



# DIGITALE OFFENTLIGE SKJEMA

Forbrukerrådet

21.02.2017

# Innhold

<b>Innhold</b> .....	<b>2</b>
<b>1 Sammen drag</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Test og metode</b> .....	<b>4</b>
<b>3 Resultater fra testen</b> .....	<b>6</b>
3.1 Åpenhet.....	7
3.2 Tilgjengelighet .....	9
3.3 Relevans .....	10
3.4 Språk.....	11
3.5 Tilgjengelighet på smarttelefon .....	14
<b>4 Konklusjon</b> .....	<b>17</b>



# 1 Sammendrag

I 2014 gikk Forbrukerrådet gjennom en rekke offentlige nettskjemaer, for å undersøke i hvilken grad forskjellige etater og institusjoner hadde klart å henge med i digitaliseringen av samfunnet.<sup>1</sup> Forskjellige offentlige instanser ble vurdert på skjemaenes åpenhet, tilgjengelighet, relevans og språk. I kjølvannet av denne undersøkelsen varslet blant annet kommunal- og moderniseringsminister Jan Tore Sanner og flere av de aktuelle etatene at de ville satse ytterligere på forenkling og forbedring av skjemaene.<sup>2</sup> Derfor har Forbrukerrådet valgt å skaffe et oppdatert overblikk over digitaliseringen av offentlige skjema, og å vurdere hvor vidt de forskjellige etatene og institusjonene har lyktes i prosessen.

Som i 2014, har Forbrukerrådet også denne gangen valgt å se på både skjemaenes tilgjengelighet på nett, samt på det faktiske innholdet i skjemaet. Det har blant annet blitt lagt vekt på hvor enkelt det er å finne skjemaene, brukervennligheten, og i hvilken grad skjemaenes innhold er forståelig for den gjengse forbruker. Siden 2014 har smarttelefoner blitt stadig mer utbredt, og store andeler av befolkningen har mobiltelefonen som hovedportal til det digitale. Derfor har Forbrukerrådet også valgt å se på om offentlige tjenester har tatt høyde for denne utviklingen, gjennom å tilpasse sine digitale skjema til å kunne fylles ut og leveres gjennom en moderne smarttelefon.

I undersøkelsen har Forbrukerrådet valgt å fokusere på offentlige nettsted som mange forbrukere vil være inno i sin kontakt med det offentlige. Åtte offentlige etater/nettsteder har blitt testet, med utgangspunkt i at alle skjemaene bør være tilgjengelige og forståelige for en alminnelig forbruker. Så lenge et skjema er ment for privatpersoner, anser Forbrukerrådet det som nødvendig at det må være mulig å forstå hva som spørres om uten å være fagperson. På bakgrunn av dette ble det forsøkt å lete etter og forstå skjemaenes innhold med utgangspunkt i informasjonen en alminnelig forbruker kan antas å ha. Derfor er det mulig at noen skjemaer ikke har blitt funnet fordi de ikke har blitt plassert på en intuitiv eller søkbar måte. Det anser Forbrukerrådet som for lite publikumsvennlig.

I undersøkelsen har det blitt lagt vekt på de fem følgende forholdene:

1. Åpenhet: Får man innsyn i skjemaet og dets innhold uten å måtte identifisere seg?
2. Tilgjengelighet: Kan skjemaet sendes inn elektronisk, eller må det skrives ut og sendes i posten?

---

<sup>1</sup> <http://www.forbrukerradet.no/pressemedling/mange-tidstyver-i-offentlig-skjemavelde/>

<sup>2</sup> <https://www.nrk.no/livsstil/sanner-sliter-med-nav-skjema-1.11745265>



3. Relevans: Hvilke opplysninger kreves i skjemaet, og er skjemaet relevant i forhold til saken det angår?
4. Språk: Brukes det vanskelige og/eller foreldede uttrykk i skjemaet, eller er språkbruken forståelig for alminnelige forbrukere?
5. Tilgjengelighet på smarttelefon: Kan skjemaet fylles ut på en smarttelefon, og er det tilpasset mindre skjermer?

