



Skatteetaten

Finne – Forstå – Få til

Erfaringer med å bruke klarspråk i utviklingen av skatteetaten.no

Lars Rønn, redaktør skatteetaten.no

Twitter: @larsronn

Servicekonferansen 24. oktober 2013

Radisson Royal Blu, Bergen

Dette tenkte jeg å snakke om i dag:

**Erfaringer fra
fire - 4 – grep og
to – 2 - holdninger
i arbeidet med
skatteetaten.no**

Hva er klarspråk?

Et dokument er skrevet i klarspråk dersom mottakerne

- finner det de trenger
- forstår det de finner
- kan bruke det til å gjøre det de skal

Klarspråk er en **tilnærming til kommunikasjon som...**

- setter leseren først
- fokuserer på handling
- sparer tid og penger
- gjør dokumenter mer etterrettelige og gjennomskinnelige
- fører til en bedre opplevelse for mottakeren

Grep nr. 1

Vi har et **konkret mål** for
skatteetaten.no

Finne – Forstå – Få til

«Jippi, jeg fant det»

«Så bra! Jeg forsto det også»

«Nå er jeg fornøyd – jeg fikk det til også!»

***«Hvorfor et slikt mål –
Det må da være opplagt
at folk skal finne, forstå
og få til?»***

§ x 2500000000

IT x 10000000000

«I'm the BOSS» x

540000000000

Finne – Forstå – Få til

«Jippi, jeg fant det»

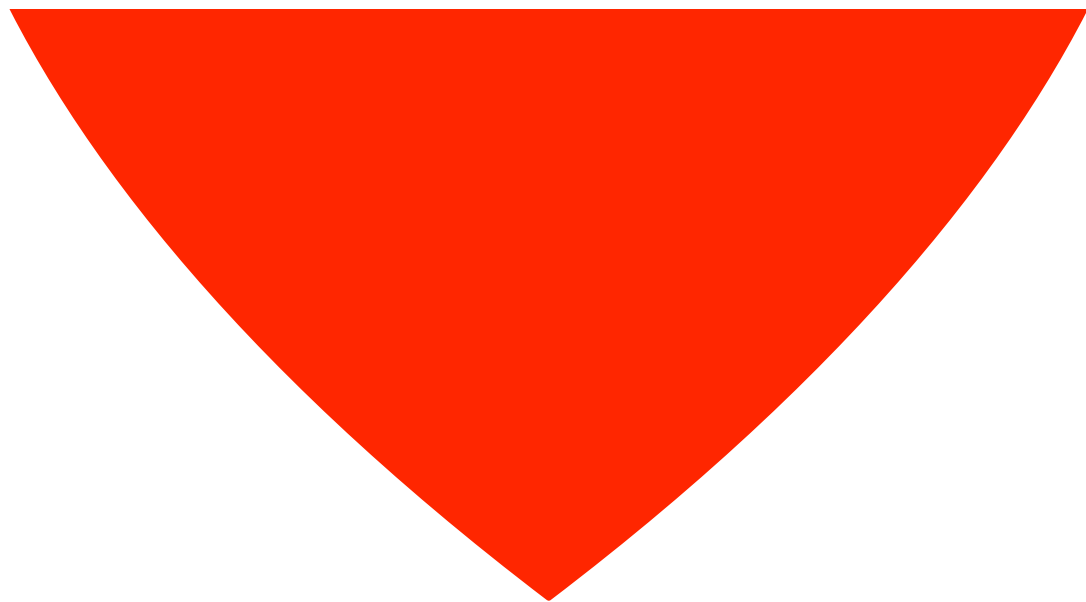
«Så bra! Jeg forsto det også»

«Nå er jeg fornøyd – jeg fikk det til også!»





Prøvingsattest



**HVA ER
BEHOVET?**

10.2.4 Saksbehandling

Er et eller flere av ekteskapsvilkårene ikke oppfylt, skal skattekontoret fatte et skriftlig begrunnet enkeltvedtak hvor utstedelse av prøvingsattest avslås. Klageinstans er fylkesmannen der en av brudefolkene bor.

Er samtlige vilkår for inngåelse av ekteskap oppfylt, eller brudefolkene får medhold i klage over avslag på utstedelse av prøvingsattest, skal skattekontoret utstede prøvingsprotokoll og prøvingsattest, jfr. ekt. § 10. Prøvingsattesten har en gyldighetstid på fire måneder.

Når melding om vigsel er mottatt fra vigsler, utsteder skattekontoret vigselsattest.



Brukeren vet ikke:

- hva de trenger
- hva det heter
- hvor de finner det



Person

Skattekort og forskuddsskatt >

Selvangivelse >

Skatteoppgjør >

Folkeregister >

Arv og gaver >

Aksjer og verdipapirer >



Skattekort for 2013

Skattekortet for 2013 sendes ut i perioden 17. - 31. desember til din folkeregistrerte adresse.

[Skattekort for 2013](#)



Endre skattekortet

Du kan endre opplysningene i skattekortet ditt.



Flytte i Norge

Du må sende flyttemelding senest 8 dager etter flytting.



Skal du gifte deg?

Se hvilke papirer du må ha i orden for å gifte deg.



Søke i skattelistene

Du kan søke i skattelistene for inntektsåret 2011.



VI KAN MÅLE

FINNE



FORSTÅ



FÅ TIL



Veien til ekteskapet - steg for steg

Del/tips Skriv ut Lytt til teksten

1 Start

2 Papirer som må fylles ut

3 Dere mottar en attest fra Skatteetaten

4 Attesten må sendes til vigsler

5 Bryllup

6 Vigsler sender papirer

7 Bryllupsreise? Husk nytt pass hvis du har endret navn

8 Vigselsattesten kommer i posten

Start

Her kan du følge den formelle prosessen for å inngå ekteskap i Norge, eller du kan gå rett til det punktet du er mest interessert i. Velg i menyen.

Unntak

Skal du gifte deg i utlandet? [Se her.](#)

Skal du gifte deg med en som ikke har permanent oppholdstillatelse i Norge? [Se her.](#)

Neste >

Vi forteller hvem som får noe ut av å være på denne siden. For alle andre som trodde de havnet på rett sted: Her er veien videre





Veien til ekteskapet - steg for steg

Del tips Skriv ut Lytt til teksten

- 1 Start
- 2 Papirer som må fylles ut
- 3 Dere mottar en attest fra Skatteetaten
- 4 Attesten må sendes til vigsler
- 5 Bryllup
- 6 Vigsler sender papirer
- 7 Bryllupsreise? Husk nytt pass hvis du har endret navn
- 8 Vigselsattesten kommer i posten

Papirer som må fylles ut

Før dere kan gifte dere, må Skatteetaten sjekke om dere oppfyller vilkårene for å inngå ekteskap.

