjon er det vanskelig å ta stilling til om organdonasjon eller donasjon til forskning som et alternativ, når han aldri har diskutert det med avdøde. Knut kunne ønske at kona hadde dokumentert hva som skulle skje med hennes kropp, på en måte som gjorde at han ikke behøvde å ta stilling til dette i tiden rundt dødsfallet.

*"De spurte meg om jeg trengte noen å snakke med etter dødsfallet. Men på det tidspunktet føltes bare det å velge sanger til begravelsen ut som en umulig prosess. Det var ikke før senere, etter alt det andre var gjort, at jeg hadde et stort behov for å snakke med noen. Men da var ikke tilbudet der lengre." **



Noen å snakke med til rett tid

Knut har behov for at det finnes et tilbud om sorghåndtering som er tilpasset hans behov og at det ikke er tidsbegrenset til kun rett etter dødsfallet. Knut hadde ikke tid til ta tak i egen sorg umiddelbart, han måtte ta vare på barna. Han skulle gjerne hatt en lavterskel måte å komme i kontakt med et oppfølgingstilbud om han trengte det når sorgen først slår over ham.

*"Du venter på skifteattesten, det tar tid og du vil jo komme i gang. Hverdagen settes på vent. Du må smøre deg med tålmodighet og ha penger tilgjengelig, det skal gjennom en kvern. Uskifteattest tok en måned! Burde vært en enkel sak." **



Å vente på skifteerklæringen

Rett etter dødsfallet ringer Knut tingretten. Han har jo aldri opplevd et dødsfall på denne måten og trenger å vite mer om dette med "skifte". De sier at det skal komme et orienteringsbrev med et skjema han skal fylle ut. Etter mye googling for å prøve å forstå hvilken skifteform han burde velge, sender han det tilbake. Etter et par uker, har han fremdeles ikke hørt noe. Alle andre oppgaver må bli satt på vent og han blir stresset av å ikke vite hvor lang tid det vil ta.

*"Også var det skiftevergen. Enda en kompliserende faktor. Fordi vi hadde felles mindreårige barn, måtte barna ha verge, og denne vergen måtte også bekrefte alt. Alt analogt." **



Skifteverge som en kompliserende faktor

Knut må gjennom en skifteprosess hvor en skifteverge blir oppnevnt for barna som er under 18 år. Han selv er inhabil fordi han som ektefelle er arving. Prosessen rundt oppnevning av verge og inkludering av skiftever gen i skifte- og oppgjørsprosessen oppleves som unødvendig tungrodd og analog, og han skulle ønske at det hele kunne vært mer automatisert og enklere.

**Sitater er hentet fra intervju med etterlatte*

8. Tjuefireåringen Amina
- som får alt ansvaret når mor ikke makter



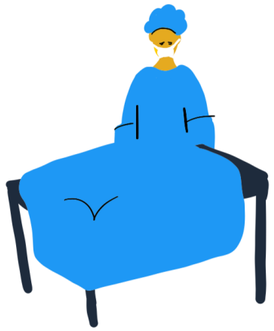
"Da faren min døde, kollapset hele verden for min mor og meg. Min mor spesielt... Hun sliter fortsatt med å håndtere det som skjedde."

Deres historie:

- Moren og faren kom til Norge for over 30 år siden. De har måttet lære seg å leve i et nytt samfunn, men har aldri angret på valget de tok om å flytte.
- En dag dør faren til Amina brått under trening. Moren sier hun aldri har tenkt tanken på at han skulle forlate hennes side og hun aner ikke hva hun skal gjøre eller hvor hun skal begynne.
- Hun er i sjokk og havner i en følelsesmessig berg- og dalbane og makter ikke ta fatt på noen oppgaver.
  Hun trenger ro og alenetid.
- Siden moren trenger tid til å sørge, vil Amina la henne være i fred. Men kroppen må begraves, regningene begynner å hope seg opp, brevene fortsetter å komme til faren, og Amina føler hun ikke har noe annet valg enn å ta over ansvaret.
- Familien har muslimske røtter og ønsker å gjøre mest muli g etter muslimsk tradisjon. Sykehuset gir henne informasjon om det lokale gravferdsbyrået i bygda og Amina begynner planleggingen.

Tjuefireåringen Amina

*"Jeg fikk høre i ettertid at man kan ønske obduksjon, men ingen spurte meg da. Jeg vet ikke om jeg har krav på det. Dødsårsak har alltid vært diffust. Vi vet ikke konkret hvordan hun døde." **



Hva var dødsårsakene, egentlig?

Da familien fikk beskjed om dødsfallet, var det ingen som spurte dem om de ønsket en obduksjon. De er svært usikker på hva de har rett på, hva de kunne spørre om og hvordan. De er redd de aldri skal få vite hva dødsårsaken egentlig var.

*"Han hadde armene i kryss over brystet. Det var sårt, men det var for sent å endre på dette i etterkant. Kroppen stivner når du dør." **



Hender i kryss er en kristen tradisjon

Når familien ankommer sykehuset dit faren ble fraktet, blir de spurt om de vil se kroppen. Dette setter de stor pris på. Men synet som møter dem er sårt. Hendene er foldet i kryss og på veggen henger et kors.

"Å velge noe annet enn en kirke var visstnok ikke noe ordentlig alternativ. De mente at vi i tilfellet kanskje kunne ha seremonien i en trist rettssal."



Gravferden blir ekstra sår og vanskelig

Moren til Amina hadde et ønske om at faren skulle begraves dagen etter. I dialog med gravferdsbyrået får de beskjed om at dette ikke går. De trenger å bestille kiste og finne et egnet lokale først, og de sier at dette er ting som tar litt tid. De er ikke kjent med hvordan begravelser skulle gjennomføres, men får god hjelp og veiledning av byrået. I etterkant av begravelsen får hun vite om at det er et byrå i Oslo som gjennomfører gravferd ut i fra muslimske skikker og skulle ønske dette var et tilbud der de bodde også.

*"Ingen har tatt kontakt, ingen har ringt meg, ingen har spurt hvordan går det med meg eller mine. Da rettsaken var over - heller ingen oppfølging. De eneste som har ringt meg er media som har spurt: Hva synes du om det som har skjedd?" **



Ingen sorgtilbud

Moren til Amina havnet i en sjokktilstand kort tid etter dødsfallet, men ingen tok kontakt for å spørre om hun hadde behov for hjelp. Hun kom seg gjennom gravferden med god hjelp fra Amina, men kjente på et behov for å snakke med noen. Hun forsto ikke hvordan hun skulle ta fatt på det praktiske etter gravferden, ble sykemeldt og tilbudt medikamenter fra legen.

**Sitater er hentet fra intervju med etterlatte*

Hovedfunn

Basert på intervjuer med etterlatte og aktører

Denne delen gir et sammendrag av hovedfunnene fra en analyse av intervjuer med etterlatte og aktører, samt workshoper med andre livshendelser og KS - Fagråd arkitektur.

Vi presenterer i hovedsak funnene etter fasene og trinnene vi har identifisert i brukerreisen som er beskrevet i tidligere kapitler: 1) *Bevisstgjøring og forberedelse til døden, 2) Livets sluttfase, 3) Dødsfallet, 4) Gravferden, 5) "Oppgjørets time" - administrere avdødes liv og 6) En hverdag uten den avdøde,* til å kategorisere funnene. Noen av funnene er imidlertid overordnede og går på tvers av alle disse fasene. Disse presenteres som en egen del til slutt.

De seks fasene i brukerreisen



Fase 1:
Bevisstgjøring og forberedelse rundt døden



Fase 2:
Livets sluttfase



Fase 3:
Dødsfallet



Fase 4:
Gravferden



Fase 5:
"Oppgjørets time" - administrere avdødes liv



Fase 6:
En hverdag uten den avdøde



Fase 1: Bevisstgjøring og forberedelse rundt døden

Vi kan forberede mye mens vi lever. Jo mer vi forbereder, desto lettere kan det bli følelsesmessig og økonomisk for våre etterlatte. Denne fasen handler om tiden mens vi er frisk og oppegående, der vi tenker gjennom konsekvenser av egen eller næres død og formaliserer egne ønsker.

De viktigste trinnene i fasen:

- Ignorere døden eller ikke være bevisst på døden
- Blir bevisst eller blir minnet på døden
- Planlegger og forbereder seg og sitt
    - Økonomisk planlegging (eks. pensjonsavtale eller livsforsikring)
    - Dokumentere ønsker for fordeling i et testamente
    - Utforme en fremtidsfullmakt
    - Dokumentere og dele eventuelle ønsker for egen gravferd
    - Beskrive hvordan kroppen skal behandles ved dødsfall på helsenorge.no (Kropp til forskning eller organdonasjon)

Fase 1: Bevisstgjøring og forberedelse rundt døden

Mange er lite forberedt på døden
Å ta stilling til hva man ønsker skal skje etter sin egen død er for de aller fleste vanskelig. Å ta samtalen med sine nærmeste og dokumentere egne ønsker, oppleves for mange unaturlig å komme i gang med. Dermed er det mange beslutninger og valg som i dag overlates til de etterlatte.

Planlegging av det økonomiske
Å forberede og lage en god oversikt hvor man samler relevant informasjon fra forsikringer, bank, pensjoner, fagforeninger eller andre, gjør i dag at oppgjørsprosessen blir enklere å håndtere for etterlatte. Dersom ikke dette er gjort klart på forhånd, eller etterlatte har vanskeligheter med å få hentet ut disse opplysningene, kan det være utfordrende å få en totaloversikt over økonomien og være sikker på at alt er medberegnet i oppgjøret.

Opprettelse av testamente
Dersom testamenter ikke er skrevet og/eller oppbevart riktig, kan avdødes ønsker bortfalle. Krav til språk, innhold og lovverk kan være vanskelig å kjenne til, og føre til at notater eller ønsker skrevet på et papir som oppbevares i safen hjemme ikke blir gjeldende. Også testamenter som er registrert hos tingretten kan inneholde feil som gjør at de ikke er juridisk bindende.

Gravferdsønsker har ikke et "offentlig hjem"
Ønsker for egen gravferd kan være skrevet av avdøde selv på en lapp i "nattbordsskuffen" eller et skjema hos et gravferdsbyrå, en menighet eller et livssynssamfunn. Det kan også være notert i testamentet, ligge oppbevart hos en advokat eller vært snakket om med noen nære bekjente. Men ofte når ikke gravferdsønskene frem til etterlatte i tide, eller forblir ukjente. I dag er det ikke ett bestemt sted der ønsker for egen gravferd kan oppbevares og forvaltes på en god måte.

Det er heller ikke mye kunnskap rundt hvilke gravferdsønsker fra avdøde som er forpliktende og hva som bestemmes av de etterlatte, som kan skape forvirring blant etterlatte.

Fase 1: Bevisstgjøring og forberedelse rundt døden

Ingen digital oversikt over fremtidsfullmakter og testamenter
En fremtidsfullmakt kan være avgjørende for å bestemme hva som skal skje med din bestemmelsesrett den dagen du ikke er i stand til å ta egne beslutninger lengre. Den kan avgjøre hvem som skal representere dine interesser i en bedrift, hvem som kan søke på tjenester i NAV på dine vegne eller håndtere dine løpende inntekter og utgifter. Et gyldig testamente vil kunne stadfeste dine ønsker rundt hva som skal skje med dine aksjeandeler, at det kan gis forskudd på arv eller gaver til for eksempel barn og barnebarn, eller hvorvidt pengene dine skal doneres til frivillige organisasjoner.

Det er et behov for en digital oversikt over fremtidsfullmakter og testamenter. Det er behov for å gjøre det enklere og sikrere å etablere disse, ettersom det er fort gjort å gjøre feil som ugyldiggjør disse viktige dokumentene. I mange tilfeller benyttes en advokat for å sikre gyldighet, men dette koster penger, som dermed gjør at færre mennesker har råd til å etablere slike.

Det er lite som oppfordrer innbyggerne til å planlegge mens vi lever
I dag kan man gå igjennom et helt liv, uten å få noen særlige triggere som får oss til å ta stilling til hvordan eget etterliv skal være og hvordan viktige milepæler i livet, som for eksempel et giftemål eller et felles boligkjøp, påvirker hva som skjer etter et dødsfall. Det er ofte først når man plutselig har et begrenset tidsrom igjen å leve, at flere begynner å tenke på å planlegge egen gravferd, økonomi, fordeling og ettermæle.

Det er ingen aktør i Norge i dag som "eier" livshendelsen død, og få aktører, verken offentlig eller private, bidrar til å ta aktivt ansvar for at man gjennom livet kan ha en bevissthet rundt dette.

Kartlagte prosjekter



Vi har ikke identifisert IKT-tiltak eller prosjekter innad i det offentlige som er med på å løse noen av brukerbehovene for fasen «Bevisstgjøring og forberedelse på døden».

Det er noen private aktører på markedet som tilbyr tjenester hvor man kan opprette testamente digitalt, samt flere gravferdsbyrå som tilbyr å oppbevare gravferdsønsker, ofte via et papirskjema, på vegne av innbyggere. Dette kan være til hjelp for mange, men samtidig kan det diskuteres om det offentlige bør ta et større ansvar for dette og gjøre slike løsninger tilgjengelig for alle uavhengig av økonomi.

Generelt vil en større bevisstgjøring og forberedelse på døden gjøre at mange etterlatte og aktører vil kunne få en lettere jobb i etterkant av et dødsfall. Bedre løsninger for denne delen av prosessen er derfor noe prosjektet anbefaler, og dette diskuteres videre under «Mulighetsrom» senere i rapporten.



Fase 2: Livets sluttfase

Med livets sluttfase menes de siste måneder, uker og dager før et dødsfall. Visse type sykdommer og skader kan ikke alltid behandles. Årsaker trigges av sykdom, skade og alderdom, eller en kombinasjon. Fasen tar for seg de kortere eller lengre periodene med lindrende omsorg og pleie for å ivareta behovene til den det gjelder for å gjøre livets sluttfase så mild og skånsom som mulig.

De viktigste trinnene i fasen:

- Reduksjon i funksjonsnivå (pga. skade, sykdom eller alderdom)
- Medisinsk behandling
- Erkjennelse om at døden er nærstående
- Gi lindrende pleie og omsorg, og tilbringe tid med den døende
- Eventuelt beskjed til nettverket rundt og en siste avskjed til sine nærmeste

Fase 2: Livets sluttfase

Behov for å bli sett som pårørende og etterlatte
Det kan være variasjon rundt hvilken informasjon og oppfølging pårørende får på de ulike institusjonene. Dette kan handle om hvordan de pårørende blir inkludert i den helsehjelpen som gis, til hvordan de opplever å bli behandlet når deres pårørende går bort. Som pårørende har flere også et stort behov for å bli stilt spørsmålet “Hva er viktig for deg?”. Mange kan bli syke etter langvarig pleie av sine kjære, og sitte igjen med en opplevelse at de ikke blir regnet med i hjelpetilbudet som gis.

Inkludere pårørende i tjenestene
Pårørende har et behov for å bli bedre inkludert i behandlingen som gis på sykehus eller sykehjem. De kjenner ofte den syke godt, og ønsker å kunne bidra til at deres pårørende får en så god siste fase som mulig.

En pasient kan ta seg sammen i møte med legen, men ellers være for desorientert og syk til å videreformidle informasjon til sine. Det bør ikke føles som en kamp for pårørende å få informasjon, ærlige beskjeder om helsetilstand eller få fullmakt til å utføre praktiske oppgaver på vegne av den syke.

Ønske om en verdig avslutning
For å få en god sluttfase, er det viktig at man får rett hjelp til rett tid. Den syke og pårørende kan oppleve å bruke mye tid på å tilrettelegge hjemmet for å kunne bo hjemme lengst mulig, og oppleve at de må følge opp og bruke mye tid og krefter på offentlige søkeprosesser. Andre bekymrer seg for å dø alene, eller at den de er pårørende til skal dø alene. For personer i livets siste fase, ønskes det økt fokus på å skaffe fastvakter som kan våke over den døende slik at de ikke skal være alene den siste tiden. Pårørende kan av ulike grunner (bosted, jobb, familie) ikke ha mulighet til å være tilstede til enhver tid.

Hjelp til å snakke om og forberede seg på døden
Dersom man selv ikke tar initiativ til å snakke med sine nærmeste om ulike aspekter rundt egen bortgang, kan det være vanskelig for pårørende å selv ta denne praten. Pårørende kan være redd for at det kan oppleves som en ekstra belastning for den døende, at ved å snakke om døden så har de allerede "gitt opp" personen, føle på stigma eller ha vanskelig for å vite hvordan man skal gå frem.

Kartlagte prosjekter



For «Livets sluttfase» foregår mye av det som skjer i denne fasen innen helsesektoren. Vi har snakket med en del aktører innen sektoren, men har identifisert få relevante IKT-tiltak/prosjekter.

Datamaterialet med aktører innen denne fasen er likevel begrenset og det kan være relevant å på sikt utforske dette videre. For eksempel kan det være analoge tiltak av relevans vi ikke har avdekket som kan være med på å gjøre det lettere for døende og etterlatte hvis de ble digitalisert.

Digital løsning for hjelpemidler og tilrettelegging (DigiHot)
Tidligere måtte all søknad om hjelpemidler gjøres på papir, hvilket er tidkrevende og gir mange muligheter for feil. KS har derfor sammen med NAV utviklet en digital løsning for hjelpemidler og tilrettelegging i NAV og kommunene. DigiHot er en digital plattform mellom partene innenfor hjelpemiddelformidling og brukerne som gjør det enklere å bestille hjelpemidler, ha dialog og ivareta nødvendig saksbehandling. Prosjektet er fortsatt under utvikling.

For de som er i siste fase av livet og pårørende gjør dette det enklere og mer effektivt å få tilgang til hjelpemidler. Kanskje kunne prosjektet også vurdere om en oversikt over hjelpemidler og hvor de skal leveres inn gjøres tilgjengelig for de etterlatte.



Fase 3: Dødsfallet

Et dødsfall kan være forventet eller komme uventet og brått. Denne fasen tar for seg den ofte svært smertefulle tiden rett før og prosessene som følger etter at dødsfallet er et faktum. Omstendighetene påvirker etterlattes emosjonelle håndtering i etterkant i stor grad.

De viktigste trinnene i fasen:

- Et dødsfall inntreffer og oppdages
- Lege undersøker kroppen og erklærer dødsfallet (syning)
- Meddelelse av dødsfallet til avdødes pårørende
- Gravferdsbyrå engasjeres evt. for å hente kroppen
- Avdøde transporteres til kjølelager
- De etterlatte tar innover seg dødsfallet og begynner å håndtere situasjonen

Fase 3: Dødsfallet

Melding om dødsfall og dødsårsak
Når en person dør utsteder legen som synet liket en legeerklæring. I dag kan dette gjøres elektronisk. Det er imidlertid elementer i dagens løsning med elektronisk dødsmelding som kan forbedres. Blant annet har ikke gravferdsbyråene tilgang på dokumentasjonen, og vet ikke om lege har vært og synet liket når de blir kalt ut for å hente en avdød. Det er heller ikke mulig å melde dødsfallet via mobile løsninger, noe som gjør at dødsfall ikke kan registreres i løsningen i innbyggers hjem eller i felt. Det er kun meldende lege som har innsyn, dette hindrer digital kvalitetssjekk av meldingen fra andre leger.