## 2 Test og metode

Undersøkelsen ble gjennomført av Forbrukerrådet i perioden 5. til 13. januar 2017. Skjemaene ble lokalisert gjennom å lete på det aktuelle nettstedets forside og menyer, samt ved søk på selve nettstedet og gjennom Google-søk. Det ble tatt utgangspunkt i at skjemaene burde være tilgjengelige og forståelige for den gjengse forbruker, uten dypere fag- eller forhåndskunnskaper. Forbrukerrådet har valgt å fokusere på skjemaer ment for privatpersoner, og som en forbruker vil kunne møte på i løpet av voksenlivet. Det ble også avholdt løpende møter underveis i testen, for å diskutere avgrensninger og vurderinger av de enkelte skjemaene. Følgende nettsider og skjemaer ble undersøkt:

### Skatteetaten

- Begjæring om omgjøring av registrert partnerskap til ekteskap
- Erklæring om skifte
- Melding om endring av navn
- Forlovelseserklæring
- Erklæring fra brudefolkene før prøving av ekteskapsvilkårene
- Søknad om separasjon
- Forespørsel om opphør av separasjon
- Flyttemelding
- Søknad om midlertidig kjøretillatelse for motorvogn
- Engangsvgift - valg av alternative metoder for bruksfradrag
- Endre kjønn

### Politiet

- Anmeldelse av tyveri fra person på offentlig sted
- Anmeldelse av skadeverk på eiendom og bil
- Anmeldelse av tyveri av sykkel
- Anmeldelse av tyveri av mobiltelefon

### Statens vegvesen

- Søknad om førerkort
- Melding om kjøretøy som skifter eier
- Melding om tap av vognkort

### Tollvesenet

- Erklæring om avgiftsfritt kjøp av avgiftspliktige varer



- Tollverdierklæring
- Tollvesenets internettfortolling

### Kartverket

- Hjemmelsklæring i forbindelse med arv/skifte/uskifte
- Overføring av hjemmel til andel i borettslag
- Pantdokument
- Festekontrakt
- Skjøte
- Erklæring om rettighet i fast eiendom
- Oppretting av ektepakt
- Digital tinglysning (e-tinglysning)

### NAV

- Søknad om dagpenger ved arbeidsledighet (ikke permittert)
- Forenklet søknad om dagpenger etter endt periode med forskuttering av dagpenger ved konkurs
- Søknad om arbeidsavklaringspenger
- Søknad om tilrettelegging/omplussing pga. graviditet
- Krav om barnetrygd
- Underholdsbidrag
- Krav om grunnstønad
- Søknad fra selvstendig næringsdrivende om opptak/endring i forsikring for tillegg til sykepenger
- Søknad om engangsstønad ved fødsel
- Søknad om foreldrepenger, engangsstønad eller fedrekvote og mødrekvote ved fødsel og permisjon









































### Lånekassen

- Søknad om utdanningsstøtte høyere og annen utdanning
- Søknad om betalingsutsettelse
- Søknad om rentefritak
- Kommunale byggesaker
- Søknad om igangsettingstillatelse
- Søknad om tillatelse til tiltak uten ansvarsrett
- Søknad om ferdigattest
- Søknad om endring av gitt tillatelse
- Søknad om midlertidig brukstillatelse
- Søknad om tillatelse til tiltak
- Opplysninger om tiltakets ytre rammer



### 3 Resultater fra testen

Forbrukerrådet har undersøkt et stort antall digitale skjemaer, og av plasshensyn vil ikke alle skjemaene gås gjennom i detalj i dette dokumentet. I stedet har man valgt å trekke ut konkrete eksempler på det Forbrukerrådet anser som gode og moderne digitale skjemaer, samt skjemaer som ikke oppfyller kravene som er satt. På denne måten håper Forbrukerrådet å fremheve hvordan moderne digitale skjemaer kan se ut, samt å belyse områder hvor det fortsatt er rom for forbedringer.