Fyll ut skjemaene under, og send dem til deres lokale [skattekontor](#). Forventet behandlingstid er minst 2 til 3 uker.

- [Egenerklæring](#) – dere må fylle ut hver deres
- [Forlovererklæring](#) – må fylles ut av to forlovere – én fra hver side
- Tidligere gift? Da må det fylles ut en [erklæring om skifte](#)
- Endre navn? Fyll ut [melding om endring av navn](#)

< Forrige

Neste >

Vi forteller hva, hvorfor og når du må gjøre noe

Vi forteller hva en prøvingsattest er

- steg for steg

< Del tips Skriv ut Lytt til teksten

- 1 Start
- 2 Papirer som må fylles ut
- 3 Dere mottar en attest fra Skatteetaten**
- 4 Attesten må sendes til vigsler
- 5 Bøtting

Dere mottar en attest fra Skatteetaten

Skatteetaten skriver ut en såkalt prøvingsattest, som viser at dere oppfyller vilkårene for å inngå ekteskap.

Attesten sendes til bruden, med mindre dere har oppgitt vigslers adresse i egenerklæringene. Da sendes attesten direkte til vigsler.

Attesten er gyldig i 4 måneder.

Dersom dere ikke oppfyller vilkårene for å inngå ekteskap, får dere brev i posten. Er dere uenige i vedtaket, kan dere klage til [fylkesmannen](#) der en av dere bor.

< Forrige

Neste >

Vi forteller hvem som får prøvingsattesten

Vi forteller hva som skjer om du ikke får lov til å gifte deg og hva du må gjøre videre



Veien til ekteskapet - steg for steg

🔗 Del/tips 🖨️ Skriv ut 🔊 Lytt til teksten

- 1 Start
- 2 Papirer som må fylles ut
- 3 Dere mottar en attest fra Skatteetaten
- 4 Attesten må sendes til vigsler
- 5 Bryllup
- 6 Vigsler sender papirer
- 7 Bryllupsreise? Husk nytt pass hvis du har endret navn
- 8 Vigselsattesten kommer i posten

Attesten må sendes til vigsler

Etter at bruden har fått prøvingsattesten hjem i posten, må den sendes til vigsler.

NB! Dersom dere oppga vigslers adresse i egenerklæringene deres, behøver dere ikke gjøre noe. Skatteetaten sender da attesten direkte til vigsler.

◀ Forrige

Neste ▶

Vi gjentar at det er vigsleren som skal ha attesten.

VI KAN MÅLE	
FINNE	
FORSTÅ	
FÅ TIL	

Veien til ekteskapet - steg for steg

[Del/tips](#) [Skriv ut](#) [Lytt til teksten](#)

- 1 Start
- 2 Papirer som må fylles ut
- 3 Dere mottar en attest fra Skatteetaten
- 4 Attesten må sendes til vigsler
- 5 Bryllup**
- 6 Vigsler sender papirer
- 7 Bryllupsreise? Husk nytt pass hvis endret navn
- 8 Vigselsattesten kommer i posten

Bryllup

Vi i Skatteetaten ønsker dere til lykke med dagen og fremtiden!



Og så er vi jo i Skatteetaten veldig glade på dine vegne



Veien til ekteskapet - steg for steg

[Del/tips](#) [Skriv ut](#) [Lytt til teksten](#)

- 1 Start
- 2 Papirer som må fylles ut
- 3 Dere mottar en attest fra Skatteetaten
- 4 Attesten må sendes til vigsler
- 5 Bryllup
- 6 Vigsler sender papirer**
- 7 Bryllupsreise? Husk nytt pass hvis du har endret navn
- 8 Vigselsattesten kommer i posten

Vigsler sender papirer

Vigsler skal sende papirer til Skatteetaten innen 3 dager etter at ekteskapet er inngått.

< Forrige

Neste >

Vi forteller hva som skjer også når brukeren ikke trenger å gjøre noe



Veien til ekteskapet - steg for steg

< Del/tips Skriv ut Lytt til teksten

- 1 Start
- 2 Papirer som må fylles ut
- 3 Dere mottar en attest fra Skatteetaten
- 4 Attesten må sendes til vigsler
- 5 Bryllup
- 6 Vigsler sender papirer
- 7 Bryllupsreise? Husk nytt pass hvis du har endret navn**
- 8 Vigselsattesten kommer i posten

Bryllupsreise? Husk nytt pass hvis du har endret navn

Om du har [endret navn](#) og skal på bryllupsreise i utlandet, sørg for at navnet i passet stemmer med navnet på billetten.

Hvis ikke kan du få problemer ved innsjekking. Trenger du nytt pass? Ta kontakt med [politiet](#) i ditt distrikt.

< Forrige

Neste >

Ikke vårt bord, men vi vet at det er problem for deg.



Veien til ekteskapet - steg for steg

[Del/tips](#) [Skriv ut](#) [Lytt til teksten](#)

- 1 Start
- 2 Papirer som må fylles ut
- 3 Dere mottar en attest fra Skatteetaten
- 4 Attesten må sendes til vigsler
- 5 Bryllup
- 6 Vigsler sender papirer
- 7 Bryllupsreise? Husk nytt pass hvis du har endret navn
- 8 Vigselsattesten kommer i posten**

Vigselsattesten kommer i posten

Skatteetaten sender en vigselsattest til brudens adresse.

[← Forrige](#)

Vi forteller (noe av)
det som skjer videre

Resultat

Forhåpentligvis blir brukeren litt mer trygg:

- De har funnet svaret
- De har forstått hva de skal gjøre
- De får det til



Dette kan vi måle!!

FINNE	↑
FORSTÅ	↑
FÅ TIL	↑



Grep nr. 2

Vi jobber sammen med
de som snakker med
brukerne



Skatteetaten - Folkeregistrering - Windows Internet Explorer

http://replay.waybackmachine.org/20071224080443/http://www.skatteetaten.no/Templates/Emne... veiskilt turistinformasjon

Fil Rediger Vis Favoritter Verktøy Hjelp

Favoritter Episerver Login 194.150.212.45 Login Skatt64 Login JIRA Krav UO BM-MN AFP BT Creuna Norge DB VG EarthTools

INTERNET ARCHIVE
waybackmachine BETA
http://www.skatteetaten.no/Templates/Emne.aspx?id=9645&epslanguage=NO Go NOV 24 2007 FEB 2008 Close Help ?