Videre er elektronisk melding om dødsfall via Norsk Helsenett ikke koblet opp mot journalsystemene. Det medfører at legene først må registrere dødsfall via Norsk Helsenett sine sider, for deretter å registrere dødsfallet i egne journalsystemer, som er en tungvint prosess. Innsynet er også begrenset til kun meldende lege. Det kan føre til at fastleger som kjenner avdødes etterlatte ikke har tilgang på informasjon som vil være relevant for å følge de opp på en god måte.

Bekreftelse på dødsfallet er lite tilgjengelig for etterlatte
Begrepet «dødsattest» brukes litt forskjellig og det kan være uklart for etterlatte hvordan de skal få bekreftelse på dødsfallet. For å få kopi (innsyn) av dødsattesten må etterlatte selv kontakte legen som har utstedt dødsmeldingen som da må vurdere å oppheve taushetsplikten. Det er imidlertid ikke alltid at etterlatte vet hvem dette er eller at denne henvendelsen fører frem. Et annet alternativ er å kontakte Folkehelseinstituttet med kopi av identifikasjonspapirer, samt en redegjørelse for slektskapet med avdøde. Kopi av dødsattesten leveres da ut på papir.

Leger kan også utstede en biattest til legeerklæringen - denne kan gis til de etterlatte, så de kan dokumentere at vedkommende er død. Eventuelt kan de henvende seg til tingretten for å få "Bekreftelse av dødsfall" eller "Melding om dødsfall". De to sistnevnte brukes oftest når avdøde var utenlandsk statsborger og blir gjerne notarialbekreftet i tillegg. Det vises også til økning i antall henvendelser fra etterlatte som trenger dødsattesten på andre språk. En mer enhetlig og digital versjon vil gjøre jobben enklere og mer effektiv for etterlatte.

Fase 3: Dødsfallet

Arbeidet med "Det nye Folkeregisteret"
Folkeregisteret tilbyr en rekke API-er som kan benyttes av virksomheter som produserer eller bruker folkeregisterdata. Dette betyr at aktører, med riktige rettigheter, kan få oppdateringer i sanntid ved registrerte dødsfall.

Det er imidlertid fortsatt flere aktører og virksomheter som ikke er koblet på disse løsningene. For eksempel ligger det et særlig potensiale i å koble kommunale og fylkeskommunale tjenester til Folkeregisteret og meldingssystemet for varsling av dødsfall. Avdøde kan ha tjenester innen helse- og omsorg, oppvekst eller annet som kan ha nytte av å vite at vedkommende er død. Også andre statlige og private tjenester, som eksempelvis NAV, Husbanken eller banktjenester, kan ha nytte av oppdateringer i sanntid. I dag gjennomfører de fleste kun ukentlig vask opp mot Folkeregisteret.

Oppfølging av de etterlatte etter et dødsfall
Psykososial oppfølging er organisert forskjellig på tvers av kommunene, hjelpen likeså. Å miste noen i nær relasjon kan oppleves som et traume eller krise. Noen vil mestre dette uten hjelp fra fagpersoner, mens andre trenger tettere oppfølging og behandling. Innsiktsarbeidet viser at oppfølgingen etterlatte blir tilbudt etter et dødsfall, i stor grad varierer etter hvor i landet du bor, type dødsfall og relasjonen til avdøde. Noen opplever å aldri få et hjelpetilbud for å håndtere krisen man står i, på tross av at de har hatt en nær relasjon til avdøde (samboere, foreldre/barn etc.).

Videre opplever mange etterlatte at det å miste noen i nær relasjon ikke får det fokuset og annerkjennelsen som det burde ha hatt. Noen kan få tilbud om sorggrupper eller å snakke med sykehusprest, men dette oppleves ikke riktig for alle. Gjennomgående for mange er at de er nødt til å gå inn i en "gjøremodus" ettersom det er mange oppgaver som venter dem og at "sorgen får vente". Dette fører til at mange takker nei til de tilbudene de får tilbud om i tiden rett etter et dødsfall.

Fase 3: Dødsfallet

Å ikke vite dødsårsak
Nærmeste pårørende har rett på informasjon om dødsårsak og innsyn i behandling av helseopplysninger om den avdøde. Det varierer imidlertid i stor grad om de blir tilbudt medisinsk obduksjon ved uventede dødsfall, og det er gjennomgående lite kjennskap til hva man har krav på og hvordan obduksjonsprosessen ser ut. I tilfeller hvor obduksjon er gjennomført varierer svartiden mye, og når dødsårsak først er kjent, kommuniseres denne per papir eller muntlig. En kobling mellom obduksjonsrapporten og dødsattesten ville vært fordelaktig.

Lite kunnskap om rettigheter
Som etterlatte er det vanskelig å navigere i hvilke rettigheter man har, det er utydelig hva man har krav på og ikke, og hva man må søke på. Spørsmål om sykmelding og/eller permisjon kan dukke opp, og det er ulikt hva arbeidsgivere tilrettelegger for. Barn og unge i skolealder som mister nære, kan være usikre på hvilke regler som gjelder ved fravær, rettigheter til å utsette eksamen eller ta sykmelding. I en svært vanskelig tid, er det begrenset hva man orker å ta fatt på, og finne ut av på egenhånd.

Varierende avslutning på sykehus og sykehjem
Noen etterlatte opplever å få beskjed om å rydde rommet straks etter et dødsfall, ettersom andre står i kø, som gir en følelse av å bli kastet ut før man har klart å fordøye tapet. Andre sykehus og sykehjem tilrettelegger for en verdig avskjed, med tente lys og rom for en stille stund og syning av den avdøde.

Kartlagte prosjekter



For fasen «Dødsfallet» har vi identifisert ett tiltak som handler om å videreutvikle den eksisterende løsningen rundt elektronisk dødsmelding og optimalisere løsningen på flere felt.

Elektronisk dødsmelding
Det sees på muligheten for et enklere grensesnitt for meldende lege. Det vil si at det kun er én operasjon å melde dødsfall til Folkeregisteret og dødsårsak til Dødsårsaksregisteret (DÅR). Dette er i dag to separate operasjoner.

Man ser også på muligheter rundt koblinger mot journalsystem via API, slik at man ikke trenger å oppdatere journalsystem som en separat operasjon for at andre enn meldende lege skal kunne ha innsyn.

Dette vil i aller største grad være en forenkling for meldende lege. Dersom en kobling til journalsystem kommer på plass, kan leger med tjenstlig behov få tilgang. Som for eksempel fastlege, for etterlatte betyr det at de enklere kan få innsyn i dødsattesten og bedre oppfølging rundt spørsmål og dødsfall og dødsårsak.



Fase 4: Gravferden

En gravferd berører alle typer dødsfall og er en fase alle etterlatte vil møte. I Norge må en gravferd gjennomføres innen 10 virkedager etter et dødsfall. Fasen preges av lite overskudd og kan være en kilde til stress og familiekonflikter. Videre ser vi at forventningene til en gravferd blir mer og mer sammensatt som følge av økende mangfold av livssyn og religioner.

De viktigste trinnene i fasen:

- Skaffe oversikt over arvinger og avgjøre hvem være ansvarlig for gravferden/gravplassansvarlig/fester
- Engasjere et gravferdsbyrå eller gjennomføre selv
- Undersøke om avdøde har dokumentert ønsker for gravferden
- Annonsere dødsfall i formelle kanaler og/eller uformelt til nettverk
- Planlegge gravferden (kiste, gravplass, gravstein, innhold, tid og sted for seremonien, stell av avdøde, syning "et siste farvel", transport av kiste)
- Fylle ut begjæringsskjema om gravlegging
- Gravferdsseremoni
- Minnesamvær
- Et siste hvilested (begrave kiste/urne, eller spre asken)

Fase 4: Gravferden

Gravferdsbyråene spiller en stor rolle
Hos de fleste etterlatte starter brukerreisen hos gravferdsbyrået. Gravferdsbyråene er gode på å møte mennesker i sorg, og hjelpe de etterlatte med å gjennomføre en verdig gravferd. Allmennkunnskapen rundt død og prosessen som medfølger, er generelt lav hos gjennomsnittsbefolkningen.

Følgelig fungerer gravferdsbyråene som en god støtte da man som etterlatt ofte ikke har ressurser eller ork til å orientere seg, kjenner rammene eller vet hva man ønsker seg. På den annen side er etterlatte prisgitt den informasjonen og veiledningen de får hos gravferdsbyråene, og avgjørelser styres gjerne av hva som er vanlig å velge eller det som gravferdsbyråene foreslår.

Gravferdstilbudet påvirkes av hvilken kommune du bor i
Noen etterlatte betaler opptil og over 100 000 kr for en gravferd, og for flere har den høye utgiften kommet som en stor overraskelse. Prisen avhenger også av hvilken kommune du gravlegges i. Noe som er gratis i en kommune, kan koste penger i den neste.

Eksempel på dette er:
- Kremasjonsavgiften: noen steder er det gratis, andre steder koster det flere tusen.
- Leie av kirke, prest og organist: noen tar betalt, andre ikke
- Dødsannonse: enkelte lokalaviser tar over 5.000 kroner for en dødsannonse, mens andre ikke tar betalt.
- Livssynsnøytrale seremonirom: noen kommuner har tilbud om dette, andre ikke.

Videre ser vi at de større tettstedene og byene tilbyr et større mangfold av gravferdsalternativer og gravferdsbyråer.

Fragmentert gravferdsplanlegging
I dag må etterlatte ha kontakt med flere ulike aktører for å få gjennomført en gravferd. For eksempel 1) Gravferdsbyrå: kiste, transport, blomster, musikk, administrasjon etc. 2) Gravplassforvalter: velge gravplass, vedlikehold av gravplass og håndtering av feste. 3) Gravsteinsleverandører: gravstein, 4) Seremonileder eller menighet for innhold i seremoni. Videre preges prosessene av analoge kommunikasjonsflater.

Kartlagte prosjekter



For fasen «Gravferden» har vi identifisert ett prosjekt som berører livshendelsen.

Begjæring om gravlegging
Prosjektet eies av Barne- og familiedepartementet (BFD) og oppgaven de skal løse er å digitalisere skjemaet som brukes til å melde fra om hvilken type gravferd som skal gjennomføres («Begjæring om gravlegging»).

For de etterlatte betyr dette at prosessen for å melde om ønsket gravferd går fra et komplisert papirskjema som ikke ivaretar personvernet i tilstrekkelig grad, til en smidig og raskere prosess fra dødsfall til gravferd. Sistnevnte er spesielt viktig for personer med tilknytning til en religion som tradisjonelt ønsker å gjennomføre gravferden raskest mulig.

Skal avdøde kremeres, skal det også gå melding til politiet for å hindre eventuell bevisforspillelse.

Prosjektet skal samarbeide tett med Digdir og DOA. For å skape en god brukeropplevelse er det viktig at DOA deler vår innsikt slik at prosjektet har fokus på de ikke-digitale, samt at skjemaet muliggjør det for innbyggere å registrere sine gravferdsønsker mens de lever, og at etterlatte har mulighet til å planlegge gravferden selv, uten å være avhengig av gravferdsbyrå.



Fase 5: "Oppgjørets time" - administrere avdødes liv

Denne fasen krever mye av de etterlatte og strekker seg over en lang periode for mange. Fasen handler om å administrere avdødes liv, herunder skifteprosessen, fordeling av bo, håndtering av økonomi, skatteoppgjør og andre formaliteter som følger med etter et dødsfall. Jo flere tjenester og forpliktelser den avdøde hadde, desto mer komplekst og flere oppgaver faller på de etterlatte.

De viktigste trinnene i fasen:

- Skaffe oversikt over arvinger og hvem som skal arve hva
- Skaffe seg oversikt over boet - både gjeld og formue
- Avgjøre skifteform
- Håndtere din og avdødes økonomi
- Håndtere/avslutte avdødes løpende forpliktelser og kundeforhold
- Ta hånd om og rydde avdødes bolig/hytte og eventuelt håndtere hjelpemidler avdøde hadde
- Håndtere pensjoner, stønader/ytelser og forsikringer
- Fordele og gjøre opp arv
- Håndtere eget og avdødes skatteoppgjør

Fase 5: "Oppgjørets time" - administrere avdødes liv

Brå overgang etter gravferden
Gravferdsbyråene følger ofte de etterlatte tett opp i gravferdsfasen. Mange kan derfor føle at de plutselig står veldig alene med alt ansvaret når gravferden er gjennomført, og det praktiske rundt oppgjøret står for tur. Selv om flere byråer kan informere om, eller gi oversikter over oppgaver som er viktige å ta tak i, er det opp til de etterlatte å sette i gang prosessen på egenhånd.

Manglende oversikt over oppgjørsprosessen
Etterlatte bruker mye tid på å finne informasjon om hva de skal igjennom i forbindelse med et oppgjør. Informasjonen er fragmentert og gir ikke en fullstendig oversikt over alle steg i prosessen. Noen forsøker å google seg frem, mens andre kan få en sjekkliste fra et gravferdsbyrå eller et sykehus. Det finnes ikke en fullstendig oversikt over hva som bør gjøres, hvordan, hvilke avhengigheter som finnes og når hver oppgave må utføres.

Jobben krever mer enn man hadde sett for seg
Å være ansvarlig for å håndtere et oppgjør kan både være, og oppleves, som veldig tidkrevende og omfattende, og mange etterlatte blir overveldet av hvor stor jobb det egentlig er. Det er svært lite hjelp å få til å hanskes med denne prosessen, og den hjelpen som finnes i dag er ofte begrenset til å betale for oppgjørsadvokater. Slik det er lagt opp i dag gir systemet ingen valgfrihet eller hensyntar hvilken situasjon de etterlatte befinner seg i, og mange føler seg tvunget inn i en situasjon de helst kunne tenke seg foruten, med få eller ingen mulighet til å få utsettelse eller assistanse.

Manuelle og tungvinte prosesser
Mange etterlatte har forventninger om at en større del av oppgjørsprosessen burde gå automatisk og at aktører i større grad selv burde kunne innhente mye informasjon. Mange beskriver et møte med en svært manuell oppgjørsprosess som føles lite sammenhengende og uoversiktlig. Det er mange krav til fysisk oppmøte, fravær av digitale signaturløsninger, innsending av rette kopier, og en opplevd høy grad av postforsendelser. Dette gjør at prosessen dras ut i tid, man må ta seg fri fra jobb ettersom flere av oppgavene krever fysisk oppmøte, og det medfører mye frustrasjon.

Fase 5: "Oppgjørets time" - administrere avdødes liv

Skifteprosessen er vanskelig å forstå
Hva er egentlig et skifte? Hva skal man velge, hva skal man gjøre og hvilke konsekvenser har skifteformen for meg og hva er prosessen videre? Det er mange spørsmål og usikkerhetsmomenter knyttet til dette valget og de fleste har ikke mye erfaring med en skifteprosess fra før av. Selv om tingrettene bistår mange med veiledning, er det en gjennomgående opplevelse av frustrasjon over manglende oversikt, vanskelig språk, lange tidslinjer og analoge prosesser.

Avslutte kundeforhold
Å få oversikt over organisasjoner avdøde var medlem av, digitale plattformer avdøde hadde en brukerkonto hos, eller tjenester avdøde abonnerte på, bruker etterlatte mye tid på. Å deretter få avslutte disse forholdene krever også mye. I tillegg til en tung manuell jobb med å sende mail, post eller ringe, er det mange hindre som vanskeliggjør prosessen. Eksempler på dette er sosiale medier og digitale brukerkontoer som kan være passordbeskyttet. Flere aktører har svært strenge krav til dokumentasjon hvor etterlatte må bevise relasjon til avdøde eller dokumentasjon ved dødsattest, eller krever å få tilsendt en skifteattest.

Vanskelig å få komplett innsyn og oversikt over avdødes forhold og forpliktelser
I dag er det nesten umulig å få en komplett oversikt over alle avdødes kundeforhold, særlig hvis ikke avdøde har hatt anledning til å informere eller klargjøre dette i forkant av egen bortgang. I mange tilfeller må etterlatte selv lete opp organisasjoner, selskaper eller tjenester for å informere om bortgangen, og ofte er de nødt til å bevise deres intensjon er og deres relasjon til avdøde før de i det hele tatt kan få innsyn i og håndtere avdødes løpende forhold og forpliktelser. Begrenset innsyn påvirker etterlattes evne til å få oversikt over dødsboet og til å ta veloverveide valg som ikke vil ha negativ økonomisk påvirkning.

Fordeling som vanskeliggjør prosessen
Det er ikke uvanlig at det raskt blir uoverensstemmelser mellom arvinger, særlig når man sitter med ulike oppfatninger om hvordan ting skal være. Årsakene kan variere fra dårlig kommunikasjon, manglende treffpunkter, ulik oppfattelse av informasjon eller en generell skepsis til den andre parten. Manglende kjennskap til arveloven gjør det ikke bedre, heller ikke at det ikke finnes en offentlig kontroll av at reglene i arveloven blir fulgt.

Fase 5: "Oppgjørets time" - administrere avdødes liv

Omfattende å håndtere et dødsbo
Etter et levd liv etterlater vi ofte en del ting. Ved salg av bolig eller annen eiendom kan man engasjere en eiendomsmegler som tar seg av jobben, mens det å håndtere eiendeler kan by på en langt mer omfattende jobb. Papirer skal ryddes opp i, gjenstander skal håndteres og fordeles, andre ting gis bort eller kastes. Denne delen av prosessen er langt mer tidkrevende og vanskelig enn det mange hadde forestilt seg.

Vergemål drar prosessen ut i tid
Prosessen rundt vergemål (oppnevnelse, verifisering av verge etc.) hos Statsforvalteren er analog og trekker ut oppgjørsprosessen i tid. Tid som hindrer etterlatte å gå videre i prosessen. Gjelder for eksempel ved utbetaling av barnepensjon.

Treghet ved innsyn i skattemeldingen til avdøde
Skatteetaten sitter på mange opplysninger om det økonomiske forholdet til den avdøde.

Andre aktører som eksempelvis NAV, gravferdsbyråer, advokater eller andre som har behov for innsyn i skattemeldingen til avdøde, møter en forsinket prosess for å få innsyn i den siste skattemeldingen til den avdøde på grunn av analog kommunikasjon og lang saksbehandlingstid.

Skatteoppgjøret som enda en stor oppgave
Skatteoppgjøret drar prosessen ut i tid og det er svært vanskelig for etterlatte å forstå prosessen, hva som forventes av den enkelte og hva de kan gjøre for å få den gjennomført raskest mulig og rett. Etterlatte må selv initiere og sette i gang prosessen. Videre kommer skatteoppgjøret som oftest en del måneder etter dødsfallet, og i noen tilfeller over ett år etter dødsfallet. Noe av årsakene er at Skatteetaten ikke sitter på alle opplysninger som har betydning før utgangen av skatteåret, samt at det er lite kunnskap om forhåndsfastsetting av dødsbo. Det er også svært varierende grad av hjelp å få, flere etterlatte nevner at de har måttet kontakte Skatteetaten opptil flere ganger for å få svar på spørsmål, og at de ofte får motstridende svar avhengig av hvem de snakker med.

Kartlagte prosjekter

For fasen «Oppgjørets time» har vi kartlagt flere prosjekter som har stor relevans for det videre arbeidet med livshendelsen dødsfall og arv.



Oppgjør etter dødsfall
Digdir jobber med en pilot for digitalt skifte av dødsbo. Det er en tjeneste i Altinn som skal forenkle prosessen etter dødsfall for arvingene. Blant annet gjennom digitalisering og deling av data i prosesser som i dag er kompliserte, analoge og papirbaserte. Etterlatte får en digital formuesfullmakt, som gir innsyn i avdødes økonomiske forhold. Videre kan de fylle ut og sende inn erklæring om privat skifte til domstolen. Dette gjør at arvingene får rettigheter digitalt, som følge av skifteattesten og eventuell fullmakt, til å gjøre opp boet.