Etater	Åpenhet	Tilgjengelighet	Relevans	Språk	Mobil tilgjengelighet
Skatteetaten					
Politiet					
Statens Vegvesen					
Tollvesenet					
Statens Kartverk					
NAV					
Lånekassen					
Kommunale Byggesaker					



### 3.1 Åpenhet

I denne sammenheng brukes «åpenhet» for å vurdere hvor vidt forbrukere får tilgang til skjemaer uten å måtte identifisere seg, enten ved å logge inn gjennom digital ID eller på andre måter gi fra seg personopplysninger. Som hovedregel mener Forbrukerrådet at dersom skjemaet er ment å være offentlig tilgjengelig, skal det ikke være nødvendig for forbruker å gi fra seg personopplysninger for å kunne se på innholdet. I tilfeller hvor skjema tilbys både som elektronisk søknadsskjema og som nedlastbart dokument, er sistnevnte som regel tilgjengelig uten å måtte identifisere seg eller logge inn. Her registrerer Forbrukerrådet at skjemaene som er «heldigitale», altså der det ikke tilbys et utskriftsvennlig alternativ, ikke er tilgjengeliggjort uten at bruker må identifisere seg gjennom å opplyse fødselsnummer eller ved bruk av digital ID (MinID, Bank-ID).

Tollvesenet tilbyr en digital tjeneste for egenfortolling av varer kjøpt på internett. Dette krever for øvrig at man oppretter egen konto i Tollvesenets system før man får tilgang til skjemaet. Oppretting av konto innebærer også at man må vente «noen dager» for å motta passord som brevpost. Dette er i Forbrukerrådets mening en utdatert «halvdigital» løsning, og dersom egen kontoløsning er påkrevd, bør det være mulig å opprette kontoen uten å måtte vente på passord i posten. I tillegg burde skjemaene ligge tilgjengelig uten pålogging, da påloggingen strengt tatt kun bør være nødvendig for selve innsendingen av skjema.

her, eller kontakt Tollvesenet på e-post: [post@toll.no](mailto:post@toll.no)'."/>

  
**TOLL  
CUSTOMS**

**TVINN-internet**

**Registrering av ny bruker**

Etternavn

Fornavn

Fødselsnummer (11 siffer)

E-postadresse

Alle felter må fylles ut. Registrer dine personlige opplysninger i dette bildet og bekreft med "Fortsett". Opplysninger om din adresse vil bli hentet fra Folkeregisteret. Du vil i løpet av noen dager motta brev fra Tollvesenet med ditt passord.

Trenger du informasjon om fortolling sjekk Tollvesenets velkomstsider [her](#), eller kontakt Tollvesenet på e-post: [post@toll.no](mailto:post@toll.no)

I undersøkelsen gjort av Forbrukerrådet i 2014, var NAV eneste etat som strøk på åpenhet. Dette var på bakgrunn av at NAV ber om post- og fødselsnummer for å få tilgang til papirskjemaer, uten at det ble gitt noen forklaring på dette. Da Forbrukerrådet igjen undersøkte NAV sine digitale skjema, viste det seg at lite har endret seg hos etaten. Siden sist har NAV begynt å oppgi grunnen til at de krever disse opplysningene, nemlig for å «lage strekkoder på førstesidearket». Likevel anser Forbrukerrådet denne begrunnelsen som lite tilfredsstillende, da det bør være mulig å få se på skjemaet også uten å generere disse strekkodene.



## Hvor er du bosatt?

**Jeg er folkeregistrert og bor i Norge**

**Oppgi postnummer til det stedet der du er folkeregistrert**

Postnummer:

**Skriv inn fødselsnummeret (11 siffer) til den søknaden gjelder. Opplysningene fra deg brukes bare til å lage strekkoder på førstesidearket. Det blir ikke lagret på nav.no og brukes kun for å gi riktig adresse til NAV.**

Fødselsnummer:

Ugyldig postnummer

Ugyldig fødselsnummer

**Jeg bor i utlandet**

Det verste eksemplet Forbrukerrådet fant på manglende åpenhet var i Skatteetatens nylig introduserte skjema for endring av juridisk kjønn. Dette skjemaet ligger ikke tilgjengelig på internett, men krever i stedet at man sender en skriftlig søknad for å kunne motta skjemaet i posten. Det er i praksis et krav om å fylle inn et skjema om å få tilgang til et annet skjema, som både er unødvendig tungvint og strider mot prinsippet om offentlighet.