27 captures
27 jun 06 - 8 jun 09

Skatteetaten International | Presse | Jobb i Skatteetaten | Om Skatteetaten | Kontakt oss

Snarveier [dropdown] [Vis] [Søk]

Hvem er du

- Personlig skattyter
- Virksomhet
- Rådgiver

Alt om

- Selvangivelse for lønnstakere
- Selvangivelse for næringsdrivende
- Skattekort
- Arv og gaver
- Flytting og navn
- Merverdiavgift
- Arbeidsgiveravgift

Bibliotek

- Publikasjoner
- Skjemaer
- Spørsmål og svar
- Tabeller og satser
- Nytt i det siste

- Innhold A-Å
- Abonner
- RSS/JS Feed
- Om nettstedet

Folkeregistrering

Tips en venn

Likningskontoret er registerfører i kommunen din. Se under eller i menyen til høyre om du finner det du er ute etter.

Flyttemelding til folkeregisteret (RF-1400)

Til skjema

Flytteattest avskaffes mellom de nordiske landene

Fra 1. januar 2007 trenger du ikke lenger flytteattest når du flytter mellom de nordiske landene. [15.des.2006]

Om elektronisk tilgang til folkeregisteropplysninger

Informasjon om vilkår [07.des.2006]

Tildeling av fødselsnummer for norske statsborgere i utlandet

[08.feb.2007]

Brosjyrer og bøker

Hjelp til flyttemelding

Artikler

- Tildeling av fødselsnummer for norske statsborgere i utlandet
- Flytteattest avskaffes mellom de nordiske landene
- Om elektronisk tilgang til folkeregisteropplysninger

Flere artikler

Pressemeldinger

- Folkeregister i 100 år
- Ny distributør av folkeregisteropplysninger

Se også

Emner

- Flytting og navn
- Fødselsnummer

Skjema

- Flyttemelding til folkeregisteret (RF-1400)
- Samboererklering/avtale om foreldresansvar (Q-0199)
- Erklæring om skifte - partnerskap (Q-0272)

Flere skjema

Kontakt

- Likningskontoret

Internett 100%



Skatteetaten - Folkeregisteret - Windows Internet Explorer

http://www.skatteetaten.no/Alt-om/Folkeregistrering/

veiskilt turistinformasjon

Fil Rediger Vis Favoritter Verktøy Hjelp

Convert Select

Favoritter Episerver Login 194.150.212.45 Login Skatt64 Login JIRA Krav UO BM-NN AFP BT Creuna Norge DB VG EarthTools

htp://... Skatt... Hotm... Analy... Skatt... Sk... X [#SK... Skatt...

A- A+ RSS/JS Feed Abonner Personvern Innhold A-Å

Skatteetaten

Taxnorway.no | Presse | Karriere i Skatteetaten | Om Skatteetaten | Kontakt oss

Privat Næringsliv Rådgivere

Tast inn søkeord her **Søk**

Alt om

- Selvangivelse for lønnstakere
- Selvangivelse for næringsdrivende
- Skattekort
- Skatteoppgjør
- Aksjer
- Arv og gaver
- Bolig og fritidsbolig
- Merverdiavgift
- Arbeidsgiveravgift

Folkeregistrering

- Folkeregisteret
- Flytting
- Ekteskap
- Navn
- Fødsel

Bibliotek

- Publikasjoner
- Skjemaer
- Selvbetjening
- Spørsmål og svar
- Tabeller og satser
- Nytt i det siste

Folkeregisteret

[Del tips](#) [Lytt til teksten](#)

Folkeregisteret er en del av skattekontoret. Det sentrale folkeregister er et offentlig register over alle personer som bor eller har vært bosatt i Norge.

I tillegg til registrering av opplysninger på grunnlag av meldinger, har folkeregisteret blant annet ansvar for prøving av ekteskapsvilkår, navneendringer, utstedelse av attester, fødselsnummer og D- nummertildeling.

[Meld flytting innenlands her](#)

[Les om ekteskap her](#)

Spørsmål og svar

- Hvor finner jeg folkeregisteret?
- Hvordan får jeg bostedsattest (bostedsbevis)?
- Hvilke attester/bekreftelser utstedes på grunnlag av folkeregisteret og hvordan får jeg tak i attestene?
- Hvordan får jeg fødselsattest?
- Hvor får jeg vigselsattest?
- Hvilke opplysninger registreres i folkeregisteret?
- Hvem bruker folkeregisteret?

Brosjyrer og bøker

- Håndbok i folkeregistrering

Artikler

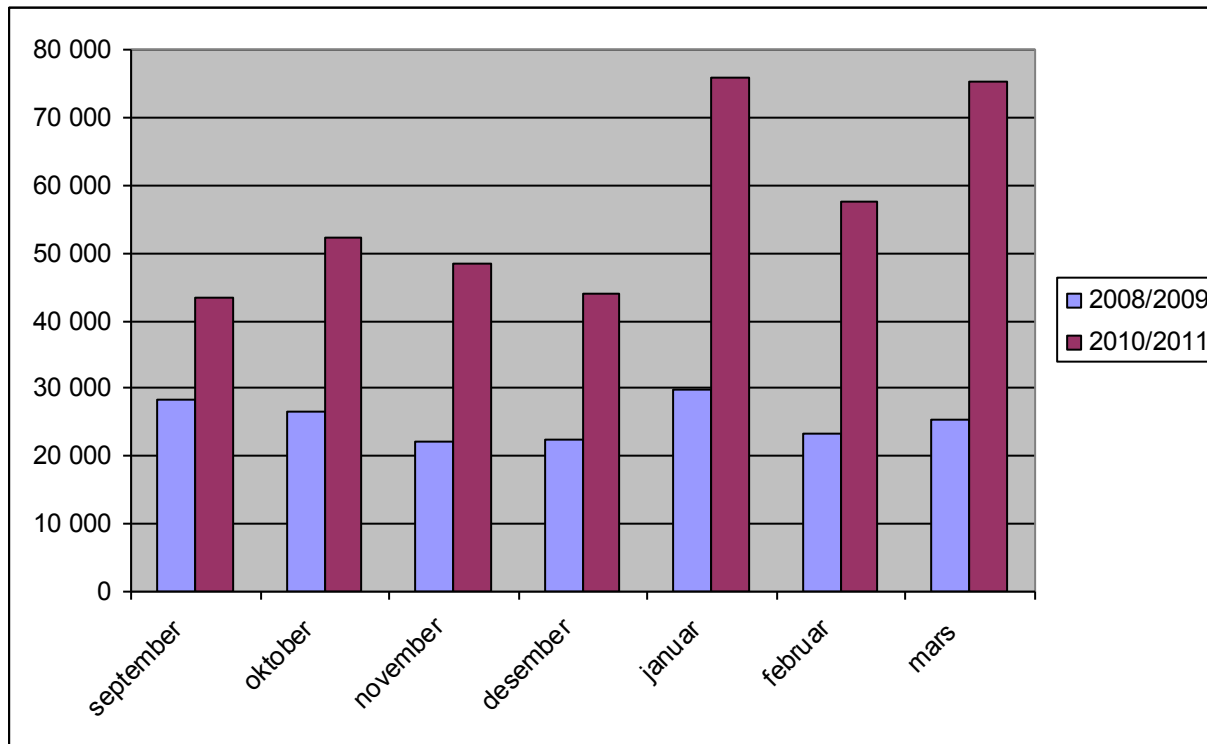
- Hva gjør folkeregisteret?