Tjenesten vil kun være tilgjengelig i en første versjon for en begrenset brukergruppe.

I første omgang vil oversikten gi begrenset med informasjon om avdødes økonomiske forhold, da det er et fåtall aktører med i samarbeidet. Det kommer til å ta tid å få flere aktører med i samarbeidet, slik at arvinger fortsatt må samle inn noe informasjon om økonomiske forhold selv, for å se hele det økonomiske bildet over formue og gjeld.

Etter lansering av piloten blir det viktig å jobbe for å gjøre tjenesten tilgjengelig for en større brukergruppe. Prosjektet har også identifisert behov for å jobbe med veiledninger og konsepter på tvers av brukerreisen – noe som det overordnede arbeidet med livshendelsen vil være en pådriver for.

Utvidelse av Altinn autorisasjon
Som en del av Oppgjør etter dødsfall jobber Digdir med å utvide funksjonalitet i Altinn autorisasjonsløsning. Utvidelsen går ut på å gjøre det mulig for arvinger å gi fullmakt til at én person kan opptre som fullmektig for boet.

Det vil også bli lagt til rette for at personer som ikke klarer å gjøre oppgavene på nett selv, kan gi en annen person rettighet til å hjelpe.

Kartlagte prosjekter



Digitalisering av tinglysing av eiendommer
Statens kartverk jobber med en utvidelse av elektronisk tinglysing slik at innbyggere kan benytte seg av løsningen. I dag er løsningen bare tilgjengelig for advokater og eiendomsmeglere. Målet er at arvinger kan søke på eiendom som er registret på avdøde, rettigheter kan overføres, elektronisk attest/tinglysing ved privat skifte og hjemmel på eiendom kan overføres.

Dette vil gjøre det enklere for de etterlatte å ordne opp i boet selv, samt at digitalisering av prosessen gjør det mer effektivt.

Elektronisk dødsmelding til tingretten
I løpet av 2021 skal tingrettene ha på plass en løsning for mottak av elektronisk dødsmelding rett inn i saksbehandlingssystemet sitt, Lovisa**.** Dette betyr at tingrettene får raskere beskjed om dødsfall. For de etterlatte er gevinsten at de kan starte oppgjørsprosessen raskere.



Fase 6: En hverdag uten den avdøde

Denne fasen omhandler tiden når det administrative oppgjøret er fullført eller går mot slutten. De etterlatte føler de kan senke skuldrene og får tid til å minnes og sørge over den avdøde, slik at de kan gå videre i livet og takle en hverdag uten den avdøde.

De viktigste trinnene i fasen:

- Sørge over og minnes den avdøde
- Senreaksjoner og komplisert sorg
- Begynner å tenke på egne dødsforberedelser
- Håndtering av egen økonomi
- Feste for gravplassen må fornyes eller avsluttes etter 20 år

Fase 6: En hverdag uten den avdøde

Dødsfallet som en økonomisk byrde
For enkelte etterlatte kan dødsfallet bli en økonomisk byrde. Noen kan for eksempel se seg nødt til å ta opp lån for å håndtere gravferden, engasjere en advokat for å hanskes med fordeling av boet som ender opp med å koste mer enn man hadde tenkt, pådra seg gjeld i forbindelse med et privat skifte, ende opp med ubetalte regninger som har gått til inkasso etter manglende tilgang til kontoer eller post til avdøde, eller måttet flytte ettersom man ikke har to inntekter til å betjene husleien eller boliglånet lenger. I ytterste konsekvens har enkelte måttet endre livsstil eller gjøre endringer i boforhold på grunn av dødsfallet.

Kontonummer som skaper forsinkelser
For ulike pensjons- og forsikringsordninger kan det være vanskelig å finne frem til etterlatte som har rett på utbetalinger. De fleste har ikke registrert pårørende og etterlatte i sine systemer, og er avhengig av å ta kontakt med tingretten eller Folkeregisteret for å hente den informasjonen de trenger for å kunne gjøre en utbetaling til riktig kontonummer. Dette er prosesser aktørene bruker mye tid på og som dermed vil forsinke utbetalinger til de etterlatte. Hvis etterlatte befinner seg i utlandet og/eller har utenlandsk konto, kan dette medføre enda mer forsinkelser.

Egne forberedelser
Dersom en selv har vært involvert i oppgjøret som følger et dødsfall, kan dette skape en økt bevissthet rundt hva en kan gjøre selv av forberedelser for å lette byrden på de som kommer etter. Flere av de vi har snakket med har sagt at de vil prate med barna og ektefelle om hvordan de ønsker sin egen gravferd, dokumentere hva som skal gjøres med kroppen, og ta stilling til hvordan egen formue skal fordeles eller forvaltes videre.

Fase 6: En hverdag uten den avdøde

Stell av gravplass
Avdøde kan selv reservere eller fornye en festeavtale om gravplass før egen bortgang, men for mange etterlatte kan det også være viktig å ha et sted å gå til. Å velge en kiste- eller urnenedsettelse på en festet grav fører også med seg et krav om vedlikehold. Ettersom årene går kan gravplassen bli et sted man har et mindre behov for å besøke, og vedlikehold kan forsømmes og dårlig samvittighet oppstå.

Sorgen kommer når skuldrene er senket (senreaksjoner)
Flere har blitt tilbudt sorgtilbud som støttegrupper eller samtale med terapeut rett etter et dødsfall, men mange vi snakket med takker nei siden de føler de enten ikke har tid til dette før de er ferdige med oppgjøret, går inn i en "fight or flight mode", eller føler at de ikke trenger det der og da. Det finnes ingen fasit på hvordan sorgen skal oppleves eller skal bearbeides. Men sorgreaksjoner kan også 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.

Nylig har "komplisert sorg" blitt en diagnose, som handler om at sorgen vedvarer over tid og kan resultere i at man blir arbeidsufør. Det vises til at en høy andel av de som har mistet noen til selvmord utvikler komplisert sorg.

Konstante påminnelser om dødsfallet
Å få identifisere og avsluttet alle kundeforhold som avdøde hadde et forhold til er som nevnt tidligere i denne rapporten svært krevende. Dette kan føre til at post og reklame fortsatt sendes til avdøde, profiler på sosiale medier fortsetter å eksistere, og at veldedige organisasjoner ringer og ber om donasjoner fra avdøde. Dette kan kjennes som smertefulle påminnelser i lang tid og er svært vanskelig å kontrollere.

Kartlagte prosjekter



Vi har ikke identifisert IKT-tiltak eller prosjekter som er med på å løse noen av brukerbehovene for fasen «En hverdag uten den avdøde».

Generelt vil et bredere sorgtilbud uavhengig av geografi gjøre at flere etterlatte vil kunne komme raskere i gang med å bearbeide sorgen og lettere starte den nye hverdagen.

Dagens administrative prosess, særlig knyttet opp til «oppgjørets time» er svært belastende for de etterlatte. Vi tror at dersom denne delen blir mer smidig og helhetlig, får de etterlatte mulighet til å starte sorgprosessen tidligere, istedenfor å bruke energien på å løpe mellom aktørene med brev og dokumentasjon.

Overordnede funn som gjelder alle faser



Fase 1:
Bevisstgjøring og forberedelse rundt døden



Fase 2:
Livets sluttfase



Fase 3:
Dødsfallet



Fase 4:
Gravferden



Fase 5:
"Oppgjørets time" - administrere avdødes liv



Fase 6:
En hverdag uten den avdøde

Overordnede funn som gjelder alle faser

Tungt språk og uforståelig terminologi
Aktører kan bruke ord og begreper som kan være utfordrende å forstå for noen som har lite erfaring fra denne livshendelsen fra før av. Dette kan føre til at etterlatte blir usikre på hva de skal gjøre, vegrer seg for å ta fatt på en oppgave eller oppgir feil informasjon og får skjemaer i retur. Å få avslag, kjenne på usikkerhet eller bruke masse tid på prøve å forstå hva som etterspørres av informasjon, kan for mange være en stor belastning.

Etatene snakker ikke sammen
Dagens prosesser skjer i stor grad uavhengig av hverandre. Etterlatte opplever å være budbringer av informasjon mellom ulike aktører og sender ofte den samme informasjonen til flere instanser. Det kan oppleves som frustrerende å skulle gjenta, eller oppgi en type informasjon som etatene selv har mulighet til å finne. I samtalene med aktørene ser vi at det er lite deling av data på tvers.

Forståelse av rolleforskjeller
For mange etterlatte er det vanskelig å forstå hva de ulike rollene innebærer og hva en rollefordeling kan ha av konsekvenser.

Dette gjør seg særlig gjeldene når det er mange etterlatte og arvinger, og flere har meninger om hvordan prosessene bør håndteres. Hva er for eksempel forskjellen mellom gravferdsansvarlig, gravplassansvarlig, fester, arving og etterlatt? Videre i prosessen, er det oftest en i familien som påtar seg ansvaret, ettersom det å engasjere en advokat eller velge et offentlig skifte ofte medfører store kostnader. Hva er da forskjellen mellom å være arving, påta seg gjeldsansvar og være fullmektig?

Familiekonflikter er en ekstra stor påkjenning
Når en person har fullmakten til å gjennomføre et skifte, kan dette også by på utfordringer i relasjonen til andre familiemedlemmer. Mange aktører som møter etterlatte i denne situasjonen forteller at et stort flertall av alle arveoppgjør preges av familiekonflikter. Hovedgrunnen til dette er at den ansvarlige for oppgjøret ikke gir god nok informasjon til andre arvinger og etterlatte. Dette kan føre til at andre arvinger får en annen oppfatning av hva som er gjort i prosessen, og misnøye kan oppstå.

Overordnede funn som gjelder alle faser

Analog dialog
Mange av de praktiske oppgavene de etterlatte må igjennom etter et dødsfall, er analoge og foregår på papir. På aktørsiden ser vi at mange ikke har etablert en sikker digital kanal som alternativ til post. Å sende informasjon og skjema per post oppfattes som trygt sett i lys av personvern. Enkelte oppgaver krever også personlig oppmøte. For eksempel krever testamentering til Røde Kors at man overleverer testamentet i papirformat til den lokale tingretten for oppbevaring. For innbyggeren fører disse analoge dialogene til at hele prosessen trekker ut i tid. Analoge prosesser per post er heller ikke sporbare. Verken innbygger eller aktør har oversikt over om informasjon er kommet frem til mottaker, hvilken informasjon som er sendt inn eller om skjema er riktig fylt ut. Mye av kommunikasjonen aktørene imellom er også analog.

Lite samlet og strukturert informasjon, særlig for de spesielle tilfellene
Etterlatte ender opp med å google seg frem til informasjon rundt prosessen, hvordan løse spesifikke oppgaver de skal gjennom og hvem de skal ta kontakt med. Dette kan handle om alt fra hva de ulike gravferdsbyråene kan tilby, til hvordan oppgjørsprosessen skal gjøres i akkurat deres tilfelle – eksempelvis dødsbo som omhandler gårdsdrift, næringsvirksomhet eller dødsfall i utlandet. Det er svært vanskelig å finne oversiktlige og kvalitetssikrede veiledninger, det er få aktører som er i stand til å kunne hjelpe etterlatte med å se helheten, og for de som har spesielle utfordringer, er det særlig vanskelig å finne informasjon man kan stole på.

Overordnede funn som gjelder alle faser

En ny prosess å lære seg for hver nye oppgave og aktør
Selv om man har vært i flere begravelser, er det for de fleste ukjent hva man må igjennom når man selv er etterlatt. Det å håndtere et dødsfall er ikke noe du gjør ofte og er ikke noe du kan "øve" på. Det er mange steg man må igjennom, og det er svært mange avhengigheter man ikke er klar over på forhånd. Et oppgjør kan for mange oppleves som en stor tilleggsbelastning som tar både fokus og tid bort fra en viktig og vanskelig sorgprosess.

Tungvint å dokumentere hvem man er
Etterlatte må av juridiske grunner i mange tilfeller levere dokumentasjon på både hvem de er og hva deres intensjoner er. En ordning som er nødvendig og fornuftig for systemet oppleves unødvendig og slitsomt for individet det gjelder. Særlig når de etterlatte har hatt en nær relasjon til avdøde gjennom ekteskap, foreldreskap, barn etc.

Lave digitale ferdigheter
Kartlegginger av digitale ferdigheter på landsbasis viser at 14 %, det vil si rundt 600 000 innbyggere, har problemer med å bruke digitale tjenester. Eldre er overrepresentert blant de ikke-digitale. Ettersom brukergruppen til denne livshendelsen (etterlatte) er eldre enn befolkningen for øvrig, vil det være en utfordring med å nå ikke-digitale brukere. Slik tjenestene er lagt opp i dag er naturligvis mye basert på at skjemaer sendes og signeres digitalt eller at man må søke informasjon på nettet. Det er viktig for eldre brukere å ha et alternativ dersom det digitale svikter.

Liten oversikt og indikasjoner på hvor i løpet du er
Det kan være vanskelig å få oversikt over hva en oppgave inneholder og innebærer, og uvisst hva som tar de etterlatte videre fra en oppgave til en annen. Det er lite som gir indikasjon på hvor i prosessen man er, hva som er gjort, når en oppgave er gjennomført, samt hva som gjenstår for å kunne si seg ferdig.

Overordnede funn som gjelder alle faser

Ulik praksis på like tjenester
Det er mange like oppgaver etterlatte går gjennom, men det er stor variasjon i praksis avhengig av blant annet hvor i landet du bor, samt innad i samme bransjer. Etterlatte forteller om tilfeller der avdøde har ulike banker hvor de møter ulike dokumentasjonskrav fra bank til bank for å kunne få innsyn og tilgang til avdødes konto. For eksempel krever noen at etterlatte må møte fysisk for å levere papirer, andre lar dem sende inn skannet dokumentasjon per e-post, mens noen har en nettside de kan laste opp ting på. Så selv om regelverket er likt, forteller etterlatte om svært varierende praksis hos bankene.

Kremasjonsavgiften, tilgang til livssynsnøytrale seremonirom, og eksistensen av og tilbudet rundt godt fungerende kriseteam, er videre noe som varierer stort fra kommune til kommune. Et annet eksempel er etterlatte med samiske bokstaver i navnet sitt. Disse må skrive om navnet sitt fordi fagsystemene for å registrere gravferd ikke har samiske bokstaver, på tross av at samisk er anerkjent som et offisielt språk.

Lite medmenneskelighet i systemene og prosessene som møter de etterlatte
Når en person går bort, kan etterlatte oppleve å ikke bli kontaktet av ulike tjenester den avdøde har hatt et tett forhold til. For enkelte aktører opphører oppfølgingen når et dødsfall blir registrert, og en pasient, kunde eller bruker forsvinner bare fra systemet uten videre kondolanse eller henvendelse til de etterlatte. Etterlatte kan ha et behov for å få en avslutning, eller en bekreftelse på at et dødsfall er registrert, men opplever i dag ofte et system som er kaldt og lite medmenneskelig.

Overordnede funn som gjelder alle faser

Data som ikke er tilgjengelig i registre
Flere aktører etterlyser sentrale opplysninger, eller data, i forbindelse med dialogen med de etterlatte. Spesielt mangler aktørene informasjonen om hvem som er pårørende med rettigheter til å «handle» på vegne av avdøde. Dette kan føre til at flere aktører sender post til avdødes postadresse istedenfor pårørende i håp om å nå ut til rette personen. Manglende data kompliserer prosessen, og fører til at hver aktør har ulik praksis, rutiner og systemer for hvordan de innhenter disse opplysningene. Det brukes mye unødig tid og ressurser på "etterforskning".

Ikke tilgang til sentrale register
For data som allerede finnes i offentlige registre, er det en utfordring at ikke alle aktører bruker registrene til tross for at for eksempel det moderniserte Folkeregisteret gir mange muligheter for å automatisere prosessene. Hovedårsaken til dette er ofte at det mangler integrasjoner til interne systemer, eller at de mangler hjemler. En annen årsak kan være at de ikke vet at informasjonen finnes. For eksempel har vi hørt i intervjuer at aktører sier de mangler informasjon om hvem som er verger, selv om denne informasjonen finnes og er tilgjengelig i Folkeregisteret.

Oppdatering av Folkeregisteret ved dødsfall
Når en person dør i Norge oppdateres Folkeregistret og avdøde får status «død». Dersom elektronisk dødsmelding (ved bruk av API/delingstjenester) benyttes får konsumenter beskjed om endring umiddelbart. Det er imidlertid ikke alle leger som benytter seg av elektronisk dødsmelding, men melder dødsfallet per papir, noe som medfører at det tar lenger tid før Folkeregisteret blir oppdatert og konsumentene får beskjed. Fra 2022 blir det pålagt å bruke elektronisk dødsmelding.

Når en person dør i utlandet drar prosessen ofte ut i tid, siden det er ulike dokumentasjonskrav til registering av dødsfall avhengig av hvor i verden vedkommende døde. Dialogen mellom ambassade, UD, Politi og Skatteetaten (Folkeregisteret) er manuell og bidrar til at det tar lang tid for å få oppdatert Folkeregisteret. Manglende oppdatering av Folkeregisteret fører til mange følgefeil knyttet til utbetaling av pensjon, forsikringsoppgjør og trygderettigheter. Folkeregisteret er heller ikke oppdatert når det gjelder giftemål/skilsmisser og barn av norske statsborgere som er bosatt i utlandet. Dette gjør det tidskrevende finne ut hvem som er pårørende som har rettigheter knyttet til dødsfall/arv.

Overordnede funn som gjelder alle faser

Elektronisk identifikasjon og tilganger
De fleste offentlige- og private digitale tjenester krever innlogging på høyt sikkerhetsnivå via for eksempel BankID. Dette er en utfordring da ikke alle i Norge kan få BankID. Det er varierende praksis mellom bankene for hvem som tildeles BankID. I tillegg er det flere som av andre årsaker ikke har tatt i bruk slike innloggingsløsninger. Det kan være at man ikke har nok digital kompetanse eller at man ikke ser verdien i å skaffe seg elektronisk id. I tillegg er det for de ikke-digitale vanskelig å få noen andre til å hjelpe seg med å være digital på lovlig vis.

Etterlatte mister tilganger når ektefelle/samboer dør
Etterlatte kan oppleve å miste tilganger når en nærstående dør. Eksempelvis vil felleskontoer til ektepar sperres når en av de dør og disposisjonsrett bortfaller også ved dødsfall. Å logge seg på, eller disponere en konto som står i avdødes navn, vil ikke lenger være mulig før en skifteattest er på plass.

Utenlandske statsborgere uten fødselsnummer eller d-nummer
For utenlandske statsborgere kan det være en utfordring å få tilgang til private og offentlige tjenester i forbindelse med oppgjør og arv. Hvis du er arving og bor i utlandet kan eksempelvis forsikringsselskaper ha utfordringer med å få utbetalt arv til en person uten norsk fødselsnummer eller d-nummer.

Selve prosessen med å få tildelt d-nummer er manuell, på papir og oppleves tungvint. Først må en person sende søknad til riktig instans om d-nummer. Deretter må denne instansen sende rekvirering til Folkeregisteret som tildeler d-nummer, dersom vilkår er oppfylt. De sender kun informasjon om tildelt d-nummer til søker selv, ikke til instansen som sendte rekvirering. Det er fare for at papirer blir borte i posten, det tar lang tid å få tildelt d-nummer og det er generelt utfordringer med at rekvirering og tildeling av d-nummer ikke er en sentral funksjon tillagt én etat.