Fra 1. juli 2016 trer lov om endring av juridisk kjønn i kraft. Søknader om endring av juridisk kjønn behandles av skattekontoret (folkeregistermyndighetene).

Søknadsblanketten for endring av juridisk kjønn får du ved å henvende deg til:

Skatt nord  
Postboks 6310  
9293 Tromsø

Eller via Altinn ved å bruke [kontaktskjema RF-1306](#). Henvendelsen må merkes med "Skatt nord".

Fant du det du lette etter?

Ja  Nei

Hva lette du etter?

Lånekassen ble ikke testet som en del av undersøkelsen i 2014, men ble tatt med i denne undersøkelsen fordi mange forbrukere møter på disse skjemaene i hverdagen. På Lånekassens sider finnes det åpne papirversjoner for å søke om rentefritak og betalingsutsettelse, men lånesøknader er kun tilgjengelig etter å ha logget seg på med elektronisk ID.

Elektronisk ID og fødselsnummer er som nevnt sensitive personopplysninger, og bør ikke være nødvendig å oppgi for å få tilgang til offentlige dokumenter. Forbrukerrådet anbefaler som et minstekrav at utskriftsvennlige versjoner av



skjemaene (.pdf, .doc) gjøres tilgjengelig for nedlastning uten å kreve identifisering.

## 3.2 Tilgjengelighet

I denne sammenhengen menes «tilgjengelighet» en vurdering av hvorvidt man kan sende inn det digitale skjemaet elektronisk, eller om dokumenter må skrives ut og sendes i posten. Forbrukerrådet mener at dersom en offentlig tjeneste skal kunne anses som heldigital, må det være mulig å sende inn skjemaer elektronisk. Elektroniske signeringsmetoder som Bank-ID og MinID bør også gjøre det mulig å signere på skjemaer uten å skrive ut/scanne dokumenter.<sup>3</sup>

Skatteetaten har samlet mange av sine skjemaer innenfor Altinn-løsningen, hvor de kan signeres og sendes inn digitalt. Dessverre omfatter ikke dette alle skjemaene; for eksempel må skjema for *forlovelseserklæring, erklæring om skifte og forespørsel om opphør av separasjon*, som alle kun er tilgjengelige som .pdf-dokumenter, skrives ut og sendes i posten. Noen av disse skjemaene krever signaturer fra to personer, som kan forklare hvorfor de ikke kan sendes inn digitalt. Forbrukerrådet stiller likevel spørsmål ved om man kunne ha utviklet en digital løsning for dette, for eksempel ved å la dokumentet videresendes for ekstra signatur innad i Altinn.<sup>4</sup>

Det samme gjelder skjemaer hos Tollvesenet og Kartverket. Sistnevnte planlegger å lansere en digital tinglysningstjeneste senere i 2017, men det framkommer av nettsiden at denne tjenesten ikke blir tilgjengelig for privatpersoner.<sup>56</sup>

Den elektroniske løsningen for kommunale byggesaker (Byggsøk) er et godt alternativ til de ellers svært kompliserte byggesak-skjemaene. Likevel virker det som at det er opp til hver enkelt kommune hvorvidt de mottar Byggsøk-skjemaer digitalt, på tross av at løsningen er tilrettelagt for bruk av innbyggere i alle kommuner. Det betyr at for noen kommuner må man skrive ut resultatet fra det digitale søknadsskjemaet, og så sende det fysisk i posten. Det virker både lite konsekvent, og unødvendig tungvint når det ikke er tilrettelagt for elektronisk innsending på tvers av kommuner.

---

<sup>3</sup> Merk at identifisering kun bør være nødvendig for selve innsendingen. Dette er med andre ord ikke i strid med prinsippet om åpenhet.


<sup>4</sup> Skjemaet for *Søknad om separasjon* tillater at dokumentet videresendes elektronisk for å signeres av begge partene. Her brukes for øvrig personlige e-mailadresser for å videresende, og det kan være problematisk fra et personvernperspektiv at slike dokumenter sendes til for eksempel en Gmail- eller Hotmail-konto.