Se også

- Emner
 - D-nummer
 - Dødsfall
 - Ekteskap
 - Flytting innen Norge
 - Fødsel
 - Fødselsnummer
 - Innvandring - flytting til Norge
 - Navn og navneending
 - Utlevering av folkeregisteropplysninger
 - Utvandring - flytting fra Norge
- Skjema
 - Meld flytting innen Norge (RF-1400)
 - Meld flytting til utlandet (RF-1402)
 - Meld flytting til Norge (RF-1401)
 - Flytemelding fra utleiere av hus, leilighet m.m. (RF-1407)
 - Prøvsattest - erklæring fra brudefolkene (Q-0150)
 - Forlovererklæring (Q-0151)
 - Meld endring av navn (GA-7700)
 - Erklæring om skifte (Q-0160)
 - Samboererklæring/avtale om foreldreansvar (Q-0199)
 - Samtykke til assistert befruktning (Q-0314B)
 - Søknad om medmorskap (Q-0315B)
 - Forespørsel/melding om opphør av separasjon for ektefeller og registrerte partnere (RF-1440)
 - Omgjøring av registrert partnerskap til ekteskap (RF-1441B)
- Kontakt
 - Skattekontoret

Fullført Internett 100 %

Trafikk før og etter



Grep nr. 3

Vi spør **brukeren**

Eksempler på hva brukeren forventer å finne:

luis garcia suarz

Eg ønskjer å finne ut sikkert om ein av mine tidlegare venner er død.

Kontrakt samboer

Skal alle skjemaene om ekteskap sendes samlet til skattekontoret?

register over døde

marianne rudolfson

hvor faen finner jeg flyttemeldinger på nett

flytting i utlandet

hvilken adresse står jeg registrert på i folkeregisteret?

single attest

Fant du det du lette etter?

Ja Nei

Hva lette du etter?

SVAR

soknadsskjema for inngaaelse av ekteskap

telefonnr til folkeregisteret

rowel agustin

Postadresse til Folkeregisteret i Oslo

tor knutsen

1000

Hva fant vi ut?

Mange tror at skatteetaten.no er et søkbart register for adresse- og personopplysninger.

Hva fant vi ut?

Mange tror at folkeregisteret er et eget fysisk sted – altså et eget kontor



Folkeregister

Flytte >

Ekteskap og samliv >

Endre navn >

Fødsel og navnevalg >

Dødsfall >

Attester og opplysninger >

Dette er folkeregisteret

Folkeregisteret omfatter nøkkelopplysninger om alle personer som er eller har vært bosatt i Norge. Det er vi i Skatteetaten som er ansvarlig for et oppdatert folkeregister.

[Mer om folkeregisteret](#)

Kontakt folkeregisteret

Folkeregisteret er en del av Skatteetaten. Når du har spørsmål relatert til folkeregisteret, skal du altså kontakte Skatteetaten.

[Mer om kontaktinformasjon](#)

Finne personer og adresser

Det er Skatteetaten som er ansvarlig for et oppdatert folkeregister, men på skatteetaten.no er det ikke mulig å søke etter adresser og personopplysninger.

[Mer om folkeregisteropplysninger](#)

Hva fant vi ut?

Det er utfordrende dette med fødselsmelding og navnevalg. Hvem gjør hva, når.

[RSS](#)[Cookies](#)[Information in English/Polish - taxnorway.no](#)[Kontakt oss](#)

Bokmål

[Høykontrast](#)

A A

Skatteetaten

Søk i Skatteetaten

SØK

Person[Bedrift og organisasjon](#)[Rådgiver](#)[Om Skatteetaten](#)Du er her: [Folkeregister](#) > [Fødsel og navnevalg](#) > [Barn født i Norge](#) > [Fra fødselsmelding til navn](#) > [Start](#)

Fra fødselsmelding til navnevalg - steg for steg

[← Del/tips](#) [↻ Skriv ut](#)**1** Start

- 2 Sykehuset sender melding om fødsel til Skatteetaten
- 3 Ikke gift? Far må erkjenne farskapet
- 4 Skatteetaten gir barnet et fødselsnummer
- 5 Mor melder inn barnets navn
- 6 Skatteetaten sender fødselsattest

Start

Her viser vi deg prosessen for hvordan barnet ditt registreres i folkeregisteret, og hvordan du gir det et navn.

Du kan enten følge hele prosessen, eller du kan gå rett til det punktet du er mest interessert i. Velg i blant stegene.

Unntak

Er dere nybakte foreldre uten norsk statsborgerskap? [Gå hit](#).

Har du fått barn i utlandet? [Gå hit](#).

Neste >

Fant du det du lette etter?

 Ja Nei

Hva lette du etter?

SVAR

[RSS](#)[Cookies](#)[Information in English/Polish - taxnorway.no](#)[Kontakt oss](#)

Bokmål

[Høykontrast](#)[A A](#)**Skatteetaten**

Søk i Skatteetaten

SØK**Person**[Bedrift og organisasjon](#)[Rådgiver](#)[Om Skatteetaten](#)Du er her: [Folkeregister](#) > [Fødsel og navnevalg](#) > [Barn født i Norge](#) > [Fra fødselsmelding til navn](#) > [Sykehuset sender melding](#)

Fra fødselsmelding til navnevalg - steg for steg

[← Del/tips](#) [↻ Skriv ut](#)

1 Start

2 Sykehuset sender melding om fødsel til Skatteetaten

3 Ikke gift? Far må erkjenne farskapet

4 Skatteetaten gir barnet et fødselsnummer

5 Mor melder inn barnets navn

6 Skatteetaten sender fødselsattest

Sykehuset sender melding om fødsel til Skatteetaten

Etter at barnet er født, sender sykehuset automatisk en fødselsmelding til Skatteetaten.

Dersom barnet fødes uten lege eller jordmor til stede, må mor selv melde fødselen til Skatteetaten.

[← Forrige](#)[Neste >](#)

Fant du det du lette etter?