Overordnede funn som gjelder alle faser

Tungvint å få fullmakter for innbyggere og næringsliv
Fullmakter i forbindelse med dødsfall og arv gis i dag stort sett på papir. Det forlenger prosessene på grunn av treg postgang, omfattende dokumentasjonskrav på papir, kopi av legitimasjon, signaturer fra alle, og beskrivelse av hva det gis fullmakt til på rett kopi. I tillegg er det ulike krav hos aktørene til hvilken dokumentasjon som kreves for å benytte en fullmakt. Manglende fullmaktsløsninger er også noe som er identifisert for flere av de andre livshendelsene. For eksempel «Få barn» og fullmakt for vergemål eller «Starte og drive en bedrift».

Fravær av proaktive tjenester
Funnene fra aktørkartleggingen viser at det i liten grad er realisert proaktive tjenester for dødsfall og arv. Innbyggerne må i de fleste tilfellene selv finne frem til og søke på for eksempel stønader som man har krav på, og i mange tilfeller må etterlatte selv melde fra til aktører om at et dødsfall foreligger og ta initiativ til å stoppe tjenester som er registrert på avdøde.

Elektronisk dødsmelding er et eksempel på en «trigger» som kunne ha utløst en proaktiv tjeneste. Når en lege sender en elektronisk dødsmelding til Folkeregisteret, burde det etter registrering gått ut en automatisk melding til etterlatte om at det foreligger en dødsattest. Her kunne man også koblet på andre tjenester, for eksempel begjæring om gravlegging, søknad om gravferdsstønad, båretransport og valg av gravferdsbyrå, gjenlevendepensjon fra NAV, skatteoppgjør for avdøde, osv.

Kartlagte prosjekter



I kartleggingen har vi identifisert prosjekter som vil være med å løse noen av de overordnede utfordringene og brukerbehovene.

Fullmaktsløsning for innbyggere (Fufinn)
Fufinn jobber med sikker og effektiv kommunikasjon mellom forvaltningen og innbygger som ivaretar nødvendig sikkerhet og personvern. Fellesfunksjonaliteten for fullmaktsløsningen er lagt til Altinns autorisasjons-komponent. Fullmakt innebærer blant annet hjemmelsbasert fullmakt eller brukerstyrt fullmakt hvor innbyggere kan få hjelp fra andre til å få løst oppgavene sine digitalt.

Prosjektet skal på sikt se på muligheten for blant annet integrasjon med advokatregisteret og innta opplysning om vergemål fra Folkeregisteret. Det vil blant annet bli enklere for advokater å skaffe seg riktige fullmakter på vegne av klienter i forbindelse med oppgjør av boet.

Aktører lager løsninger innen sitt domene
Vi har snakket med flere aktører som jobber med forbedring av brukeropplevelsen for etterlatte i egne løsninger. For eksempel Statens pensjonskasse som lager en løsning for å gi etterlatte oversikt over pensjon, eller gravferdsbyråer som lager egne digitale plattformer for gravferden. I det videre arbeidet med livshendelsen ser vi et behov for å se disse løsningene i sammenheng og vurdere om vi kan lage noen felles standarder for problemstillinger som går på tvers.

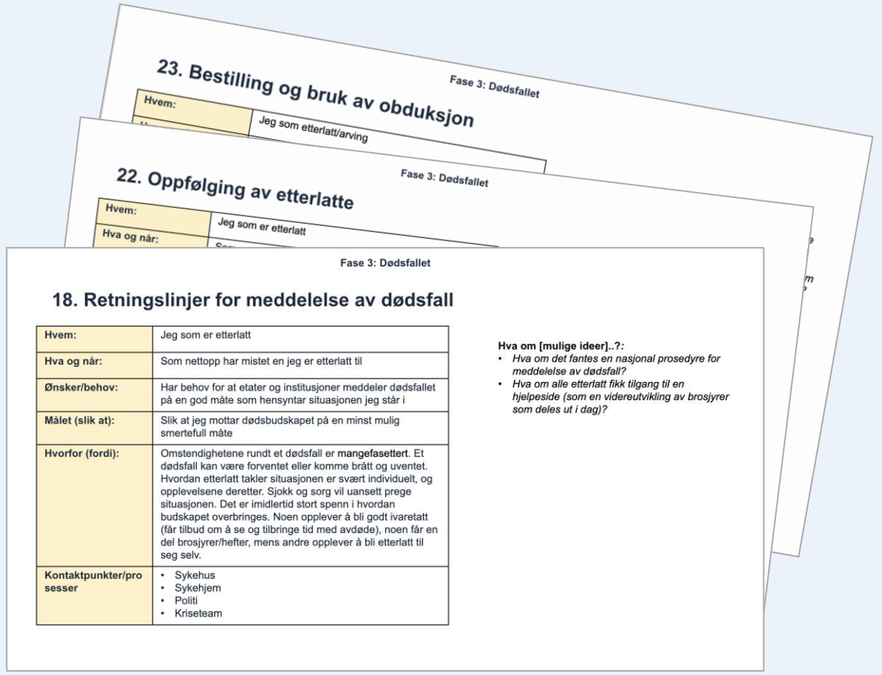
Elektronisk ID på tvers av landegrensene
EU-kommisjonen jobber med å innføre digitale ID-er på tvers av landegrensene både for offentlige og private tjenester. For arvinger og etterlatte i EU og EØS-landene som ikke har fødselsnummer og d-nummer, vil det på sikt bli enklere å få tilgang til offentlige digitale tjenester i forbindelse med et dødsfall. Digitaliseringsdirektoratet jobber med en egen e-ID-strategi med utgangspunkt i det europeiske arbeidet. Strategien skal være klar i løpet av 2021.

71 brukerbehov

I løpet av prosjektet har vi arbeidet med å formulere brukerbehov. Dette er funn som tar utgangspunkt i behovene til de etterlatte samt lærdommer fra aktører vi har møtt. Behovene er beskrevet opp i spesifikke trinn i brukerreisen.

Totalt har vi funnet 71 brukerbehov. Brukerbehovene inneholder beskrivelser av **hvem** det gjelder, **når** det gjelder, **ønsker/behov** de har, **målet** med det de vil oppnå og **hvorfor** det er et behov, samt en beskrivelse av relevante **kontaktpunkter/prosesser.** I tillegg inneholder hvert brukerbehov en liste med idéer.

Her kan du lese alle
71 detaljerte brukerbehov.



Fase 3: Dødsfallet

23. Bestilling og bruk av obduksjon

Hvem:	Jeg som etterlatt/arving

Fase 3: Dødsfallet

22. Oppfølging av etterlatte

Hvem:	Jeg som er etterlatt
Hva og når:	

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 ideer]..?:
- *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)?*

Hvilke regelverk treffer livshendelsen?

Vi har gjort en kartlegging av regelverk som treffer livshendelsen dødsfall og arv. Videre er det gjort en overordnet vurdering av utvalgte brukerbehov som er kartlagt i innsiktsfasen.

Kartleggingen av regelverk er basert på aktørintervjuene som er utført i innsiktsfasen, og må ikke lesse som en uttømmende liste over alt regelverk som livshendelsen omfattes av.

I konseptfasen, hvor prosjektet skal foreslå konkrete tiltak for å forbedre brukeropplevelsen, vil vi gå mer i dybden på de juridiske problemstillingene. Da vil vi antagelig identifisere flere relevante regelverk, og det vil være behov for å gjøre grundige juridiske analyser knyttet til konkrete konsept- og løsningsvalg.

Listen og de overordnede juridiske vurderingene gir likefullt et illustrerende bilde av bredden og omfanget i det juridiske landskapet livshendelsen opererer innenfor.

Generell regulering som gjelder for flere aktører og områder



- Lov om arv og dødsboskifte (arveloven) m. forskrift
- Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven)
- Lov om folketrygd (folketrygdloven)
- Lov om ekteskap (ekteskapsloven)
- Lov om folkeregistrering (folkeregisterloven) m. forskrift
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven)
- eForvaltningsforskriften
- Forvaltningslovforskriften
- Lov om tinglysing [tinglysingsloven]
- Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig virksomhet (offentligloven) m. forskrift
- Lov om arkiv (arkivloven)
- Lov om vergemål (vergemålsloven)
- Lov om odelsretten og åsetesretten (odelsloven)
- Lov om kulturminner [kulturminneloven]
- Lov om vern mot smittsomme sykdommer (smittevernloven)
- Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven)
- Plan- og bygningsloven for anlegg av gravplass, miljøhensyn (kremasjon, utslipp av tungmetaller)
- Lov om statens pensjonskasse
- Digitaliseringsrundskrivet

Regelverk som gjelder for særlige områder



Gravferdsbyråer og trossamfunn:

- Lov om gravplasser, kremasjon og gravferd (gravplassloven)
- Forskrift om lov om gravplasser, kremasjon og gravferd (gravplassloven)
- I tillegg er det en rekke lokale vedtekter, f. eks: Vedtekter for gravplassene, Oslo kommune
- Lov om tros- og livssynssamfunn (trossamfunnsloven)
- Forskrift om transport, håndtering og emballering av lik samt gravferd
- Retningslinjer for hjemsending av lik fra utlandet
- Forskrift om engangsavgift på motorvogner

Skatt:

- Lov om skatteforvaltning (skatteforvaltningsloven) m. forskrift
- Lov om skatt av formue og inntekt (Skatteloven)
- Se eget kapittel i Skatte-ABC: Arv og gave – inngangsverdi og kontinuitet - The Norwegian Tax Administration (skatteetaten.no)

Helse:

- Lov om pasient – og brukerrettigheter
- Lov om helsepersonell m.v. (Helsepersonelloven)
- Lov om helseregistre og behandling av helseopplysninger (helseregisterloven)
- Lov om obduksjon og avgjeving av lik til undervisning og forsking (obduksjonslova)
- Forskrift om innsamling og behandling av helseopplysninger i dødsårsaksregisteret
- Forskrift om leges melding til politiet om unaturlig dødsfall o.l.
- Lov om etablering og gjennomføring av psykisk helsevern (psykisk helsevernloven)
- Lov om spesialisthelsetjenesten m.m. (Spesialisthelsetjenesteloven)
- Forskrift om habilitering og rehabilitering, individuell plan og koordinator

Regelverk som gjelder for særlige områder



Bank og finans:

- Lov om finansforetak og finanskonsern (finansforetaksloven)Lov om finansavtaler og finansoppdrag (finansavtaleloven)
- Lov om gjeldsinformasjon ved kredittvurdering av privatpersoner (gjeldsinformasjonsloven) m. rundskriv
- Lov om gjeldsforhandling og konkurs (konkursloven)
- Lov om inkassovirksomhet og annen inndriving av forfalte pengekrav (inkassoloven)
- Kontraktsutvalget – felles rutiner for bankene

Statens lånekasse og Husbanken:

- Lov om utdanningsstøtte m. forskrift
- Lov om bustøtte og kommunale bustadstilskot (bustøttelova)
- Lov om Husbanken

Samisk:

- Lov om reindrift (reindriftsloven)
- Lov om Sametinget og andre samiske rettsforhold (sameloven)

Brønnøysundregistrene:

- Lov om Enhetsregisteret (enhetsregisterloven)
- Lov om registrering av foretak (foretaksregisterloven)
- Lov om tinglysing (tinglysingsloven)
- Lov om gjeldsforhandling og konkurs (konkursloven)
- Brønnøysundregistrenes gebyrforskrift

Regelverk som gjelder for særlige områder



NAV og kommunale tjenester:

- Lov om folketrygd (folketrygdloven)
- Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m. (helse- og omsorgstjenesteloven)
- Forskrift om egenandel for kommunale helse- og omsorgstjenester
- Forskrift om stønad til gravferd og båretransport
- Forskrift for sykehjem og boform for heldøgns omsorg og pleie
- Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (arbeids- og velferdsforvaltningsloven) [NAV-loven]
- Forskrift om hjelpemiddelsentralenes virksomhet og ansvar

Politi:

- Lov om politiet (politiloven)
- Lov om behandling av opplysninger i politiet og påtalemyndigheten (politiregisterloven)
- Lov om skytevåpen og ammunisjon m.v. (våpenloven)
- Forskrift om skytevåpen, våpendeler og ammunisjon mv. (våpenforskriften)
- Lov om skadeserstatning
- Lov om pass (passloven)
- Lov om utlendingers adgang til riket og deres opphold her (utlendingsloven)



Overordnet juridisk vurdering av utvalgte brukerbehov

Digital skifteattest og fullmakt

Kort beskrivelse av behovet som er identifisert
Arvinger som har fått utstedt en skifteattest og skal gjennomføre selve oppgjøret av dødsboet, ønsker at skifteattesten skal være lett tilgjengelig for de aktørene som trenger den. Arvingene ønsker å slippe og sende et papirdokument til alle aktører, da dette er tidkrevende og kan medføre risiko for at det ikke kommer frem.

Videre er det ønskelig at fullmakt til å gjennomføre det private skiftet på vegne av arvinger også skal digitaliseres, slik at man unngår å måtte gi papirfullmakter og sende slike til alle aktører.

Kort om gjeldende rett
Etter arveloven § 118 utstedes skifteattesten til den eller de arvinger som har påtatt seg ansvaret for avdødes forpliktelser. Er ingen av arvingene myndige, utstedes skifteattest til verge. Er arvingene eller vergene enige, kan skifteattesten utstedes til én eller enkelte av dem, eller de kan utpeke en fullmektig for seg.

Skal en testamentsfullbyrder gjennomføre skiftet, utstedes skifteattesten til testamentsfullbyrderen. De arvinger som har fått utstedt skifteattest til seg, kan utstede en fullmakt til en person for å gjennomføre det private skiftet for seg.

Skifteattesten gir en oversikt over hvem som er opplyst å være arvinger i boet og hvem som har overtatt ansvaret for å gjøre opp avdødes gjeld. Skifteattesten kan benyttes for å få tilgang til avdødes bankkonto, annen formue, dekke gjeld og utgifter, undertegne dokumenter og utføre andre handlinger på vegne av dødsboet. Dersom arvingene har utstedt en fullmakt til noen for å ordne oppgjøret, vil denne fullmakten sammen med skifteattesten, gi fullmaktshaver samme rettigheter som arvingene har etter skifteattesten. Det foreligger ingen juridiske hindringer for at skifteattest og fullmakt, og de rettigheter som følger av disse, kan digitaliseres.

Muligheter
En digital representasjon av de rettighetene som følger av skifteattest og fullmakt vil muliggjøres gjennom en offentlig tjeneste for digitalt skifte av dødsbo, Altinn dødsbo.

Komplett oversikt over avdødes økonomiske forpliktelser

Kort beskrivelse av behovet som er identifisert
Arvinger har behov for en komplett oversikt over avdødes formue og gjeld, samt øvrig innhold i boet, før de bestemmer seg for om de ønsker å gjennomføre et privat skifte. I dag er det tidkrevende og vanskelig å få en komplett oversikt over avdødes økonomiske forhold, selv med utstedelse av proklama.

Kort om gjeldende rett
Det finnes i dag en rekke bestemmelser som sikrer arvingene tilgang på noe informasjon om arvelaters formue og gjeld. Det følger av arveloven § 92 at retten kan beslutte å gi arvinger fullmakt til å få innsyn i arvelaterens formues- og gjeldsforhold. Videre er det en rekke bestemmelser om avgivende organs plikt til å utlevere opplysninger til arvinger i særlovgivningen, som finansforetaksloven § 16-2 og skatteforvaltningsloven § 3-10.

Det finnes i dag ikke noen offentlig, digital tjeneste for bruk i samhandling mellom arvinger, offentlige og private, hvor arvinger kan benytte tjenesten som et verktøy i sin skifteprosess og hvor tjenesten blir en videreformidler mellom arving og private og offentlige virksomheter i forbindelse med deling av opplysninger.

Det er derfor ikke utarbeidet et regelverk som muliggjør deling, behandling og sammenstilling av personopplysninger, taushetsbelagte opplysninger og andre opplysninger mellom innbyggere, private virksomheter og forvaltningen i forbindelse med skifte av dødsbo.

Det er videre tvilsomt om eksisterende rettslig grunnlag i særlovgivning og arveloven § 92 kan forstås slik at arving kan benytte en digital tredjepartstjeneste til å utøve sin innsynsrett. Det kan dermed stilles spørsmål ved om avgivende part har en taushetsplikt overfor en slik tredjepartstjeneste. Dersom det foreligger slik taushetsplikt, må dette løses ved etablering av rettslig grunnlag for opphevelse av taushetsplikt.

Komplett oversikt over avdødes økonomiske forpliktelser

Muligheter
I forbindelse med Digdirs arbeid med en pilot for digitalt skifte av dødsbo, jobbes det med nødvendig regelverksutvikling. Det kommende regelverket skal gi rettslig grunnlag for tjenesten som sådan, slik at den kan brukes i samhandling mellom arvinger, virksomheter, domstolen og forvaltningsorganer og sørge for digitalisering av skifteprosessen. Det innebærer blant annet bestemmelser om deling av data uten hinder av taushetsplikt, bestemmelser som ivaretar kravene som stilles i personvernregleverket og hjemler for å gi forskrift om tjenesten, tjenestens innhold og bruk av infrastruktur.

Tilgang til digitale tjenester for de som ikke har fødselsnummer eller d-nummer

Kort beskrivelse av behovet som er identifisert
En arving som verken har norsk fødselsnummer eller d-nummer kan ikke logge seg inn i de digitale tjenestene stat og kommune tilbyr. Eksempler på slike tjenester som vil være aktuelle i denne livshendelsen er Kartverket for å se eiendomsdata, banktjenester, NAV i forbindelse med søknad om stønad til gravferd eller i det fremtidige digitale dødsboet som nå er under utvikling.

Kort om gjeldende rett
Hvem som kan få tildelt fødselsnummer eller d-nummer er regulert i folkeregisterloven kap. 2, med forskrift. Videre stiller eForvaltningsforskriften § 4 og personvernforordningen art. 32 krav til informasjonssikkerheten og sikker identifisering knyttet til forvaltningens tjenester. Etter vår vurdering foreligger det ikke rettslig adgang til å imøtekomme behovet som er beskrevet ovenfor, slik rettstilstanden er i dag.

Muligheter
Det foregår per nå et utredningsarbeid i regi av Finansdepartementet og Skatteetaten, hvor man vurderer om det er behov for en tredje personidentifikator, eventuelt om dagens d-nummerordning skal endres eller om det skal innføres sektorbaserte løsninger. Ved en endring av dagens d-nummerordning kan man sørge for at alle som har behov for d-nummer i møte med norske digitale tjenester, vil få utført de oppgavene de skal.

På EU-nivå arbeides det med utvikling av felles eID, som vil gjelde for alle EU/EØS-borgere. Dette vil imidlertid ikke løse brukerbehovet for borgere fra tredjeland.

Avdødes løpende økonomiske forpliktelser og forhold

Kort beskrivelse av behovet som er identifisert
Arvinger har behov for å få oversikt over avdødes formue og gjeld for å kunne ta stilling til om de ønsker å gjennomføre privat skifte. I den forbindelse foreligger det et behov for å få oversikt over avdødes usikrede forbrukskreditt, eksempelvis kredittkort og forbrukslån. Uten dette vil arvingene ikke ha en total oversikt over avdødes økonomiske forpliktelser og forhold.