<sup>5</sup> <http://www.kartverket.no/Prosjekter/E-tinglysning/>

<sup>6</sup> Systemet for elektronisk tinglysning skulle egentlig vært lansert for alle i 2016. <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/Sjekk-din-eiendom-pa-nettet/id763288/>



## Opplysninger om eiendom

Kommune 

Alvdal 

Alvdal kommune  
mottar ikke  
søknader  
elektronisk (men du  
kan allikevel bruke  
Byggsøk til å fylle ut  
søknaden og skrive  
den ut, for så å  
sende den til  
kommunen  
manuelt)

Bruken av skjema som må skrives ut kan i utgangspunktet tenkes å være fordi det kreves underskrift på dokumentene, men elektronisk signering bør også være mulig med tanke på løsningene som eksisterer i dag. På dette punktet har Statens vegvesen forbedret seg siden undersøkelsen gjort i 2014, og i dag kan man sende inn de undersøkte skjemaene heldigitalt til Vegvesenet.

### 3.3 Relevans

Under temaet relevans har Forbrukerrådet valgt å fokusere på hvilke opplysninger skjemaene krever fra forbrukere. Dataminimering, eller prinsippet om ikke å samle inn eller lagre flere personopplysninger enn nødvendig for innsamlingsformålet, er et viktig personvernprinsipp.<sup>7</sup> Det blir enda viktigere ved innføringen av EUs nye personverndirektiv, som trer i kraft i 2018.<sup>8</sup> Offentlige tjenester bør derfor følge dette prinsippet, og ikke kreve inn opplysninger fra innbyggere dersom det ikke er nødvendig for å oppfylle skjemaets originalformål. Dersom det er uklart hvorfor visse opplysninger samles inn, bør dette forklares på en forståelig måte, og det må tydeliggjøres dersom disse opplysningene er valgfrie å gi fra seg.

Skatteetaten ber for eksempel om yrke og arbeidsgiver i skjemaet for *flyttemelding*. Forbrukerrådet har vanskelig for å forstå hvorfor dette er relevante opplysninger når man melder om flytting, og skjemaet gir ikke noen tilfredsstillende forklaring på det. I skjemaet for *erklæring fra brudfolkene* blir det spurt om seksuelt overførbare sykdommer. Forbrukerrådet stiller spørsmål ved hvorvidt disse spørsmålene fortsatt er relevante i dagens samfunn, og om disse skjemaene holdes tilstrekkelig konfidensielt med tanke på at de inneholder sensitive helseopplysninger om enkeltindivider. Slike opplysninger kan være potensielt svært skadelige for individene det gjelder dersom de kommer på avveier.<sup>9</sup>

<sup>7</sup> <https://datatilsynet.no/personvern/Personvernprinsipper/>

<sup>8</sup> <http://history.edri.org/eudatap-issuesheets#mini>

<sup>9</sup> <http://www.aftenposten.no/norge/Skatteetaten-har-oversikt-over-kjonnsykdommene-til-gifte-nordmenn-174821b.html>



Sykdommer	
4a. Har du smittefarlig sykdom som kan overføres ved seksuell omgang? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei	Hvis du svarer ja på spørsmål 4, må den du skal gifte deg med skrive under her som bevis på at han/hun er kjent med dette og har fått muntlig veiledning av en lege om farene ved sykdommen.  _____
4b. Har du i tilfelle fått muntlig veiledning av en lege om farene ved sykdommen? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei	
Underskrift	

Kartverket ber om opplysninger om kjøpesum i skjema om *overføring av hjemmel til andel i borettslag*, noe som ikke synes å være relevant informasjon for skjemaet.<sup>10</sup> I skjemaene for *pantsetting* og for *erklæring om rettighet i fast eiendom* inkluderes også felt for «andre avtaler som ikke skal tinglyses», som virker unødvendig.

I skjemaet som sendes inn ved *tap av vognkort*, ber Statens vegvesen brukerne om å oppgi årsaken til tapet. Siden man ikke kan nektes nytt vognkort basert på årsaken til tap, virker dette som unødvendig informasjon. I den heldigitale versjonen av skjemaet spørres det for øvrig ikke om årsak til tap. Informasjonen bør med andre ord ikke etterspørres i papirskjemaet.