 Ja Nei

Hva lette du etter?

SVAR

[RSS](#)[Cookies](#)[Information in English/Polish - taxnorway.no](#)[Kontakt oss](#)

Bokmål

[Høykontrast](#)

A A

Skatteetaten

Søk i Skatteetaten

SØK

Person

Bedrift og organisasjon

Rådgiver

Om Skatteetaten

Du er her: [Folkeregister](#) > [Fødsel og navnevalg](#) > [Barn født i Norge](#) > [Fra fødselsmelding til navn](#) > [Ikke gift? Far må erkjenne](#)

Fra fødselsmelding til navnevalg - steg for steg

[← Del/tips](#) [Skriv ut](#)

1 Start

2 Sykehuset sender melding om fødsel til Skatteetaten

3 Ikke gift? Far må erkjenne farskapet

4 Skatteetaten gir barnet et fødselsnummer

5 Mor melder inn barnets navn

6 Skatteetaten sender fødselsattest

Ikke gift? Far må erkjenne farskapet

Foreldre som er gift ved barnets fødsel, trenger ikke å foreta seg noe. Mannen regnes automatisk som barnets far. Gifte foreldre får automatisk felles foreldreansvar.

Dersom foreldrene er separert eller ikke gift, må far erkjenne farskapet. Dette kan han gjøre på sykehuset.

Les mer om [farskap og foreldreansvar](#).

< Forrige

Neste >

Fant du det du lette etter?

Ja

Nei

Hva lette du etter?

SVAR

[RSS](#)[Cookies](#)[Information in English/Polish - taxnorway.no](#)[Kontakt oss](#)

Bokmål

[Høykontrast](#)[AA](#)**Skatteetaten**

Søk i Skatteetaten

SØK**Person**[Bedrift og organisasjon](#)[Rådgiver](#)[Om Skatteetaten](#)Du er her: [Folkeregister](#) > [Fødsel og navnevalg](#) > [Barn født i Norge](#) > [Fra fødselsmelding til navn](#) > [Skatteetaten gir barnet et](#)

Fra fødselsmelding til navnevalg - steg for steg

[← Del/tips](#) [Skriv ut](#)**1** Start**2** Sykehuset sender melding om fødsel til Skatteetaten**3** Ikke gift? Far må erkjenne farskapet**4** Skatteetaten gir barnet et fødselsnummer**5** Mor melder inn barnets navn**6** Skatteetaten sender fødselsattest

Skatteetaten gir barnet et fødselsnummer

Når Skatteetaten mottar fødselsmeldingen fra sykehuset, får barnet tildelt et [fødselsnummer](#).

Fødselsnummeret består av 11 siffer og brukes til å identifisere personer.

Les mer om [fødselsnummer](#).

[← Forrige](#)[Neste >](#)

Fant du det du lette etter?

Ja

Nei

Hva lette du etter?

SVAR



Fra fødselsmelding til navnevalg - steg for steg

[Del/tips](#) [Skriv ut](#)

1 Start

2 Sykehuset sender melding om fødsel til Skatteetaten

3 Ikke gift? Far må erkjenne farskapet

4 Skatteetaten gir barnet et fødselsnummer

5 Mor melder inn barnets navn

6 Skatteetaten sender fødselsattest

Mor melder inn barnets navn

Når barnet har fått et fødselsnummer, sender Skatteetaten en forespørsel til mor om å [velge et navn til barnet](#). På denne forespørselen står barnets fødselsnummer oppgitt.

Dersom foreldreansvaret til barnet er delt, må far/medmor [godkjenne navnet](#) etter at mor har sendt inn melding om navnevalg. Far/medmor får da en egen forespørsel fra Skatteetaten.

Les mer om [navn](#).

< Forrige

Neste >

Fant du det du lette etter?

Ja Nei

Hva lette du etter?

SVAR



Fra fødselsmelding til navnevalg - steg for steg

← [Del/tips](#) [Skriv ut](#)

1 Start

2 Sykehuset sender melding om fødsel til Skatteetaten

3 Ikke gift? Far må erkjenne farskapet

4 Skatteetaten gir barnet et fødselsnummer

5 [Mor melder inn barnets navn](#)

6 Skatteetaten sender fødselsattest

Skatteetaten sender fødselsattest

Etter at barnets navn er registrert, sender Skatteetaten en [fødselsattest](#) i posten til foreldrene.

Barnet blir registrert bosatt på samme adresse som mor.

← Forrige

Fant du det du lette etter?

Ja Nei

Hva lette du etter?

SVAR

Hva fant vi ut?

Brukerne leter etter et dødsregister
på skatteetaten.no.



Slik registreres dødsfall

[← Delthis](#) [↻ Skriv ut](#)

Når noen dør, skriver sykehuset eller en lege ut en dødsattest. En dødsattest er en slags legeerklæring om dødsfall.

Som nærmeste pårørende må du sørge for at dødsattesten blir sendt til både [tingretten](#) og [lensmannen](#) i kommunen der den avdøde bodde. Det er vanlig at begravelsesbyrået hjelper til med dette.

Tingretten gir folkeregisteret beskjed om dødsfallet.

Fordeling av arv

Årsaken til at dødsattesten må sendes til tingretten, er at det er tingretten som håndterer såkalt skifte av dødsbo. Skifte av dødsbo betyr fordeling av arven, altså det den avdøde etterlater seg.

I Oslo er det [Oslo byfogdembete](#) som tar seg av skifte dødsbo. Ellers i landet er det [de lokale tingrettene](#).

Dødsregister?

Skatteetaten.no er ikke et søkbart register over døde personer. På Oslo byfogdembete sine nettsider finner du en [oversikt over registrerte dødsfall i Oslo](#).

Mer om dødsfall

[Når norske statsborgere dør i utlandet](#) >[Barn som dør i mors mage](#) >[Barn som dør like etter fødsel](#) >

Melding om arv

Du må sende inn arvmelding senest 6 måneder etter dødsfallet. >

Selvangivelse

[Selvangivelse til avdøde personer](#) >



Arveoppgjøret – steg for steg

[Del/tips](#) [Skriv ut](#)

1 Arveoppgjøret – steg for steg

2 Gjenlevende ektefelle?

3 Skal du ordne arveoppgjøret selv?

4 Du får et infobrev fra Skatteetaten

5 Fyll ut og send inn melding om arv

6 Betale arveavgift

7 Klage

8 Sjekk om du trenger nytt skattekort

Arveoppgjøret – steg for steg

Har du nettopp arvet noen og lurer på hva som er neste steg?

Her kan du **følge hele prosessen fra du arver til du betaler arveavgift**, eller du kan gå rett til det punktet du er mest interessert i. Velg blant stegene.