Kort om gjeldende rett
Gjeldsinformasjonsloven tillater noen virksomheter å innhente, registrere og i noen tilfeller utlevere gjeldsopplysninger, slik som usikret forbrukskreditt. Kretsen opplysningene kan utleveres til er uttømmende regulert i gjeldsinformasjonsloven § 12, og regelverket tillater ikke utlevering til arvinger. Etter vår vurdering foreligger det ikke per i dag rettslig adgang til å imøtekomme behovet som er beskrevet ovenfor.

Muligheter
Dersom arvingene i dag skal få oversikt over usikret forbrukskreditt, er det nødvendig at de får utstedt et proklama. Ved å gjennomføre regelverksendringer i gjeldsinformasjonsloven, og gjennom det legge til rette for at arvingene kan få innsyn i opplysninger om avdødes forbrukskreditt, så vil dette kunne gjennomføres i den offentlige tjenesten for digitalt skifte av dødsbo.

Det videre juridiske arbeidet med livshendelsen

Noen typiske juridiske problemstillinger må antas å nesten alltid måtte vurderes i det videre arbeidet med livshendelsen.

For eksempel er deling av opplysninger en forutsetning for sammenhengende tjenester, og gitt denne livshendelsens innhold vil opplysningene det er behov for i stor grad være både taushetsbelagte opplysninger og personopplysninger.

Det ligger i de sammenhengende tjenestenes natur at løsningene krever dataflyt mellom forvaltningsorganer både innad og mellom statlige/kommunale virksomheter samt mellom offentlige og private virksomheter. Dersom de juridiske vurderingene som må gjøres i tilknytning til de konkrete løsningsforslagene, viser at det er behov for regelverksutvikling hos mange av aktørene, vil dette ikke bare være svært tidkrevende. Det vil også kunne være en forvaltningsmessig og organisatorisk vanskelig øvelse, da lovarbeidet kan kreve en koordinert innsats på tvers av flere virksomheter og departementer for å sikre sømløs dataflyt.

Typiske problemstillinger som må utredes er:

- Er opplysningene taushetsbelagt – hvis ja, foreligger unntakshjemmel for utlevering?
- Foreligger behandlingsgrunnlag for utlevering/innhenting - hvis ikke; er det behov for regelverksarbeid, eller kan det være hensiktsmessig å benytte andre behandlingsgrunnlag?
- Er viderebehandlingen forenlig med det opprinnelige formålet - hvis ikke; foreligger et supplerende rettslig grunnlag for slik behandling?
- Dekker behandlingsgrunnlaget sammenstilling?
- Hvem har behandlingsansvaret?
- Hvordan kan eventuelle løsninger ivareta sentrale rettigheter som innsyn og informasjon?
- Er løsningen fullautomatisert - og kommer i så fall retten til ikke å bli utsatt for automatiserte avgjørelser til anvendelse (PVF. art. 22)?

Det videre juridiske arbeidet med livshendelsen

Dersom løsningene man ønsker å oppnå krever regelendringer for mange i samarbeidet, kan det derfor være ønskelig å utrede alternative løsninger for å sikre den juridiske interoperabiliteten.

Et slikt alternativ kan være å utrede hvilket mulighetsrom som ligger i den foreslåtte forskriftshjemmelen i forvaltningsloven.

Prp. 166 L (2020-2021) åpner for at delingsadgang av taushetsbelagte (person)opplysninger mellom samarbeidende forvaltningsorganer kan forskriftreguleres:

Den foreslåtte forskriftshjemmelen vil åpne for å gi regler om informasjonsdeling på områder der dagens regelverk ikke dekker delingsbehovet, og den vil gjøre regelverket bedre egnet enn i dag til å imøtekomme endringer i behovet for informasjonsdeling.

I tillegg til å gi et lovlig grunnlag for deling av taushetsbelagt informasjon, vil en slik forskrift også kunne sikre etterlevelse av en rekke av kravene knyttet til deling og sammenstilling som personvernregelverket oppstiller.

Dersom denne adgangen besluttes av Stortinget, bør prosjektet - i samarbeid med Digdir som også har et overordnet og koordinerende ansvar knyttet til livshendelsene som sådan - utrede om det er hensiktsmessig og mulig at KMD v/livshendelsen starter et arbeid med å utarbeide en slik forskrift.

Imidlertid vil ikke dette løse problemstillinger knyttet til deling mellom private og offentlige virksomheter, hvor annen regelverksutvikling vil måtte skje for å dekke delingsbehovet og sikre sammenhengende tjenester på tvers av sektorer.

I videre arbeid med livshendelsen vil det være behov for grundige, juridiske analyser knyttet til konkrete konsept- og løsningsvalg. Det er sannsynlig at flere av de juridiske problemstillingene som identifiseres innenfor livshendelsen vil kreve regelverksutvikling og endring av arbeidsprosesser på tvers av sektorer.



4. Mulighetsrom

Fire mulighetsrom for videre arbeid

I denne delen beskriver vi mulighetsrom for fremtidig innsats. Mulighetsrommene svarer på utfordringer og behov vi har identifisert i innsiktsarbeidet. De bør leses som potensielle fremtidige innsatser, og ikke som endelige løsninger eller endelige svar på problemstillingene.

Mulighetsrommene og tilknyttede idéer er beskrevet på et konseptuelt nivå. Hvert av mulighetsrommene inneholder beskrivelser av behov, verdi og forutsetninger, samtidig som den peker på idéer og fremgangsmåter som kan skape en bedre brukeropplevelse.

Mulighetsrommene er vurdert ut fra kriteriene:

Samfunnsnytte

- I hvilken grad bidrar dette mulighetsrommet til sammenhengende tjenester?
- I hvor stor grad bidrar det til å svare ut digitaliseringsstrategi og samfunnsoppdrag

Bruker i sentrum

- I hvilken grad setter mulighetsrommet de etterlatte i sentrum?
- I hvilken grad treffer mulighetsrommet de etterlatte?

Gjennomførbarhet

- Hvor stor grad av innsats kreves for å realisere mulighetsrommet?
- I hvilken grad finnes det et handlingsrom av eksisterende løsninger og prosjekter?

Fire mulighetsrom

1

Gi overblikk med helhetlig og målrettet informasjon på ett sted

For å forebygge spørsmål, skape forutsigbarhet gjennom hele prosessen og støtte de etterlatte til å ta gode beslutninger

2

Gjøre det enklere å forberede og dokumentere mens vi lever

For å ta kontroll over egen død og ettermæle, samt forebygge uenigheter, uklarheter og lette trykket på de etterlatte

3

Helhetlig brukeropplevelse hvor vi forenkler og reduserer oppgavene

For å gjøre oppgavene som kreves av etterlatte mer håndterlige og sammenhengende

4

Skape likeverdige tjenester – tilpasset den enkelte innbygger

For å gjøre tilbudet og prosessene likeverdige og rettferdige på tvers av bosted, livssyn og egne forutsetninger

1.
Gi overblikk med helhetlig og målrettet informasjon på ett sted

Når en nær går bort, er det et utall av oppgaver og problemstillinger de etterlatte må finne ut av og ta stilling til. Det tar mye tid og energi å finne, forstå og nøste sammen riktig informasjon. I møte med et uoversiktlig landskap i en sårbar situasjon, er det behov for forutsigbarhet og veiledning. Hva skal jeg gjøre, når og i hvilken rekkefølge? Hvor lang tid skal jeg forvente å bruke? Kan jeg få hjelp eller må jeg gjøre alt selv? Og hva betyr egentlig dette for meg og mine?

I slike situasjoner, preget av mye usikkerhet, er det avgjørende å gi riktig, helhetlig og tilpasset informasjon. Mange etterlatte har uttrykt ønske om å ha tilgang på all informasjon på ett sted som setter dem i stand til å ta mer veloverveide avgjørelser og som bidrar til at de opplever kontroll over egen situasjon.

Antatt verdi og nytte

- **For etterlatte:** Mer effektiv tidsbruk, mer forutsigbarhet og således mer forberedte og i bedre stand til å ta veloverveide avgjørelser for seg selv og sine.
- **For virksomhetene:** Færre unødvendige henvendelser, mulighet til å henvise til en felles oversikt slik at man slipper å sitte med den selv, enklere å gi mer tilpasset veiledning, enklere å styre forventinger og redusere frustrasjon.
- **For samfunnet:** En felles forståelse av kompleksiteten rundt denne livshendelsen, spart tid og mer effektiv ressursbruk for både innbyggere og aktører.

Forutsetninger

- Et samarbeid på tvers av alle aktører som er involvert i et dødsfall om å samle seg om en mer enhetlig informasjon utad
- At noen har et ansvar for å oppdatere og kvalitetsikre informasjonen, samt drive kontinuerlig forbedring av innholdet.
- Nettredaktører som sørger for at aktuelle nettsider kommer øverst i søkelisten på de store søkemotorene.
- Særlig fokus på språkbruk innenfor denne livshendelsen

Tingretten:
Arvinger har veldig mange spørsmål. De krever mye veiledning samtidig som at vi ikke har tid. Det er vanskelig å møte økte krav fra pårørende, samtidig som man skal bruke mindre tid på behandling. Det er ikke mange steder å gå for de pårørende. Det er naturlig at de henvender seg til oss.

Etterlatt:
Hadde vært fint med god veiledning så vi ikke må google alt. Det var det mest frustrerende av alt. Tenker at det må være et eller annet system som fjerner litt av belastningen familien sitter igjen med. Vi måtte ta pauser for det ble for mye, vi var utslitt. Jeg ble kvalm av å bare se på listen over alt vi måtte gjøre.

Etterlatt:
Jeg visste ikke hvor jeg skulle begynne så jeg begynte med å sende masse e-poster hit og dit til tjenester jeg visste far hadde. Alle sa vi må ha skifteattest først. All den jobben jeg gjorde der var helt bortkastet og unødvendig. Ingen hadde fortalt meg at jeg burde begynt med skifteattesten først...

Hvordan kan vi støtte og veilede de etterlatte til å ta gode beslutninger?

Idé 1.1:

Etterlattes guide:
Ett sted for veiledning og oversikt

Hva om det fantes et sted etterlatte kunne gå for å få en kvalitetssikret, oppdatert og fullstendig oversikt over oppgjørsprosessen slik at de vet hva som venter dem? Hva om å svare på et par enkle spørsmål så vil informasjonen kunne tilpasses til å gjelde den spesifikke situasjonen man står i slik at man får skreddersydd oversikt over oppgavene som er obligatoriske og hva man kan velge å gjøre? Hvor man forstår hvor man må begynne, hvor lang tid det hele vil ta, og samtidig som man får lenker til relevante skjema, nettsider og aktører?

Inspirasjon:
- Danmark: Guide – når livet slutter
- Frankrike: Livshendelser – guide til dødsfall
- Storbritannia: After a death

Idé 1.2:

Etterlatt-koordinatoren:
Samtalebasert hjelp på veien

Ikke alle mestrer det digitale. Hva om du kunne ta en telefonsamtale med en rådgiver som hjelper deg med å lage en sjekkliste med konkrete oppgaver som er relevante for din situasjon? Når du er ferdig med en oppgave, får du beskjed om neste oppgave. Skulle du stå du fast kan du enkelt kontakte din rådgiver via telefon eller bruke en chatbot som kan hjelpe deg videre. Og hva om denne rådgiveren sier ifra hvis det er oppgaver som nærmer seg en deadline (for eksempel skattemelding), eller kan gi deg tilbud om tjenester som kan være relevante for deg (tilbud om sorgoppfølging for å hindre senreaksjoner)?

Inspirasjon:
- IDEO.orgs chatbot

2.
Gjøre det enklere å forberede og dokumentere mens vi lever

Døden er en fjern tanke for mange. Kanskje fordi det i dagens moderne vestlige samfunn er lagt liten vekt på dødsritualer, og fordi at vi med dagens medisin stadig finner nye måter å utsette døden på. Å snakke om, og forberede seg for døden, er for mange en ubehagelig og vanskelig oppgave å ta fatt på, uavhengig av livssituasjon. Hvordan starte en samtale med sine nærmeste uten å såre dem? Hva bør man egentlig planlegge? Og hva har man mulighet til å dokumentere?

Om vi legger til rette for at flest mulig både planlegger, dokumenterer og deler sine ønsker med sine nærmeste, letter vi trykket på de etterlatte når døden inntreffer. I tillegg er det med på å forebygge konflikter og uenigheter i etterkant. Det innebærer både å forenkle det praktiske, samt å gi støtte og veiledning til å snakke om temaet med sine nærmeste.

Antatt verdi og nytte:

- **For etterlatte:** Mindre jobb med å kartlegge avdødes liv og forhold, fjerne usikkerhet rundt hvilke ønsker avdøde faktisk hadde med tanke på egen død, arv og oppgjør, og færre konflikter basert på usikkerhet og manglende informasjon.
- **For virksomhetene:** Mindre tid brukt på mekling og konflikt og mulighet for å være mer effektiv ettersom etterlatte sitter med en bedre oversikt over avdødes forhold.
- **For samfunnet:** Lettere å prate om livshendelsen død, større bevissthet rundt hvor mye et dødsfall påvirker tjenestene og de rundt deg.

Forutsetninger:

- Utarbeiding av en tjeneste som kan samle data på vegne av avdøde og overlevere dette til de etterlatte
- Veiledning til innbyggere gjennom hele livet rundt mulig forberedelsesoppgaver
- Samarbeid med private tjenestetilbydere

Departement:
Hvis det offentlige kunne tilrettelagt for en samtale før man dør, ville man løst mye knot senere.(..) Det handler om myndiggjøring før man dør. Hvis for eksempel min mor hadde beskrevet hvordan hun ville dø og delt dette med barna, ville det kunne ha startet en samtale. Det er rart kanskje, men det ville ha løst mye.

Privat arve- og oppgjørstilbyder:
Konflikt i ¼ av alle arveoppgjør. Det sier sitt. Det er ganske heftig. (..)Tingretten dobbeltsjekker ikke om testamentet er riktig. 1/10 har feil som gjør at det ikke blir juridisk bindende.

Etterlatt:
Når man begynner å snakke om ettermæle til en som ligger på dødsleiet, så har man jo egentlig gitt dem opp, og det er jo veldig ekkelt. Det er jo individuelt, men vi ville jo ikke vise at vi hadde gitt han opp. Så alt han skrev ned før han døde, var ting han selv tenkte på, men det var jo begrenset og var egentlig ikke det vi trengte (..) Hvor er nøkkelen til båten? Hvor ligger båten? Hva slags drivstoff bruker den? De aller minste detaljene hopet seg opp.

Hvordan kan vi gjøre det enklere og mer akseptabelt å få folk flest til å forberede egen bortgang?

Idé 2.1:

Samtalehjelp:
Hjelp og støtte til å snakke om døden

Hva om en «dødsrådgiver» kunne bestilles på samme måte som en psykolog eller en bankrådgiver? Hva om det fantes samtalekort som man kan bruke for å oppfordre til samtaler innad i familien? Hva om aktører kunne oppfordre folk til å tenke gjennom relevante oppgaver når de er ved store milepæler i livet? Hva om fastlegen ble trent i å spørre deg om du ville dokumentere hva som skulle skje med deg den dagen du ikke kan ta dine egne avgjørelser om du skal holdes kunstig i live slik at familien din ikke måtte ta denne avgjørelsen selv?

Idé 2.2:

Mitt ettermæle:
Automatiser planleggingen

Hva om det fantes et sted hvor du kunne gå inn å dokumentere dine gravferdsønsker, avgjøre hva som skjer om du skulle du få demens og vil trenge hjelp til å ta avgjørelser? Sette opp et testamente, få oversikt over hvem dine arvinger er og legge inn en oversikt over hvilke abonnement og medlemskap du har? Og når du dør vil denne oversikten automatisk sendes over til dine etterlatte som vil slippe å lure på om du ville kremeres, om du hadde et testamente, eller om de trenger å lete gjennom dine regninger for å finne ut hvor du betalte medlemskontingent.

Inspirasjon:
- The Town Where Everyone Talks About Death
- Samtalekort om liv og død fra Eksistensen
- It’s important to have the uncomfortable ‘death’ conversation with your advisor
- DSB sin infopakke på beredskapslager i private husholdninger

3. Helhetlig brukeropplevelse hvor vi forenkler og reduserer oppgavene

Et dødsfall krever mange prosesser og oppgaver som de etterlatte må håndtere. I dag er disse spredt over tid, aktører, plattformer og format. Kontaktpunktene er verken fleksible eller særlig tilpasningsvennlige, og i tillegg må svært mange av prosessene settes i gang av de etterlatte selv.

Ved å samle, forenkle og automatisere prosessene, kan man både redusere antall oppgaver etterlatte må gjennom, og samtidig forkorte "administreringen" i etterkant. Det gjør prosessen mer oversiktlig og håndterlig. Målet er at de etterlatte skal oppleve at prosessene og oppgavene de må gjennom i størst mulig grad er sammenhengende. De bakenforliggende prosessene og ansvaret må ligge hos flere, men de etterlatte skal sømløst kunne gå fra en oppgave til en annen, når det passer dem, og i den rytmen som de er komfortable med.

Antatt verdi og nytte:

- **For etterlatte:** Slippe å måtte være den som må starte oppgjørsprosessen hos hver enkelt aktør, slippe å fylle ut og opplyse om samme informasjon flere ganger, tid spart på oppgjørsprosessen, raskere oppgjørsprosess
- **For virksomhetene:** Mulighet for å være mer proaktiv og raskere kunne oppdatere egne registre og tjenester, ikke være avhengig av en etterlatt for å innhente informasjon som skifteattest, formuesfullmakt og dødsmelding, at det er tillatt å dele opplysninger mellom de aktuelle aktørene
- **For samfunnet:** Sammenhengende tjenester, mer samarbeid på tvers av offentlig og privat sektor, mindre ressursbruk for både aktører og tjenester

Forutsetninger:

- API-er som kobler sammen flere systemer
- Koblinger mot Folkeregisteret
- Skape retningslinjer som forplikter tjenestene å være proaktive

Aktør:
Vi som ergo/fysio får egentlig ikke beskjed om at noen dør, kanskje får vi det gjennom samarbeidspartnere. Jeg kjenner kollegaer som oppdaterer seg på dødsannonser i avisen.

Etterlatt:
Jeg var ikke klar over hva pappa var medlem av eller hvilke tjenester han hadde. Jeg var nødt til å følge med på brev og regninger som kom i posten og ringe de fortløpende for å avslutte forholdet manuelt. Det er svært tungt og belastende å måtte fortelle at pappa er død i hver eneste telefonsamtale over så lang tid.

Etterlatt:
Offentlige institusjoner snakker jo ikke sammen. For min tante som var mye syk ble det ekstremt slitsomt at man må ta opp hele sydomsforløpet hver gang. Når hun døde var det også rart at bydelen tok kontakt siden de hadde funnet ut at jeg var arving, uten at jeg har hatt tidligere kontakt med de, mens hos Skatteetaten måtte jeg få tak i fullmakt og sende inn skifteattest for å få innsyn. Hvorfor kunne ikke Skatteetaten selv finne ut at jeg var arving?

Hvordan kan vi redusere og forenkle oppgavene for de etterlatte?