**Forklar tydelig hvordan tapet er oppstått og årsaken til tapet:**

### 3.4 Språk

Forbrukerrådet har valgt å fokusere på språkbruken i offentlige skjema, spesielt med tanke på at disse skal være forståelige for «folk flest». Dersom det i utgangspunktet er meningen at forbrukere skal kunne fylle ut skjemaet på egen hånd, må det være tilrettelagt for dette ved å unngå tunge og kompliserte faguttrykk med mindre det er ytterst nødvendig. Dersom uforståelige begreper er nødvendig, eller referanser til lovparagrafer er påkrevd, bør skjemaet også forklare begrepene eller lovene det siktes til. I tillegg har Forbrukerrådet vurdert hvorvidt språkbruken er i tråd med samfunnsutviklingen, for eksempel ved at ekteskap ikke lenger kun er forbeholdt mellom en mann og en kvinne. Her bør det offentlige være på ballen og oppdatere begrepsbruken, så det er tilpasset dagens samfunnsnormer.

Forbrukerrådet ser et gjennomgående problem i mange offentlige skjema hvor det simpelthen refereres til lovparagrafer uten videre forklaring. Dette er problematisk, spesielt når det bes om samtykke basert på at man forstår lovene det siktes til, som i politiets nettskjemaer for anmeldelser av kriminelle hendelser. Særlig i et heldigitalt skjema bør det være en enkel sak å forklare lovparagrafene, enten ved å inkludere informasjon hvis man for eksempel

<sup>10</sup> I motsetning til kjøp av selveiende bolig betales ikke dokumentavgift ved kjøp av borettslagsleilighet.



flytter musepekeren over de aktuelle sakene, eller ved å lenke til mer utfyllende informasjon.

### Tyveri fra person på offentlig sted

Her kan du anmelde tyveri av løsøre som veske eller lommebok. For å kunne anmelde hendelsen via internett må gjenstandene ha blitt stjålet fra deg mens du oppholdt deg på offentlig sted. Du må du ikke ha blitt utsatt for vold eller trusler om vold under hendelsen. Vold kan for eksempel være slag, spark, dytting eller fastholding. Trusler om vold kan være verbale trusler, truende atferd som skaper frykt i situasjonen, trusler med kniv, skytevåpen eller andre gjenstander som er egnet til å skade noen med. Hvis det var mobiltelefon blant de stjalne gjenstandene ber vi deg velge alternativet "Tyveri av mobiltelefon". Hvis du er under 18 år, bør du anmelde ved å møte hos politiet der du bor sammen med en foresatt. Alternativt kan nærmeste foresatt registrere anmeldelsen i sitt navn.

\*Jeg har lest ovenstående og forstått dette. Jeg er kjent med at det er straffbart å inngi falsk/uriktig anmeldelse til politiet (str. §§ 221-225)

Mange av skjemaene for kommunale byggesaker er også preget av referanser til lovverk, uten at det gis noen videre forklaring på hva lovverket innebærer.

Likevel skal Direktoratet for Byggkvalitet ha ros for at den elektroniske søknadstjenesten ByggSøk faktisk inkluderer forklaringer og lenker til det aktuelle lovverket i sidefeltet. Det vitner om en forståelse av hvordan digitalisering av skjemaer åpner for en forenkling til fordel for forbrukerne.

Likevel stiller Forbrukerrådet spørsmål ved om ByggSøk kunne vært lenket opp mot andre offentlige data, sånn at visse data kunne blitt automatisk fylt inn, for å forenkle prosessen ytterligere. Opplysninger om plantype skal for eksempel allerede være lagret hos kommunen, så dette burde kunne automatisk fylles inn. Da Forbrukerrådet så på ByggSøk, ble forsøket gitt opp da det ble oppgitt at man må henvende seg til kommunen for å få tak i slike opplysninger.

#### Opplysninger om planstatus

\* Plantype  ⓘ

\* Planens navn  ⓘ

\* Formål  ⓘ

Andre relevante krav (kommunale vedtekter o.l.)