Lurer du på hvordan et dødsfall registreres? [Se her](#).

Ser du etter informasjon om gaver eller forskudd på arv? [Se her](#).

Neste >

Fant du det du lette etter?

Ja Nei

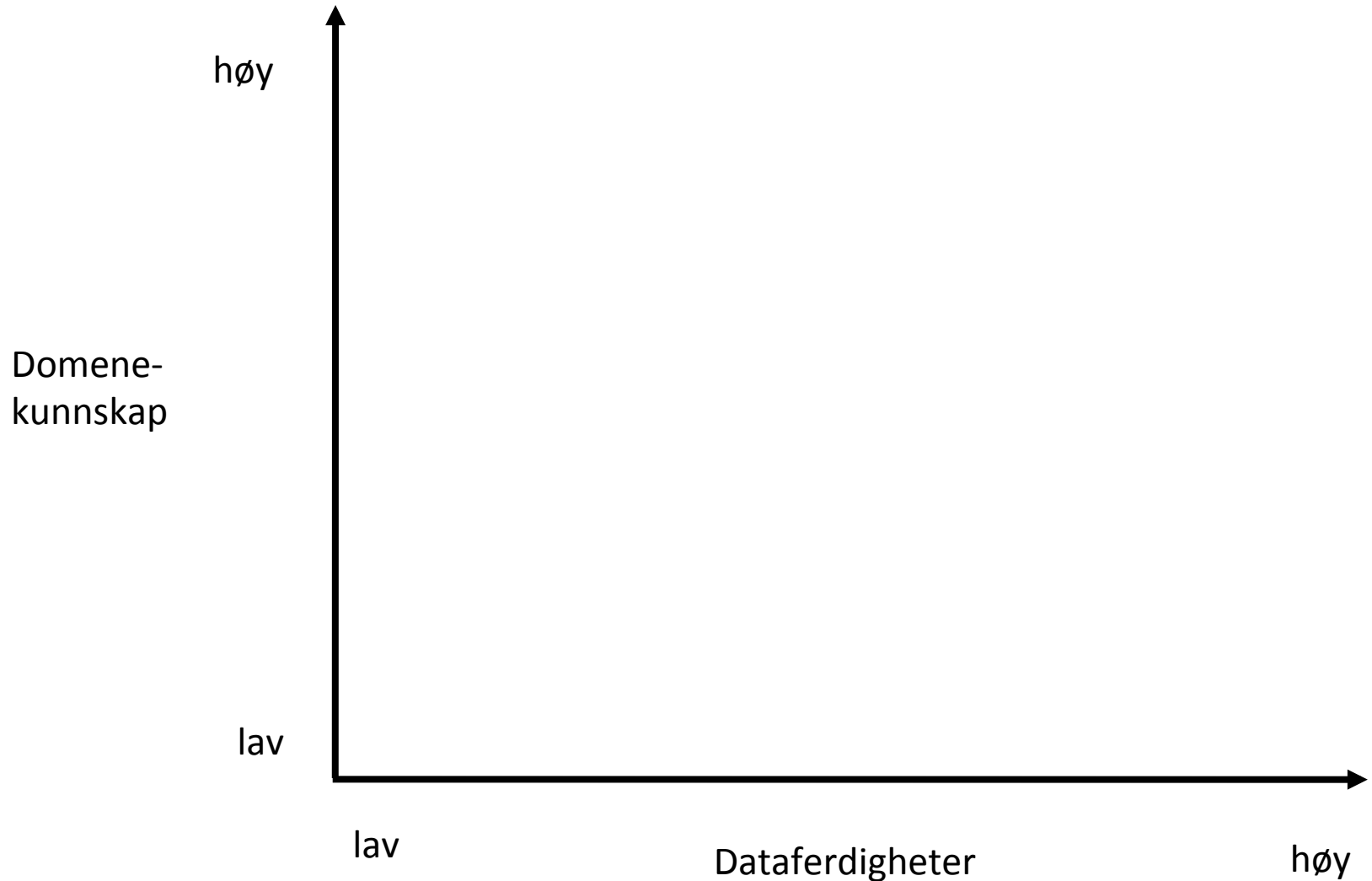
Hva lette du etter?