Idé 3.1:

Proaktive tjenester:
Innbygger slipper å ta initiativ

Hva om du som etterlatt slapp å melde fra til aktører at din kjære er død fordi de allerede vet og har sendt deg kondolanse og beskjed om at de er på saken? Hva om du slapp å måtte sende inn og fylle ut et skjema med info som allerede finnes i offentlige register? Hva om tjenesten selv kunne hente skifteattesten og dødsattesten digitalt ved behov, fremfor at du måtte bruke masse tid på å lage rett kopi og sende de i posten? Hva om du slapp å søke på pensjon du har rett på? Eller at gravferdsstønad kom automatisk hvis du kvalifiserte? Eller bankene informerte deg om hva du har i vente istedenfor at du er nødt til å spørre?

Idé 3.2:

Oppgjørshjelpen:
Helhetlig oversikt over oppgaver og historikk

Hva om vi designer en løsning ut fra et helhetsperspektiv som ivaretar alle oppgavene de etterlatte skal igjennom etter et dødsfall? En slik løsning kunne gjøre det mulig for arvingene å ha oversikt over hvor i prosessen de er, hvilke oppgaver de har utført og hvem som har arvet hva. Hva om denne løsningen la til rette for at noen av oppgavene kan løses i konteksten der du er – for eksempel ved et enkelt tastetrykk med å klikke «godkjenn» via en SMS. Eller at løsningen la til rette for at noe skjer hos andre aktører, men at det hele fremstår sammenhengende?

Inspirasjon:
- Prosjekt Oppgjør etter dødsfall, hva skjer etter skifteattesten?

4.
Skape gode og likeverdige tjenester – tilpasset den enkelte innbygger

Dagens tilbud, tjenester og prosesser som møter de etterlatte kan preges av ulikheter. Bosted, relasjon til avdøde, livssyn, erfaring fra tidligere dødsfall, språkferdigheter, økonomi og digital kompetanse, påvirker hvordan de håndterer livshendelsen og oppgavene som hører med.

Dette handler om at de etterlatte skal få likeverdige tjenester uavhengig av livssituasjon, relasjon, bosted, og egne forutsetninger. Mulighetsrommet går særlig ut på å etterstrebe lik praksis og forståelse av regelverk, forbedring av eksisterende tjenester, samt løsninger som også favner de sårbare og utsatte brukergruppene.

Antatt verdi og nytte:

- **For etterlatte:** Enhetlig praksis og opplevelse av rettigheter, enhetlig tilbud uavhengig av bosted og egne forutsetninger som gir forutsigbarhet
- **For virksomhetene:** Mer forutsigbarhet rundt praksis på tvers av aktører og klarere retningslinjer rundt tolkning og praktisering av lovverk
- **For samfunnet:** Mer enhetlig tilbud til alle innbyggere, større behov for kommunikasjon på tvers av aktører og flere innbyggere, særlig de sårbare gruppene i samfunnet, som føler seg bedre ivaretatt

Forutsetninger:

- Kartlegging og utarbeiding av felles retningslinjer rundt tolkning og praktisering av lovverk
- Fokus på brukerreiser og løsninger for sårbare og mindre typiske brukergrupper
- Særlig fokus på språkbruk innenfor denne livshendelsen

> **Gravferdsbyrå:**
> *Lovverket er jo likt i alle kommuner, men det er lite standarisering i praksis på nasjonalt nivå. I Oslo for eksempel vil ingen stille spørsmål om nevøen tar ansvaret for gravferden. Mens i Moss får man en telefon fordi man lurer på hvorfor ikke nærmeste pårørende er oppført som ansvarlig - der er de mye nøyere og alt tar lengre tid.*

> **Etterlatt:**
> *Far hadde tre ulike banker. Med Danske Bank var det veldig enkelt. Jeg ringte og kontoen til far ble lagt til min nettbank. Med DNB måtte jeg svare på masse spørsmål jeg ikke skjønte noe av og de var veldig lite behjelpelig. Sparebank 1 var enda vanskeligere, de måtte ha rett kopi av flere dokumenter. Unødvendig at det er så mange ulike måter..*

> **Etterlatt:**
> *Det er så mange vanskelige ord og begreper. Og ringer man et sted, og ikke vet hva dokumentet man har eller trenger heter, da sitter man rimelig fast. Det er mye som forutsetter at man skal klare denne prosessen, særlig for meg som ikke har norsk som morsmål. Og det er ikke språkopplæring jeg har lyst å bruke tiden min på i denne tiden.*

Hvordan kan vi gi de etterlatte et mest mulig likeverdig tilbud uavhengig av situasjon, bakgrunn og forutsetning?

Idé 4.1:

I tritt med tiden:
Modernisere dagens gravferd

Hva om man kunne få minnestein ved askespredning? Hva om man kunne velge å begrave mor i gravlunden hvor man selv bor, og ikke der hun bodde, uten å måtte betale ekstra for dette? Hva om du fikk tilbud om å begraves i henhold til dine religiøse eller kulturelle ønsker uten å være avhengig av å flytte liket til en storby? Og hva om du slapp å ha en hinduistisk seremoni i et grått kommunelokale bare fordi det ikke fantes livssynsnøytrale seremonirom i kommunen din?

Idé 4.2:

Felles praksis:
Felles retningslinjer for tjenester knyttet til dødsfall

Hva om alle banker, gravferdsbyråer, tingretter hadde retningslinjer de var forpliktet til å følge? Hva om du kunne forvente samme dokumentasjonsplikt for alle tre bankene tante hadde kontoer i? Hva om informasjonen du fikk fra Bergen tingrett var like lett å få tak i, og ikke minst var lik, den du fikk fra Drammen tingrett? Hva om statlige og kommunale aktører krevde samme type signatur og du slapp å postlegge den ene søknaden og laste den andre opp på nett? Hva om du slapp å kjenne deg som en ekspert i fremmedord for å kunne lese et vedtaksbrev fra NAV? Hva om du fikk tilbud på lik linje til sorghåndtering når du mistet mammaen din til selvmord på Stord, som når samboeren din får hjerneslag i Tromsø?

Inspirasjon:
- Sverige har en mer liberal gravferdsprosess og -tilbud.

Prioritering av idéer for videre arbeid

Innenfor de fire mulighetsrommene er det definert åtte idéer. Disse sporene skal utforskes videre ved at vi *sammen med* brukere nyanserer, konkretiserer og definerer dem til mer helhetlige løsningsforslag (konsepter). Disse løsningsforslagene vil igjen testes på brukerne for å sikre at idéene treffer reelle behov.

Det vil ikke være mulig å gå i gang med alle idéene samtidig. Noen idéer er avhengig av at andre løses først, noen kan være avhengig av politiske- og samfunnsmessige diskusjoner, og andre igjen kan være avhengig av beslutning om eierskap til løsninger både på departement- og direktoratnivå. Det vil heller ikke være kapasitet og midler til å arbeide med åtte idéer i parallell.

Prioriteringene er gjort i to grupper:

Pri 1

Prioritet 1 foreslås oppstart av konseptfase 2021/2022.

Pri 2

Prioritet 2 foreslås uprioritert i tid fordi det er en del forutsetninger som må løses før idéene kan utredes videre. Men, de forutsettes igangsatt etter 2022.

Idéene er vurdert ut fra de samme kriteriene som mulighetsrommene:

Samfunnsnytte
- I hvilken grad bidrar denne idéen til sammenhengende tjenester?
- I hvor stor grad bidrar det til å svare ut digitaliseringsstrategi og samfunnsoppdrag?

Bruker i sentrum
- I hvilken grad setter idéen de etterlatte i sentrum?
- I hvilken grad treffer idéen de etterlatte?

Gjennomførbarhet
- Hvor stor grad av innsats kreves for å realisere idéen?
- I hvilken grad finnes det et handlingsrom av eksisterende løsninger og prosjekter?

Prioritering av idéer for videre arbeid

Mulighetsrom 1: Overblikk med helhetlig og målrettet informasjon

Idé 1.1: Etterlattes guide: Ett sted for veiledning og oversikt — Pri 1

Idé 1.2: Etterlatt-koordinatoren: Samtalebasert hjelp på veien — Pri 2

Mulighetsrom 2: Gjøre det enklere å forberede og dokumentere mens vi lever

Idé 2.1: Samtalehjelp: Hjelp og støtte til å snakke om døden — Pri 2

Idé 2.2: Mitt ettermæle: Automatiser planleggingen — Pri 2

Mulighetsrom 3: Helhetlig brukeropplevelse og forenkle og redusere oppgavene

Idé 3.1: Proaktive tjenester: Innbygger slipper å ta initiativ — Pri 1

Idé 3.2: Oppgjørshjelpen: Helhetlig oversikt over oppgaver og historikk — Pri 1

Mulighetsrom 4: Skape likeverdige tjenester – tilpasset den enkelte innbygger

Idé 4.1: I tritt med tiden: Modernisere dagens gravferd — Pri 2

Idé 4.2: Felles praksis: Lage felles retningslinjer for tjenester knyttet til dødsfall. — Pri 1

Prioritering av idéer for videre arbeid

Idé 1.1 - Etterlattes guide: Ett sted for veiledning og oversikt (Mulighetsrom 1)

- Presenterer og binder sammen informasjon og veiledning for tjenestene knyttet til DOA.
- Behovet er stort, svært mange etterlatte har etterlyst informasjon på ett sted
- Setter de etterlate i sentrum og treffer de etterlatte i høy grad
- Stort i omfang, men det antas at det ikke er juridiske hindre.
- Ingen kjente pågående eller planlagte tiltak på området.

Teknisk lite krevende, men krever mye organisering og avtaler med involverte parter. Kan startes selv om ikke det er bestemt hvor informasjonen skal ligge, men det forutsettes at det er en av de første punktene som må avklares.

Pri 1

Idé 3.1 - Proaktive tjenester: Innbygger slipper å ta initiativ (Mulighetsrom 3)

- Binder sammen tjenester og løsninger og bidrar i høy grad til sammenhengende tjenester.
- Behovet er stort, mange etterlatte har etterlyst mer automatisering og proaktive tjenester.
- Setter de etterlate i sentrum og treffer de etterlatte i høy grad
- Vil kunne omfatte en rekke tiltak, helt fra små og enkle, til store tiltak. Vil i flere av de potensielle tiltakene kreve juridisk arbeid.
- Flere pågående og planlagte tiltak på dette området.

Denne idéen vil kunne omfatte en rekke ulike tiltak, hvorav flere er antatt å være av enklere karakter. Det vil også være flere tiltak som krever juridisk utredning. Det kan ligge store gevinster for de etterlatte i denne idéen.

Pri 1

Prioritering av idéer for videre arbeid

Idé 3.2 - Oppgjørshjelpen: En inngang til alle oppgavene (Mulighetsrom 3)

- Binder sammen tjenester og løsninger og bidrar i høy grad til sammenhengende tjenester.
- Behovet er stort, mange etterlatte har etterlyst mulighet for samlet oversikt over formue og gjeld, eiendommer, kjøretøy, osv. på ett sted.
- Setter de etterlate i sentrum og treffer de etterlatte i høy grad
- Vil kunne omfatte en rekke tiltak, helt fra små og enkle, til store tiltak. Vil i flere av de potensielle tiltakene kreve juridisk arbeid.
- Det er kjente pågående tiltak på dette området.

Denne idéen vil kunne omfatte en rekke ulike tiltak, hvorav flere er antatt å være av enklere karakter. Det vil også være flere tiltak som krever juridisk utredning. Det bør vurderes om noen av de potensielle tiltakene bør være del av videreutviklingen av Altinn dødsbo. Det kan ligge store gevinster for de etterlatte i denne idéen.

Pri 1

Idé 4.2 - Felles praksis: Lage felles retningslinjer for tjenester knyttet til dødsfall (Mulighetsrom 4)

- Idéen dekker mer enkeltstående faser/tjenester i DOA, men bidrar i noe grad til sammenhengende tjenester
- Behovet er stort, mange etterlatte har uttalt frustrasjon over ulike tjenestenivå for like tjenester.
- Setter de etterlatte i sentrum og treffer dem i høy grad
- Ikke så stort i omfang, men det antas at det er behov for juridiske utredninger.
- Ingen kjente pågående eller planlagte tiltak på området.

Denne idéen antas å henge sammen med idé 1 i mulighetsrom 1 «Ett sted for veiledning og oversikt».

Teknisk lite krevende, men vil kreve en del organisering og samordning internt og mellom involverte aktører. Vil også kunne kreve juridiske utredninger og endring av lover/forskrifter.

Pri 1

Prioritering av idéer for videre arbeid

Idé 1.2 – Etterlatt-koordinatoren: Samtalebasert hjelp på vegen (Mulighetsrom 1)

- Presenterer og binder sammen informasjon og veiledning for tjenestene knyttet til DOA for de som ikke er digitale, eller lite digitale
- Ganske stort behov da det er ca. 600.000 lite digitale mennesker i Norge
- Setter de etterlate i sentrum og treffer de etterlatte i høy grad
- Ikke så stort i omfang
- Ingen kjente pågående eller planlagte tiltak på området

Idé 2 vil til dels være avhengig av at idé 1 i samme mulighetsrom er gjennomført fordi rådgiver er avhengig av å ha den samlede informasjonen. Det kan også være en forutsetning at et departement tar et overordnet «ansvar for Døden» for at en slik tjeneste kan etableres. Det er pr nå ikke avklart.

Pri 2

Idé 2.1 - Samtalehjelp: Hjelp og støtte til å snakke om døden (Mulighetsrom 2)

- Idéen dekker mer enkeltstående faser/tjenester i DOA enn å bidra til sammenhengende tjenester
- Det er antatt at det kan være et ganske stort behov, men spredt på de forskjellige fasene/tjenestene, avhengig av hva den enkelte etterlatte føler behov for
- Setter de etterlate i sentrum og treffer de i høy grad
- Det er omfattende og vil kreve både politisk påvirkning samt organisering av en rekke aktører innenfor ulike faser og tjenester i DOA
- Ingen kjente pågående eller planlagte tiltak på området

Dette handler om en endring av samfunnet og vår innstilling til døden. For denne idéen anbefales det at offentlig sektor opptrer langt mer samlet og koordinert, enn i dag. Det kan være en forutsetning at et departement tar et overordnet «ansvar for døden» og er pådriver for slike tilbud. Det vil kreve et omfattende forankringsarbeid på tvers mellom departementer og etater som bør modnes noe mer.

Pri 2

Prioritering av idéer for videre arbeid

Idé 2.2 - Mitt ettermæle: Automatiser planleggingen (Mulighetsrom 2)

- Idéen dekker mer enkeltstående faser/tjenester i DOA, men bidrar i noe grad til sammenhengende tjenester
- Det er antatt at det kan være et ganske stort behov, men spredt på de forskjellige fasene/tjenestene avhengig av hva den enkelte etterlatte har behov for
- Setter de etterlate i sentrum og treffer de i høy grad
- Det er til dels omfattende og involverer både offentlige og private aktører innenfor ulike faser og tjenester i DOA
- Flere enkeltstående løsninger/tjenester eksisterer. Ingen kjente pågående eller planlagte tiltak for å organisere eksisterende tjenester som sammenhengende.

Det finnes ikke et offentlig sted for å utføre denne type tjenester i dag. Det er heller ikke gitt hvem som vil være eier av et eventuelt slikt sted. Det er flere private aktører som tilbyr tjenester som her er beskrevet. Det er uklart på nåværende tidspunkt hvorvidt det er en offentlig oppgave å organisere de beskrevne tjenestene som sammenhengende, om det skal overlates til markedet eller om det er en kombinasjon.

Pri 2

Idé 4.1 - I tritt med tiden: Modernisere dagens gravferd (Mulighetsrom 4)

- Idéen dekker mer enkeltstående faser/tjenester i DOA, og bidrar i noen grad til sammenhengende tjenester
- Det er antatt at det kan være et ganske stort behov, men spredt på de forskjellige fasene/tjenestene avhengig av hva den enkelte etterlatte har behov for
- Setter de etterlate i sentrum og treffer de i høy grad
- Det er ikke omfattende, men dekker en rekke tjenester innenfor DOA. Involverer både offentlige og private aktører innenfor ulike typer tjenester.
- Ingen kjente pågående eller planlagte tiltak på området.

Dette omfatter en rekke mindre tjenester i DOA. Noen av dem kan kreve juridisk utredning og lov/forskriftsendring. Det kan være en fordel at et departement tar et overordnet «ansvar for døden» og er pådriver for slike tilbud som her er beskrevet. Det er pr nå ikke avklart. En annen mulighet er et tverrdepartementalt samarbeide, da det treffer flere sektorer. Det vil uansett kreve et omfattende forankringsarbeid på tvers mellom departementer og etater som bør modnes.

Pri 2

Refleksjon:

Fremtidige trender og behov

Døden er i endring. I løpet av prosjektet har vi gjort noen observasjoner og refleksjoner knyttet til fremtidige trender og behov som vil kunne påvirke livshendelsen de kommende årene.

Refleksjonene rundt fremtidige trender er naturlig å dele inn i tre områder: *1) Gravferdstrender, 2) Demografiske trender og 3) Livsstilstrender*.

Beskrivelsene er hint på potensielle utviklinger, basert på fagartikler, mediesaker, og ikke minst samtaler med fagpersoner, aktører og etterlatte, som potensielt kan påvirke opplevelsen av fremtidige løsninger.

Gravferdstrender

Våre gravferdsønsker blir mer liberale.

- Det vil kunne føre til: at yngre generasjoner vil ha andre ønsker og forventninger til gravferden, større religionsmangfold, også i distriktene, økning i valg av kremasjon, økning i behovet og ønske for livssynsnøytral gravferd.

Vi har et økende fokus på bærekraft.

- Det vil kunne føre til: økning av forventninger knyttet til rimelige gravferdsalternativer og nøkterne standarder på gravferd, ønske om alternative gravformer (urnevegg, minnelund, kombinasjon park og gravlund, gravplass som skogholt etc.), ønske om plasseffektive gravlunder.

Livsstilstrender

Vi får økende kompleksitet i økonomiske forhold (pensjonsavtaler, forsikringer, aksjer, fond og kryptovaluta)

- Det vil kunne føre til: at store summer blir stående uten eier i arveoppgjør, økende kompleksitet rundt å innhente formue og gjeld.

Vi blir mer kjøpesterke (løpende tjenester, abonnement, bonusavtaler og medlemskap)

- Det vil kunne føre til: økning i antall oppgaver (avslutte og overføre abonnement), øker sjanse for inkassokrav fordi regninger ikke fanges opp.

Vi lever i økende grad digitale liv og produserer digitale spor på nettet (skylagring, brukerkontoer hos sosiale medier etc.)

- Det vil kunne føre til: økning i oppgaver med å håndtere, finne, hente ut og avslutte disse.

Demografiske trender

Vi lever lengre på grunn av medisinsk utvikling, økt fokus på helse og sunn livsstil etc.

- Det vil kunne føre til: økende bruk av vergemål, fremtidsfullmakt og lignende.

Vi bor hjemme lengre, og flere får helsetjenester i hjemmet.

- Det vil kunne føre til: økende antall som ønsker å dø hjemme, økende forventninger til hjemmebaserte helse- og omsorgstjenester.

Vi flytter mer og mer på tvers av kommuner

- Det vil kunne føre til: økende etterspørsel knyttet til gravlegging i en annen kommune enn der man er registrert bosatt ved dødsfall.

Vi møter et større mangfold av familieformer, livssyn og etnisiteter

- Det vil kunne føre til: arveoppgjør med flere arvinger, særkullsbarn, utenlandske arvinger etc.