Skjul hjelp >

#### Hjelp - Planstatus

Her gir du opplysninger om hvilke plan som gjelder for eiendommen, og hvilke bestemmelser som er gitt i planen.

#### Hvor får jeg disse opplysningene?

Opplysninger om planstatus får du ved å henvende deg til kommunen.

Skjemaet for *opplysninger om tiltakets ytre rammer* bør for øvrig trekkes fram som et skrekkeeksempel på kompliserte offentlige skjema. Dette byggesakskjemaet er delvis utformet som et slags regneark, hvor man må fylle inn kvadratmeter for hver del av tiltaket, samt regne ut prosent. Prosessen er noenlunde forenklet gjennom digitalt ByggSøk, men er fortsatt tilnærmet ugjennomtrengelig. Utskriftversjonen av skjemaet framstår som totalt uforståelig for den gjengse forbruker, og Forbrukerrådet anser det som lite gjennomførbart å fylle ut skjemaet korrekt uten assistanse av fagpersoner. Det kan med andre ord virke som at både den elektroniske og papirbaserte løsningen er forbeholdt profesjonelle aktører, selv om det i utgangspunktet skal være ment for private brukere.



Arealdisponering						
Planstatus mv.	Sett kryss for gjeldende plan <input type="checkbox"/> Arealdel av kommuneplan <input type="checkbox"/> Reguleringsplan <input type="checkbox"/> Bebyggelsesplan					
	Navn på plan					
	Reguleringsformål i arealdel av kommuneplan/reguleringsplan/bebyggelsesplan - beskriv					
Velg aktuell kolonne iht. beregningsregel angitt i gjeldende plan*						
		%-BYA	BYA	%-BRA / %-TU	BRA	U-grad
a. Grad av utnyttning iht. gjeldende plan		%	m <sup>2</sup>	%	m <sup>2</sup>	
Tomtearealet	b. Byggeområde/grunneiendom*	m <sup>2</sup>		m <sup>2</sup>		m <sup>2</sup>
	c. Ev. areal som trekkes fra iht. beregn.regler	- m <sup>2</sup>		- m <sup>2</sup>		
	d. Ev. areal som legges til iht. beregn.regler					+ m <sup>2</sup>
	e. Beregnet tomteareal (b - c) eller (b + d)	= m <sup>2</sup>		= m <sup>2</sup>		= m <sup>2</sup>
Grad av utnyttning	Arealbenevelser	BYA	BYA	BRA	BRA	BTA
	f. Beregnet maks. byggeareal iht. plan (jf. a. og e.)	m <sup>2</sup>	m <sup>2</sup>	m <sup>2</sup>	m <sup>2</sup>	m <sup>2</sup>
	g. Areal eksisterende bebyggelse	m <sup>2</sup>	m <sup>2</sup>	m <sup>2</sup>	m <sup>2</sup>	m <sup>2</sup>
	h. Areal som skal rives	- m <sup>2</sup>	- m <sup>2</sup>	- m <sup>2</sup>	- m <sup>2</sup>	- m <sup>2</sup>
	i. Areal ny bebyggelse	+ m <sup>2</sup>	+ m <sup>2</sup>	+ m <sup>2</sup>	+ m <sup>2</sup>	+ m <sup>2</sup>
	j. Parkeringsareal på terreng	+ m <sup>2</sup>	+ m <sup>2</sup>	+ m <sup>2</sup>	+ m <sup>2</sup>	
	k. Areal byggesak	= m <sup>2</sup>	= m <sup>2</sup>	= m <sup>2</sup>	= m <sup>2</sup>	= m <sup>2</sup>
	Beregnet grad av utnyttning (jf. e. og k.)***	%	m <sup>2</sup>	%	m <sup>2</sup>	
Bygningsopplysninger som føres i Matrikkelen	l. Åpne arealer som inngår i k		- m <sup>2</sup>		- m <sup>2</sup>	
	j. Parkeringsareal på terreng		- m <sup>2</sup>		- m <sup>2</sup>	
	m. Areal matrikkelen = k - l - j		= m <sup>2</sup>		= m <sup>2</sup>	= m <sup>2</sup>
	Antall etasjer	Antall bruksen heter bolig	Boliger	m <sup>2</sup>	Boliger	m <sup>2</sup>
		Antall bruksen heter annet	Annet	m <sup>2</sup>	Annet	m <sup>2</sup>
Redegjørelser	* Skal beregning av utnyttingsgrad skje etter annen regel, beskriv nærmere					Vedlegg nr. D -
	** Dersom areal i rad b ikke er fremkommet av målebrev, beskriv nærmere					Vedlegg nr. D -
	*** Vis ev. underlag for beregningen av grad av utnyttning i vedlegg					Vedlegg nr. D -