SVAR

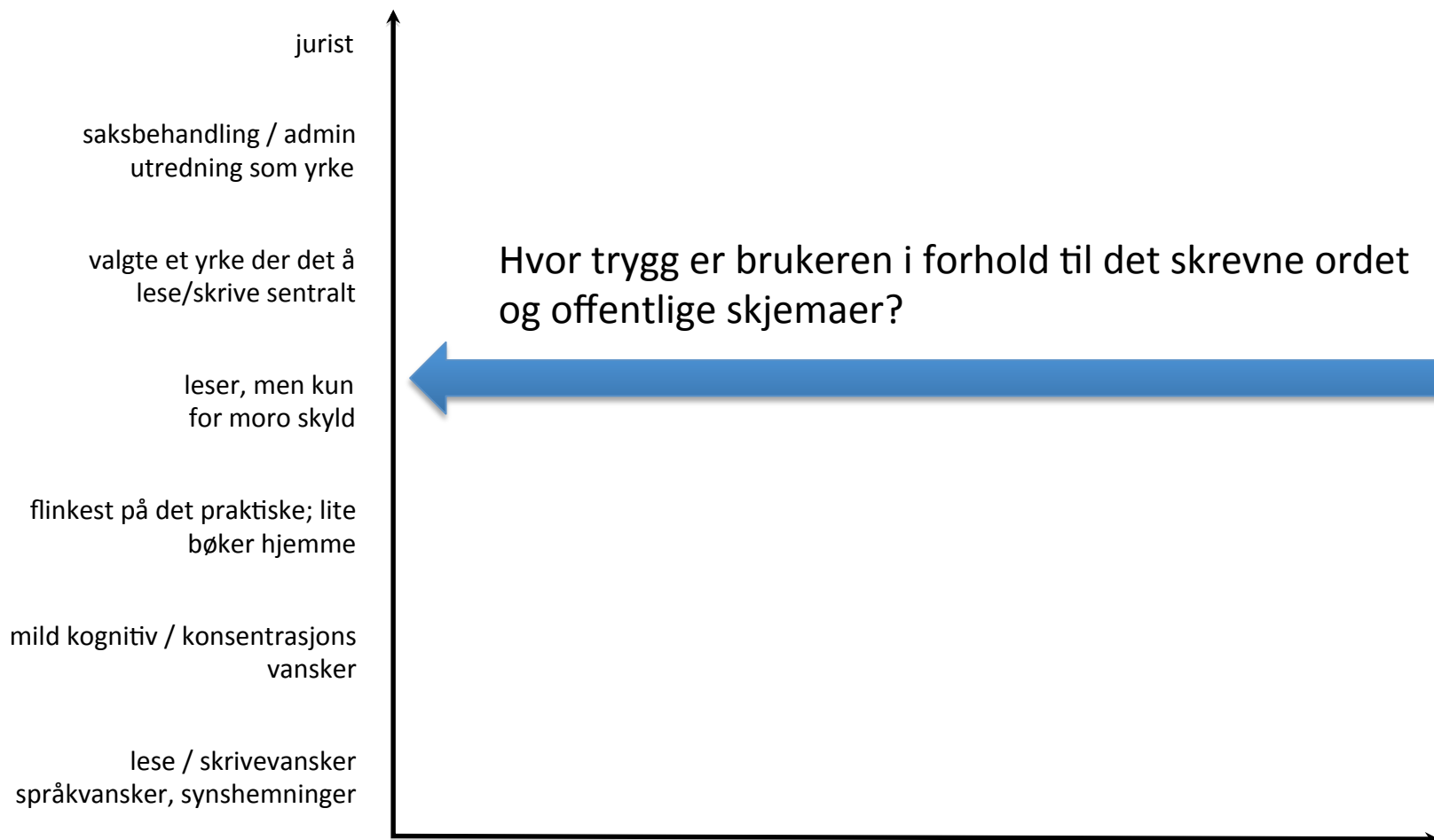
Grep nr. 4

Vi finner ut **hvem**
brukeren er og så **tester**
vi om det vi har laga
fungerer

Vi deler opp brukerne våre



Hva kan brukerne mine?



Hva kan brukerne mine?

Hvor sterk er brukerens forståelse av begrep innen data? (Infrastruktur, sikkerhet, Altinn begrep)



Bruker ikke data

Surfer og bruker e-post. Kan ikke se hva som er Phishing. Blander Google og Internet.

Benytter nettbank.

Sliter med vedlegg.

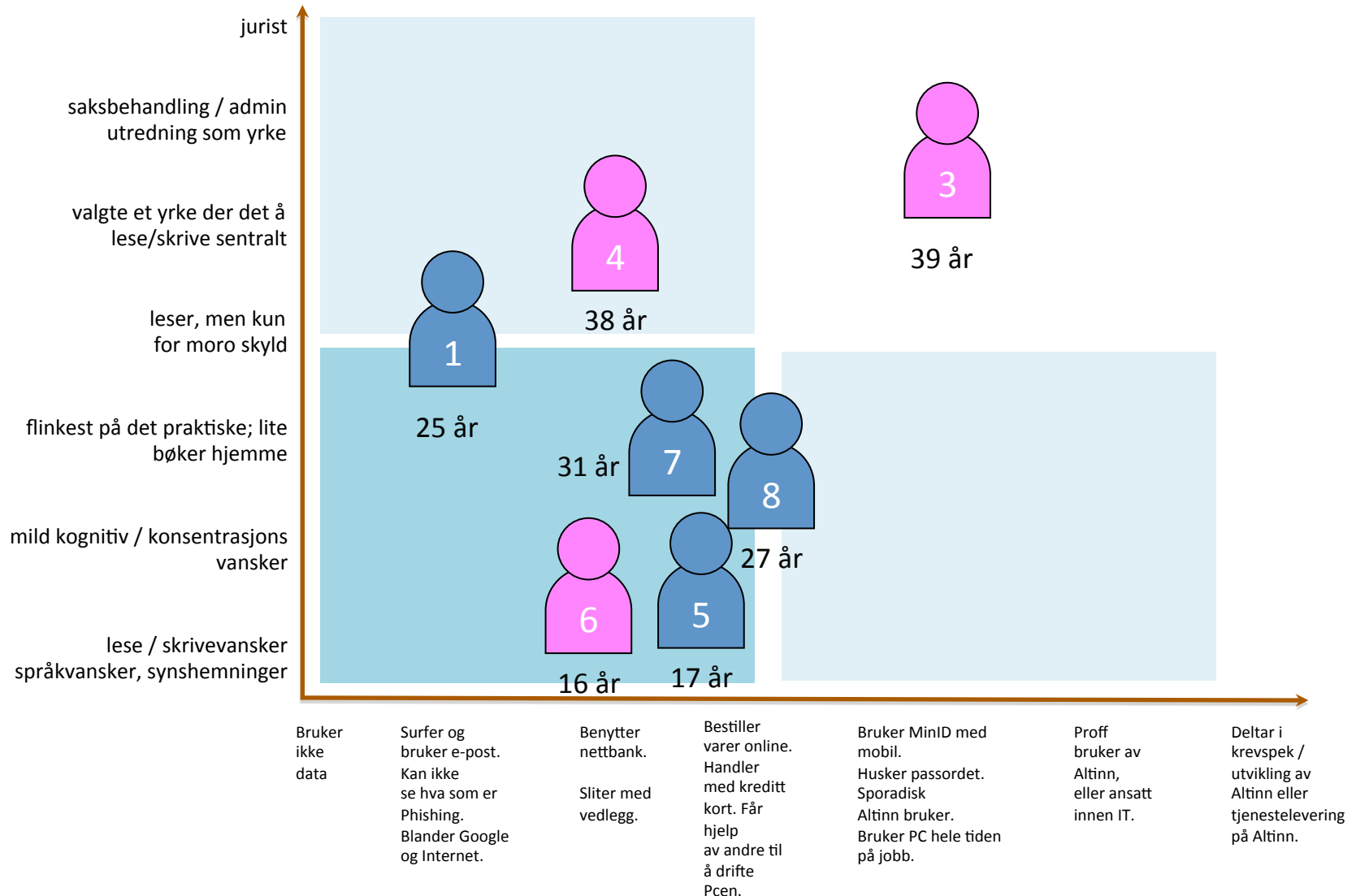
Bestiller varer online. Handler med kreditt kort. Får hjelp av andre til å drifte Pcen.

Bruker MinID med mobil. Husker passordet. Sporadisk Altinn bruker. Bruker PC hele tiden på jobb.

Proff bruker av Altinn, eller ansatt innen IT.

Deltar i krevspek / utvikling av Altinn eller tjenestelevering på Altinn.

Så hvem er mine brukere?



Brukermatrise

+

Brukertesting

=


Gull

- **Vi lager oppgaver som vi mener brukeren skal klare å løse på nett**
- **Brukere i målgruppa løser oppgavene**
- **Vi observerer**

Hva tenker du nå?

Hmm...














Hva tenker du nå?

Hmm...