Vi er blir mer internasjonale (økende bosetting i utlandet, ekteskap på tvers av landegrenser, eiendommer og eiendeler i utlandet)

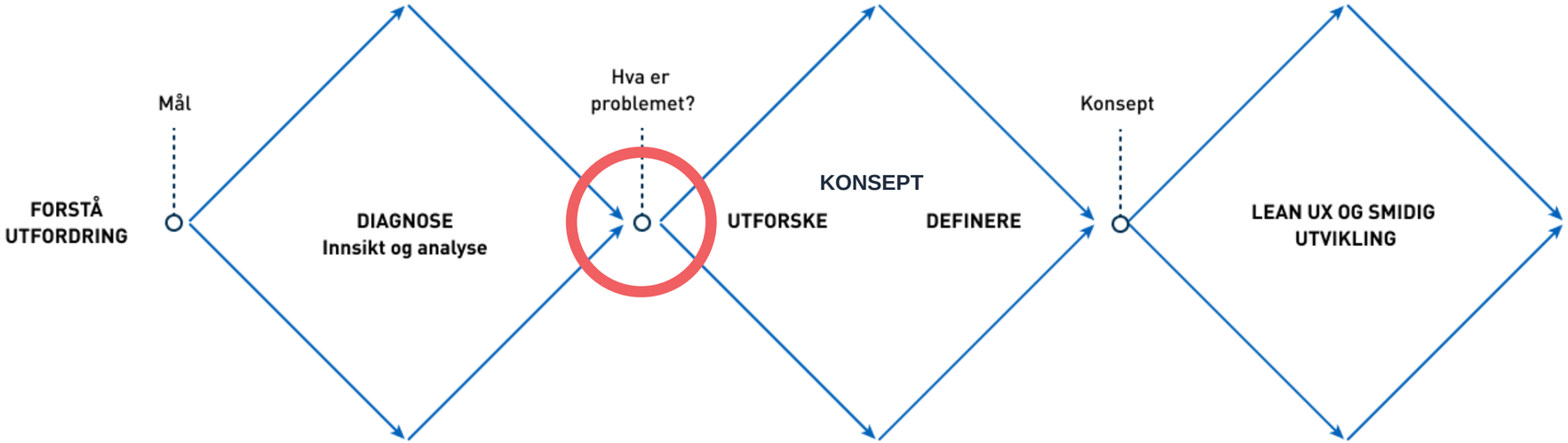
- Det vil kunne føre til: mer komplekse arveoppgjør, økende problemstilling knyttet til beskatning av arv, forekomst av arvinger uten norsk fødselsnummer og d-nummer.

5. Veien videre

Prosess, organisering og arbeids-metode



Hvor er vi nå?



Diagnose
Idéfasen i prosjektveiviseren.

Prosjektet har vært igjennom en omfattende innsiktsprosess hvor målet har vært å få en felles problemforståelse slik at vi i neste fase kan lage løsninger basert på faktiske behov.

Utforske og definere
Konsept og planleggingsfasen i prosjektveiviseren.

I neste fase skal vi utforske mulighetsrommene fra forrige fase. Vi skal teste ut konsepter tidlig og ta videre løsninger som har verdi for brukerne.

Utvikle og levere
Gjennomføringsfasen i prosjektveiviseren.

I denne fasen skal vi realisere konseptene som kan være med på å løse de viktigste brukerbehovene.

Våren 2021 har vi fullført diagnosefasen

Høsten 2021 starter vi på konseptfasen

Modell: En variant av trippel diamant

Organisering av det videre arbeidet

Programorganisering (programledelse, kommunikasjon) for livshendelsen dødsfall og arv

Ansvarlig: Digdir og KS

Tverrfaglig team (design, forretning, tech, juss) for livshendelsen dødsfall og arv

Ansvarlig: Digdir

Delprosjekt 1: Oppgjør etter dødsfall (pågående)

Ansvarlig: Digdir

Delprosjekt 2: Begjæring om gravlegging (pågående)

Ansvarlig: BFD

Potensielle nye tiltak/prosjekter/ MVP-er

Linjeoppgaver i Digdir, KS eller hos andre aktører

Program, team og delprosjekter

For å få til gode sammenhengende tjenester ut mot innbyggerne er det avgjørende at vi klarer å jobbe mot felles mål for brukeropplevelsen. Riktig organisering hvor vi skaper felles arenaer for samskaping er derfor avgjørende.

Arbeidet med å lage de gode løsningene for brukerne krever samarbeid og bidrag fra flere virksomheter på tvers av forvaltningsnivåer og sektorer.

Vi foreslår at livshendelsen dødsfall og arv organiseres etter en overordnet **programorganiseringsmodell**, slik illustrert i modellen på neste side. Dette vil være et koordinerende program hvor vi samler trådene og sørger for god helhet i det vi skal levere.

Under programorganiseringen vil de ulike tiltakene være organisert i **tverrfaglige team** og **prosjekter**. Vi vil kunne ha flere team og prosjekter samtidig med avgrensede mål og ansvarsområder. Mindre tiltak bør også kunne løses som del av de involverte virksomhetenes linjeoppgaver.

Det tverrfaglige teamet under programmet skal jobbe kontinuerlig med å optimalisere brukerreisen dødsfall og arv. Teamet skal **fasilitere samarbeid** for å få til helhetlige brukeropplevelser på tvers av alle team og prosjekter. Eierskap til overordnede konseptuelle retninger og mål, blir avgjørende for å klare å realisere felles målbilde ute i de andre prosjektene.

Vi skal også fortsette samarbeidet med de andre livshendelsene. Her vil vi både se på sammenfallende behov, men også hvordan vi løser dialogen med innbyggerne generelt og hvordan vi kan få til sammenheng på tvers av livshendelsene.

Brukerorientert eksperimentering

For å lykkes med å finne gode og bærekraftige løsninger på brukerbehovene vil vi fortsette å involvere brukerne jevnlig i de neste fasene av arbeidet med livshendelsen. Vi skal teste ut løsninger tidlig gjennom prototyper og MVP-er og kun ta videre løsninger som faktisk har verdi.

Som arbeidsmetode jobber vi etter «triple diamond» som er en velkjent metode innen designfaget. Metoden legger opp til en utforskende og innovativ tilnærming til å løse problemene.

I arbeidet med livshendelsen vil delprosjektene være i ulike faser samtidig. Delprosjekt 1 vil for eksempel være i den utforskende fasen, mens delprosjekt 2 og 3 vil være i utviklingsfasen. Vi kan også se for oss at det er behov for å gå tilbake til «diagnosefasen» for å forstå et problem bedre. Metoden er iterativ og man kan godt gå frem og tilbake mellom fasene.

Teste ut løsninger tidlig gjennom MVP-er og prototyper
Vi lar oss inspirere av «Lean startup»-metodikk hvor man arbeider raskt og iterativt med å teste ut løsninger på brukerne tidlig. Vi skal legge til rette for å få opp innovative idéer og utvikle prototyper (papir eller digitalt) slik at vi kan teste ut om idéene har ønsket effekt tidlig. Vi tar videre de beste idéene og utvikler MVP-er som kan gis ut til et mindre antall brukergrupper for kontinuerlig læring og forbedring.

Strategisk fremsyn
Vi kan bruke metodikker som fremsyn for å forsøke å forstå fremtiden i livshendelsesarbeidet. Strategisk fremsyn gjør det mulig å utforske mulige nye områder for innovasjon og verdiskaping. I tillegg gir fremsyn et utenfra og inn-blikk, og gir oss innsikt som vi kan bruke til å fornye oss og legge til rette for ulike innovasjonsprosesser. Vi bruker metodikken for å fange opp signaler og trender som kan påvirke fremtidens brukere, og basert på ny innsikt kan vi eksperimentere og teste ut ulike løsninger.

Samarbeid om forskning
Vi skal også se på muligheter for samarbeid med relevante forskningsmiljøer og utdannelsesinstitusjoner.

Hva er viktig for å lykkes?

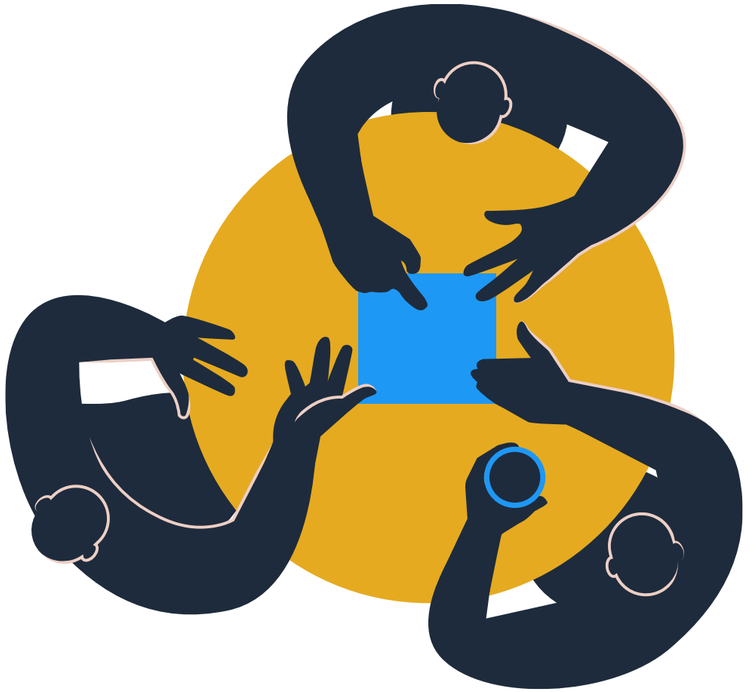


Felles målbilde og koordinerte oppdrag

For å lykkes med å realisere sammenhengende og tilgjengelige tjenester innen dødsfall og arv må alle deltakende aktører ha samme visjon og et felles omforent målbilde.

Det handler om å koordinere ulike politikkområder på en hensiktsmessig måte for å sikre en ressurseffektiv forvaltning, og for å skape gode insentiver for samarbeid.

Dette krever at oppdrag med relevans og tilknytting til dødsfall og arv blir pålagt å samarbeide for å skape synergier, og for fortløpende ta ut gevinster i digitaliseringsarbeidet. Risikoen er ellers at hver enkelt aktør bare leverer på egne oppdrag, og ikke ser helhetlig på arbeidet med å utvikle sammenhengende tjenester.





Samkjørt ledelse og kultur for deling

Dødsfall og arv, er som i de andre livshendelsene, avhengig av at lederne i ulike etater og interesserorganisasjoner er omforent om veien videre.

Ledelsene må legge til rette for en kultur for samarbeid og innovasjon. Kunnskap og erfaringer trenger å bli delt systematisk og åpent i felles arenaer for å bygge videre på hverandres resultater, erfaringer og læring. På den måten oppnår vi gjensidig tillit.

Vi trenger også å bygge kultur for å se helhetlig på problemstillingene ut fra et brukerperspektiv. Og ikke kun konsentrerer oss om å løse det som ligger innenfor akkurat det domenet man har ansvar for.

Styring, finansiering, langsiktighet og ressurser

En viktig forutsetning for å lykkes er å ha forutsigbar og langsiktig finansiering. Likeså at det etableres styringsmodeller som gjør det mulig å realisere målene i livshendelsen i samarbeid med andre.

I livshendelsen vil vi jobbe innovativt og fortløpende med å teste ut konsepter og MVP-er som skal løse brukernes behov best mulig. Det gjør det vanskelig å forutsi de konkrete behovene for finansiering i et lenger perspektiv slik dagens finansieringsordninger legger opp til. Vi anbefaler derfor at det må tenkes nytt slik at det blir rom for mer eksperimentering samtidig som langsiktighet og kontinuitet av ressurser ivaretas.

Likeså viktig som gode styringsmodeller for realisering av en livshendelse er drift, forvaltning og videreutvikling. Dagens styringsmodeller legger opp til fragmentert ansvar og finansiering. Det må utvikles styringsmodeller for forvaltningsfasen som ivaretar behovene for finansiering og ressurser for å sikre stabil drift og videreutvikling i forhold til blant annet lovendringer og brukernes behov.





Ha fokus på bærekraft

Vi har tro på å følge arbeidsplanen til FNs bærekraftsmål for å realisere løsninger som er holdbare på sikt og gode for innbyggerne og planeten vår. Eksempler på hvordan arbeidet med livshendelsen kan være med på å realisere målene:

3. God helse og livskvalitet: Digitale løsninger og økt automatisering skal gjøre livet litt lettere for de etterlatte som er i en vanskelig situasjon.

9. Innovasjon og infrastruktur: Dødsfall og arv skal bidra til innovasjon og utvikling av en pålitelig, bærekraftig infrastruktur for et velfungerende samfunn.

10. Mindre ulikhet: Fokus på likeverdige tjenester for alle uansett alder, kjønn, etnisitet, religion og hvor man bor gir bedre brukeropplevelser.

12. Ansvarlig forbruk og produksjon: Bruk av fellesløsninger er ressurseffektivt og bidrar til en ansvarlig bærekraftig digitalisering. I samarbeid med bedrifter, og gjennom offentlige anskaffelser kan vi stimulere til bærekraftige løsninger.

13. Stoppe klimaendringene: Gjennom arbeidet med livshendelsen kan vi bidra til økt bevisstgjøring og bruk av bærekraftige digitale løsninger hvor vi blant annet skaper minst mulig «digital waste». Samt være pådriver for bærekraftige løsninger innen gravferd.

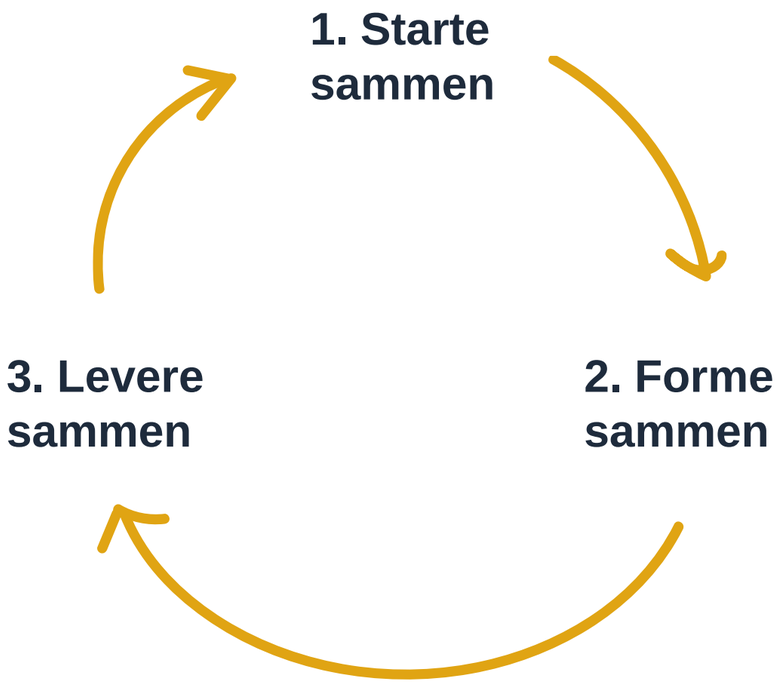
17. Samarbeid for å nå målene: For at dødsfall og arv skal lykkes med bærekraftsarbeidet kreves ulike typer av partnerskap med både offentlige, ideelle, og private aktører.

Lære av tidligere erfaringer

Vi vil bruke Digdirs Veiledning for sammenhengende tjenester i det videre arbeidet med livshendelsen. Veiledningen setter fokus på hvordan vi skal samarbeide for å få til sammenhengende, sømløse digitale tjenester som dekker brukernes behov.

Har man et felles utfordringsbilde og god problemforståelse på tvers av virksomheter og forvaltningsnivåer, er sjansene større for å lykkes.

Modellen består av tre faser for tverrgående arbeid og problemløsning. Særlig fire dimensjoner er viktige: Fokus på brukerperspektivet, samarbeid, forankring og styring på tvers er vesentlig for å lage gode sammenhengende tjenester. Modellens råd og veiledning er basert på erfaringer fra tverrgående prosjekter i det offentlige.





Utforske juridisk mulighetsrom

I den neste fasen vil prosjektet konkretisere løsninger som kan bidra til å gjøre brukeropplevelsen bedre for de etterlatte. Vi vil gjøre juridiske utredninger som utforsker det juridiske handlingsrommet knyttet til løsningsalternativene.

Det er rimelig å anta at flere av løsningsalternativene vil kreve regelverksutvikling og prosjektet må derfor ta høyde for dette. Både med tanke på tidsplanlegging og hvilke ressurser som må være med i det videre arbeidet. For at eventuelle juridiske hindringer skal identifiseres i tidligfase og at adekvate tiltak kan iverksettes, anbefaler vi at jurister deltar som en del av kjerneteamet i hele prosessen.

Prosjektet bør også vurdere om det kan være hensiktsmessig at enkelte løsninger eller konsepter benytter seg av de regulatoriske sandkassene som nå er opprettet, Startoff eller lignende.

Har du innspill?

Har du innspill eller spørsmål til arbeidet med livshendelsen, så hører vi gjerne fra deg! Skriv eller ring til programleder Bredo Swanberg:

bsw@digdir.no

90 60 95 20

Følg med på det videre arbeidet med livshendelsen dødsfall og arv



digdir.no

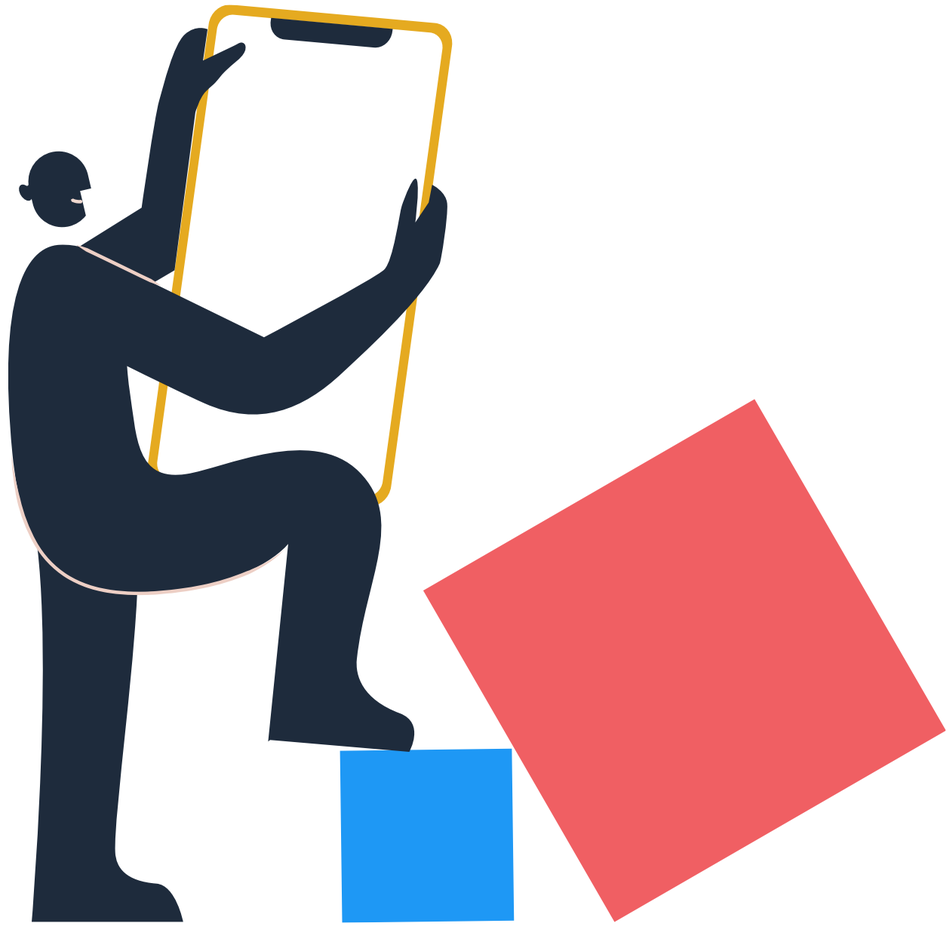
Digitaliseringsdirektoratet
postmottak@digdir.no
22 45 10 00
Postboks 1382 Vika, 0114 Oslo

Besøksadresser:
Industriveien 1, 8900 Brønnøysund
Skrivarevegen 2, 6863 Leikanger
Grev Wedels Plass 9, 0151 Oslo

Vedlegg

Vedlegg 1:

Designprinsipper for det videre arbeidet med dødsfall og arv



Vi har utviklet et sett prinsipper for det videre arbeidet med livshendelsen dødsfall og arv.

Prinsippene er basert på erfaringer fra over 100 intervjuer med etterlatte og over 50 aktører. I tillegg til generell innsikt i innbyggernes behov for sammenhengende tjenester, bl.a. fra prosjektet Digital assistent.

Prinsippene kan brukes av alle som skal jobbe med å forbedre brukeropplevelsen for etterlatte.

1. Start med brukeren

Se løsningen fra brukerens perspektiv. Forstå hva behovet er og definer hvilke brukeroppgaver innbyggeren skal ha gjort. Involver brukerne i alle faser av prosjektet og husk å teste ut idéer tidlig.

2. Planlegg og design for hele brukerreisen

For å kunne designe delene godt må vi se brukerreisen fra et helhetsperspektiv. Samarbeid med andre prosjekter og aktører om hvordan man kan levere helhetlige brukeropplevelser i fellesskap. Hvordan det offentlige er organisert skal være usynlig for brukeren.

3. Oversikt over prosessen

Gi brukeren en trinnvis oversikt over det de skal igjennom. Hva trenger jeg å gjøre nå og hva kan jeg vente med? Gi også informasjon om hvor lang tid de ulike oppgavene typisk tar.

4. Del opp kompliserte oppgaver

Etterlatte som er i en sårbar situasjon kan ha begrenset med mental kapasitet. Del oppgavene opp i mindre deler og forklar hva som skjer etter at oppgaven er gjort.

5. Skriv klart og tydelig, og pass på tonen

Forklar faguttrykk og begreper i kommunikasjon med de etterlatte. Møt de etterlatte med respekt og verdighet. De fleste er i en vanskelig situasjon og systemet må ikke oppleves for kaldt.

6. Aktsomhetsprinsippet

Melding om dødsfall og oppdatering av Folkeregisteret kan gå fortere enn du tror. Ta hensyn til de etterlatte og ikke start prosesser før de etterlatte er varslet om dødsfallet.

7. Design for de ikke-digitale

Det vil alltid være behov for alternative løsninger for de som ikke har nok digital kompetanse eller ressurser til å være på nett. Tenk på hvordan man kan gjøre de analoge prosessene enklere for brukerne og aktørene på baksiden.

8. Universell utforming = bedre løsninger for alle

Planlegg og prioriter aktiviteter for å ivareta universell utforming tidlig i prosjektet. Følg de lovpålagte WCAG-retningslinjene og involver brukere med særlige utfordringer underveis i prosjektet. I en sårbar situasjon som rett etter et dødsfall vil mange ha en form for kognitiv svikt og ha behov for løsninger som ivaretar dette.

9. Gi informasjon om hvilke rettigheter brukerne har

Mange opplever det som uoversiktlig å få informasjon om hvilke tjenester de har krav på fra det offentlige i forbindelse med et dødsfall - for eksempel økonomisk støtte. Informer derfor om mulige tjenester man kan ha krav på i de ulike trinnene av prosessen.

10. Bruk etablerte interaksjonsmønstre

Løsningene bør designes rundt prinsipper for interaksjonsdesign brukere kjenner til fra før. Etablerte løsninger og kanaler er enklere for brukerne å kjenne igjen og forstå. Bruk også fellesløsninger og vær med på å videreutvikle dem når tjenestene designes.

11. Bruk data det offentlige har fra før

Etterlatte opplever å bruke mye tid på å være budbringer av informasjon mellom aktører. Følg prinsippet om "bare en gang" - har brukeren gitt fra seg data til en offentlig aktør bør den gjenbrukes i andre løsninger. Dataene finnes, oppsøk og bruk det. Data kan også brukes til å gi personaliserte tjenester.

12. Vurder proaktive løsninger og sett i gang prosessen for brukeren

Ikke vent på at brukeren setter i gang, men start prosessen for brukeren der det er hensiktsmessig. Skap et samspill som avlaster de etterlatte.

13. Oppsøk de nye løsningene

Det ligger et uutnyttet potensiale i allerede eksisterende løsninger. I flere tilfeller finnes det nye og digitale løsninger, men som ikke brukes av aktørene av ulike grunner.

Vedlegg 2:

Slik har vi kartlagt livshendelsen



Målgruppe: Innbyggere

Førstnevnte målgruppe er av naturlige årsaker i utgangspunktet *hele befolkningen.* For å sikre et så representativt utvalg av denne målgruppen som mulig, og et utvalg som det er praktisk mulig å rekruttere og etisk gangbart å involvere, ble følgende valg gjort:

- Deltakerne skal ha vært etterlatte til avdøde i løpet av siste to år
- Deltakeren skal ha hatt helt eller delvis ansvar for det praktiske i etterkant av dødsfallet, med overvekt på *helt*
- Både etterlatte med arverett og uten arverett skal være representert
- Deltakerne skal være landsrepresentative på:
  - Alder (20-80 år)
  - Geografi
  - Kjønn
- Språksvake grupper skal være representert
- Flere religioner og livssyn skal være representert

Det ble gjennomført totalt 100 intervjuer fra denne målgruppen med disse rekrutteringskriteriene. Norstat har stått for største delen av rekrutteringen. Norstat er en fullservice dataleverandør som gjennomfører både rekruttering og datainnsamling.

Norstat har rekruttert via sitt panel basert på et utvalg av definerte spørsmål og utvalgskriterier. Deltakerne har blitt kontaktet og undersøkt per telefon før fastsetting av intervju. I løpet av rekrutteringsprosessen har ca. 14 % av de rekrutterte trukket seg av ulike årsaker. Frafallet er ikke unaturlig høyt gitt livssituasjonen til de vi har intervjuet og temaene vi skal snakke om. Frafallet fordeler seg jevnt blant de ulike typene respondenter.

Når det gjelder religioner og livssyn, har det vært en liten utfordring at flere arbeidsinnvandrere har hatt begrenset tilknytting til landet (ofte katolikker fra Øst-Europa) på grunn av pågående Covid-19 pandemi, eller er yngre uten mye familie i Norge. Videre utgjør for eksempel personer med jødisk bakgrunn bare 0.3 % av befolkningen, slik at utvalget blant minoritetene begrenser seg i betraktelig grad.

Målgruppe: Innbyggere

I tillegg setter personverkregelverket noen begrensinger knyttet til registrering av opplysninger om en persons religiøse tilknytning som har påvirket rekrutteringsprosessen. Vi har i imidlertid fått belyst noen perspektiver og behov knyttet til et bredere mangfold av ulike livssyn og religioner. Tilgangen på personer med lave norskferdigheter henger sammen med ovennevnte punkter.

En aldersgruppe som også har vært utfordrende har vært unge menn. Det virker som det i større grad er døtre som følger opp mye av det praktiske ved foreldre- eller eldre slektningers bortgang, hvis det er begge kjønn i søskenflokken.

Når det gjelder den samiske befolkningen, har vi fått belyst noen perspektiver i møte med tingretten i Finnmark, samt en kommunalt ansatt i Sør-Varanger som har gitt oss et innblikk i samiske skikker og ritualer. Vi mener det er behov for ytterligere involvering for å belyse hvordan samiske sikker og ritualer påvirker behovene til denne gruppen innbyggere.

Vi har intervjuet verger til mindreårige eller umyndige, men vi har valgt å ikke intervjue barn. Til grunn for denne beslutningen ligger en konkret etisk vurdering av verdien av slike intervjuer gitt oppdragets tematikk opp mot hensynet til barnets beste. Her landet prosjektgruppen på at oppdraget kunne løses tilfredsstillende uten å intervjue barn i særdeles sårbare situasjoner.

Utvalget av etterlatte vi har snakket med

Bakgrunn avdøde:

Alder:
- Dødfødt barn (under/over 22 uker) - Ja
- Barn (0-13 år) - Nei
- Ungdom (13-18 år) - Nei
- Ung voksen (18-30 år) - Ja
- Etablert (30-45 år) - Ja
- Midtlivs (45-65 år) - Ja
- Pensjonist (65 og 75 år) - Ja
- Godt voksen (75 år -) - Ja

Bosted:
- By og distrikt - Ja
- Stor, mellomstor og liten kommune - Ja

Jobb:
- I jobb, arbeidsledig, ufør og pensjonist - Ja

Kjønn:
- Kvinner og menn - Ja

Egenskaper ved død:
- Forventet og ikke forventet - Ja
- Død i Norge og død i utland - Ja, tre personer som har dødd i utlandet
- Arbeidsulykke, fritidsulykke, trafikkulykke - Ja, to ulykker
- Ytre årsaker (drap, påført skade) - Ja
- Langsom og brå sykdom - Ja
- Hjemme, sykehus, sykehjem og utenfor hjem - Ja

Bakgrunn etterlatte

Alder:
- Myndige og umyndige - Ikke intervjuet umyndige pga. en sårbarhetsvurdering, men intervjuet fastverge

Kjønn:
- Kvinner og menn - Ja

Bosted:
- By og distrikt - Ja
- Stor, mellomstor og liten kommune - Ja

Jobb:
- I jobb, arbeidsledig, ufør og pensjonist - Ja

Utdanning:
- Grunnskolenivå, videregående nivå, universitets- og høgskolenivå - Ja

Språkferdigheter:
- Lav, middels og høy - Ingen intervjuer med tolk, henger sammen med vanskeligheter å få tak i gruppen med utenlandskfødte

Funksjonsgrad (universell tilpasning):
- Trenger bistand/tilpasning eller ikke – Ingen som har hatt store behov for tilpasninger under intervju

Livssyn:
- Kristen protestantisk - Ja, flertall
- Muslimsk, katolsk, jødisk, human-etisk, agnostikere, ateist - Ja
- Buddhistisk, hinduistisk - Nei

Landbakgrunn:
- Født i Norge med norske foreldre, født i Norge med utenlandske foreldre, født i utlandet og lang botid i Norge og født i utlandet med kort botid i Norge - Ja

Relasjon til avdøde:
- Kjent og ukjent relasjon - Ja
- Nær og fjern familie - Ja
- Arverett og ikke arverett - Ja
- Geografisk nær og fjern - Ja

Ansvar hos etterlatt:
- 1) Ordnet alt selv, 2) Hadde hovedansvaret, men andre pårørende hjalp til og 3) Hadde kun deler av ansvaret - Ja, overvekt av 1 og 2

Kompleksitet i arveoppgjør/eiendeler:

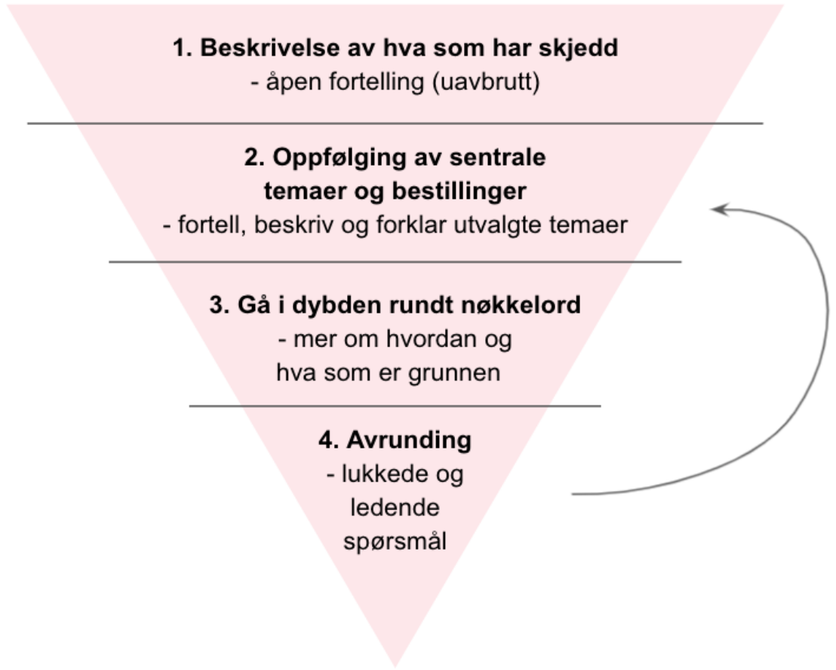
Lav, middels og høy opplevd kompleksitet i oppgjør - Ja
- Bedriftseier (selvstendig næringsdrivende/aksjeselskap i Norge eller utland) - Ja, men få
- Landbrukseiendommer/gårdsbruk - Ja
- Offentlig og privat lønnsmottaker - Ja
- Livsforsikring og yrkesskadeforsikring - Ja
- Etterlattepensjon (ektefellepensjon, barnepensjon, gruppelivsforsikring) - Ja
- En eller flere arvinger - Ja

Særtilfeller:
- Avdøde med utenlandsk statsborgerskap, men registrert bosatt i Norge - Ja
- Avdøde med dobbelt statsborgerskap - Nei, men dobbelt statsborgerskap ikke lov før 1.1.2020
- Utenlandsk død, med norsk statsborgerskap eller bosatt i Norge - Ja, men kun to
- Avdøde med norsk statsborgerskap eller bosatt i Norge med etterlatte som ikke har norsk statsborgerskap, personnummer eller d-nummer - Ja
- Avdøde personer uten bosted eller nettverk - Nei
- Personer med planlagt dødsfall - Ja
- Personer med norsk statsborgerskap som bor og dør i utlandet - Ja

Intervju med etterlatte: Fra åpen fortelling til lukkede spørsmål

Brukerstemmen har vært førende for innsiktsarbeidet. For å avdekke reelle brukerbehov og få en bedre forståelse av hvordan det er å være etterlatt, har vi benyttet dybde-intervju som hovedmetode for å hente inn innsikt.

Etterlatte ble involvert gjennom ca. 90 minutters lange samtaler. For å sikre at intervjuer balanserte mellom å vise empati og bygge tillit til personene vi snakket med, og samtidig frembringe informasjon som muliggjorde analyser som peker på konkrete behov og muligheter som kan gjøre brukerreisen bedre, benyttet vi oss av en versjon av semi-strukturert beretningsintervjuer. Denne intervjuteknikken er en versjon av politiets K.R.E.A.T.I.V-modell som Comte Bureau har videreutviklet til å bruke i samtaler med sårbare grupper.



Intervju med etterlatte: Fra åpen fortelling til lukkede spørsmål

Fremgangsmåten lener seg på å skape en trygg ramme for samtale gjennom klare bestillinger og forventningsavklaringer underveis i intervjuene, samt at man kontinuerlig gjennom intervjuene fokuserer på *kontaktpunktene og tjenestene*.

I gjennomføringen av intervjuene er det mest sentrale at den vi snakker med selv får mulighet til å fortelle fritt om sin opplevelse av livshendelsen. I denne frie fortellingen noterer vi fortløpende temaer som dukker opp. Temaene som har dukket opp underveis i intervjuene har utgjort «intervjuguiden» vår. Vi har jobbet med klart formulerte spørsmål for hvordan nye temaer forfølges, og vi har vektlagt at oppfølgingen av temaer gjøres med åpne spørsmål. Eksempelvis *"Du sa at det var vanskelig å forstå hvilket skifte dere skulle velge. Fortell mer om det"*. Vi hadde i intervjuene også med temaer vi ønsker å belyse og som vi introduserte dersom de ikke ble tatt opp av informanten. Vi går dypere i temaer som informanten introduserer helt til vi kun har lukkede eller ledende spørsmål igjen, før vi gå i dybden på et nytt tema.

Vi har brukt en metode som gir helt klare retningslinjer for de som intervjuer med tanke på hvor fokuset skal ligge, og også hvordan vanskelige historier skal håndteres. I dette oppdraget har eksempelvis ikke detaljene rundt dødsfallet vært det mest interessante, men opplevelsen av hvordan tjenestetilbudet og de ulike aktørene har fungert i de vanskelig situasjonene. Likevel har det i gjennomføringen av intervjuene vært sentralt at vi har åpnet for at disse historiene også kan deles. Slik at de menneskene vi har møtt har blitt gitt både tid og rom til å sette ord på sorgen og situasjonen de er i.

Samtlige intervjuer ble gjennomført digitalt eller over telefon. På video kan det være ekstra krevende og holde oppmerksomheten og den gode samtalen rundt vanskelige temaer. Vi stilte derfor i de fleste intervjuene med to intervjuere. En intervjuer hadde ansvar for å notere, mens den andre førte samtalen. Det ble også gjort lydopptak av majoriteten av intervjuene med pårørende for å sikre god kvalitet på oppsummeringen.

Metode aktører: Intervjuer og gruppesamtaler

Datainnsamlingen fra aktører i livshendelsen ble gjennomført gjennom 1:1 intervjuer, gruppesamtaler og workshops.

Totalt ble det gjennomført over 50 intervjuer med aktørene. Intervjuene ble gjennomført etter samme overordnede K.R.E.A.T.I.V -modell som ble brukt i intervjuene med etterlatte. Vi lot aktørene selv først beskrive åpent hvilke kontaktpunkter de hadde ut mot brukere og hvilke utfordringer og muligheter de selv så. Deretter stilte vi spørsmål mer konkret om teamene aktørene trakk opp. Her gikk vi blant annet konkret inn på eksisterende IKT- systemer, pågående prosjekter og forståelse av lovverk i oppfølgingen av teamene. Aktørene fikk også mulighet til å sende over dokumentasjon og eksempler på temaene vi diskuterte i etterkant av intervjuene. Dette materialet er innarbeidet i kartleggingen av livshendelsen. Samtlige intervjuer ble gjennomført digitalt.

I tillegg til intervjuene ble det gjennomført gruppesamtaler med et utvalg aktører som jobber med samme temaer rundt livshendelsen. Blant annet gjennomførte vi gruppesamtaler med representanter fra tingrettene, Skatteetaten, NAV, banktjenester og gravferdstilbydere.

Livshendelsen kan imidlertid ikke forstås separat. Det ble derfor gjennomført en workshop med de andre livshendelsene for å kartlegge felles utfordringer og smertepunkter samt hvordan de de andre livshendelsene har sammenheng med dødsfall og arv. Livshendelsene som var representert i workshopen var *Få barn, Alvorlig sykt barn, Miste og finne jobb, Ny i Norge, Starte og drive en bedrift, Starte og drive en frivillig organisasjon.*

I arbeidet med aktørene ble det også gjennomført en workshop med medarbeidere i KS fagråd for IT-arkitektur hvor det ble fokusert på å kartlegge hvordan kommunale og fylkeskommunale tjenester, IT-systemer som treffer eller som bør treffe livshendelsen.



Vedlegg 3:

Kartlagte brukerbehov

Her kan du lese **71 detaljerte brukerbehov** vi har kartlagt på bakgrunn av innsikten.