Oppgavegjennomføring, sortert på dataferdighet

br	yrke	morsmål	nivå	finne	MinID	fyller ut + sende inn
2	butikk/renhold	somalisk	0.5	✗	✗	
3	sykepleie		2	✗	✗	✗
11	helsearbeider		2	○	✗	✗
15	stud/kunstgalleri		3	✗	✗	✗
1	renholder	kirundi	4	✗	✗	✗
12	avd leder restaur.		4	○	✗	✗
4	skredder + kone	arabisk	6	○	★	✗
7	tannlege	somalisk	6	★	★	✗
14	funksjonær		6	○	✗	
5	tog konduktør		7	★	✗	★
13	produkt mgr		7	★	★	✗
6	stud/mote	kurdisk	8	★	★	○
8	stud/spes ped		8	★	✗	○
10	fotball/lærer	engelsk	8	★	★	✗
9	musikker/data		9	★	✗	○



ja

løser oppgaven som vi vil



tja

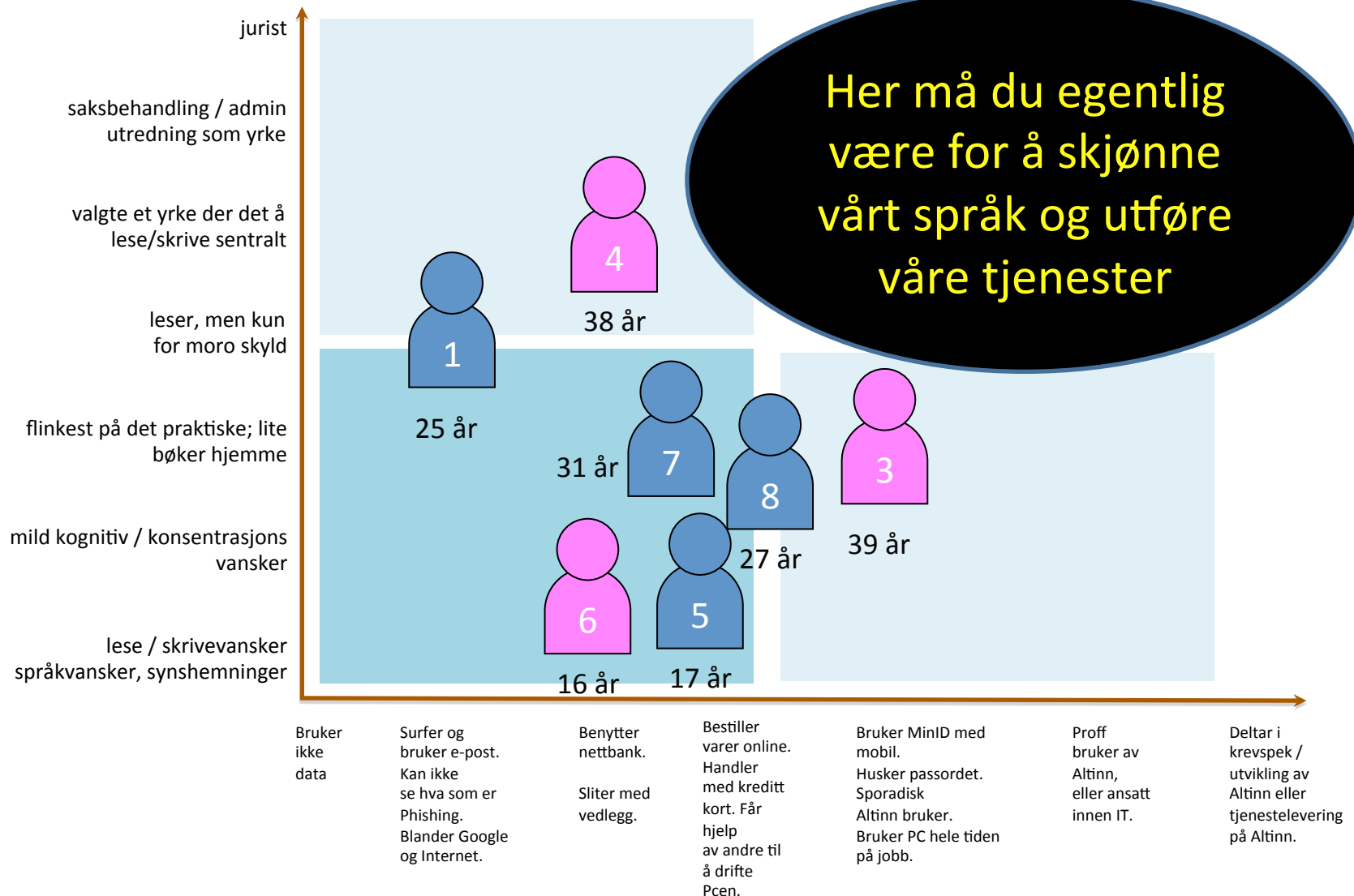
noe rot, usikker



nei

gir opp, gjør feil og tror det er riktig, eller må ha hjelp

Så hvem er mine brukere?



Oppsummering

Fire grep (av mange grep)

- Vi har et konkret mål for skatteetaten.no
- Vi finner ut hva brukerbehovene er
 - Vi jobber sammen med de som snakker med brukerne
 - Vi spør brukeren
- Vi finner ut hvem brukeren er og så tester vi om det vi har laga fungerer

Får du ofte spørsmål som skal til Skatteetaten? Her er noen adresser du kan gi til kundene dine:

- Flyttemeldingen: skatteetaten.no/flytting
- Veien til ekteskapet: skatteetaten.no/ekteskapet
- Fødsel og navnevalg: skatteetaten.no/fodselnavn
- Dødsfall: Registrering, arv og skatt: skatteetaten.no/dodsfall
- Skattekort, frikort og forskuddsskatt: skatteetaten.no/skattekortet
- Skatteoppgjøret: skatteetaten.no/skatteoppgjoret
- Selvangivelsen: skatteetaten.no/skatteselvangivelse

Har du en idé til hva som kan bli bedre på skatteetaten.no? Send oss din idé eller ditt innspill på skatteetaten.no/blibedre

«Ai, ai, ai, jeg kommer ikke til å huske de adressene»

Kom til vår stand og bestill plakater og flyers med relevant informasjon om skatt og folkeregister!

**Bestiller du får du en søt liten overraskelse!
Kom Kom!!**

2

holdninger



ENGASJEMENT

LATTER

STOLTHET

KJÆRLIGHET

Den som gir seg er en dritt.

Lars Rønn





Skatteetaten

Takk for oppmerksomheten

Ta gjerne kontakt!

Lars Rønn

lars.ronn@skatteetaten.no

Twitter: [@larsronn](https://twitter.com/larsronn)