Kartverkets skjemaer bærer også preg av ikke å være tilpasset bruk fra ufaglærte privatpersoner, da språket er svært tungt og fagbasert. Det samme gjelder NAV-skjemaet for *søknad om foreldrepenger*, som både er veldig komplisert, langt og bygget opp på en forvirrende måte. Man kan anta at dette skjemaet vanskelig lar seg fylle ut på korrekt måte uten bistand fra en NAV-rådgiver, som nok både er en stor tidstyv, og kan stride mot tanken om at disse skjemaene er ment til å brukes av privatpersoner.

Skatteetaten har tydeligvis ikke oppdatert språket i mange av sine skjemaer for å holde tritt med samfunnsutviklingen i Norge, spesielt når det gjelder likekjønnet ekteskap og foreldresaker. For eksempel brukes gjerne «mor og far» der «foreldre» eller «foresatte» ville vært tilstrekkelig. I skjemaet for *forespørsel om separasjon* bes det også om navn på «mannen/eldste ektefelle» og «hustruen/ynge ektefelle». Forbrukerrådet anbefaler at denne typen begreps- og språkbruk oppdateres til noe kjønnsnøytralt som for eksempel «ektefelle 1» og «ektefelle 2».



Mannen/eldste ektefelle eller partner		
Etternavn, fornavn, mellomnavn	Født dag, mnd., år	Personnummer
Bostedskommune		
Hustruen/yngeste ektefelle eller partner		
Etternavn, fornavn, mellomnavn	Født dag, mnd., år	Personnummer

I kontrast har Kartverket (gjennom Brønnøysundregistrene) delt opp skjemaet for *oppretting av ektepakt* til ett skjema for mann/kvinne og ett kjønnsnøytralt skjema. Forbrukerrådet stiller spørsmål ved hvorvidt det førstnevnte skjemaet er nødvendig, da et kjønnsnøytralt skjema sannsynligvis vil være tilstrekkelig i alle tilfeller.

#### Du kan laste ned skjema for tinglysing av ektepakt:

##### Ektepakt

Ektepakt for mann/kvinne (ektefellar med ulikt kjønn)

[Nynorsk](#) [Bokmål](#)

Ektepakt for registrerte partnerar

[Nynorsk](#) [Bokmål](#)

Kjønnsnøytral ektepaktblankett (for alle unnateke registrerte partnerar)

[Nynorsk](#) [Bokmål](#)

### 3.5 Tilgjengelighet på smarttelefon

Det er viktig for digitaliseringsprosessen i det offentlige at teknologien også må være fremtidsrettet. Forbrukeres digitale vaner er i stadig endring, og dette bør reflekteres i digitaliseringen av offentlige tjenester. Deloitte's mobilundersøkelse fra 2016 viser at rundt 90 % av nordmenn over 18 år har en smarttelefon.<sup>11</sup> Ettersom nordmenns mobilbruk blir en stadig større del av deres digitale hverdag, forventes det at tjenester skal være tilgjengelige og tilpasset smarttelefonen. Derfor har Forbrukerrådet valgt å se på i hvilken grad digitale offentlige skjema lar seg fylles ut og sendes inn gjennom nettleseren på en moderne mobiltelefon.<sup>12</sup>

Som nevnt ovenfor er mange av skjemaene til Skatteetaten, Tollvesenet og Kartverket kun tilgjengelig digitalt som nedlastbare PDF-filer. Slike skjema er som regel ikke utformet til å kunne leses og fylles ut på små telefonskjermer, og derfor har de fått stryk i undersøkelsen. Etter hvert som disse skjemaene

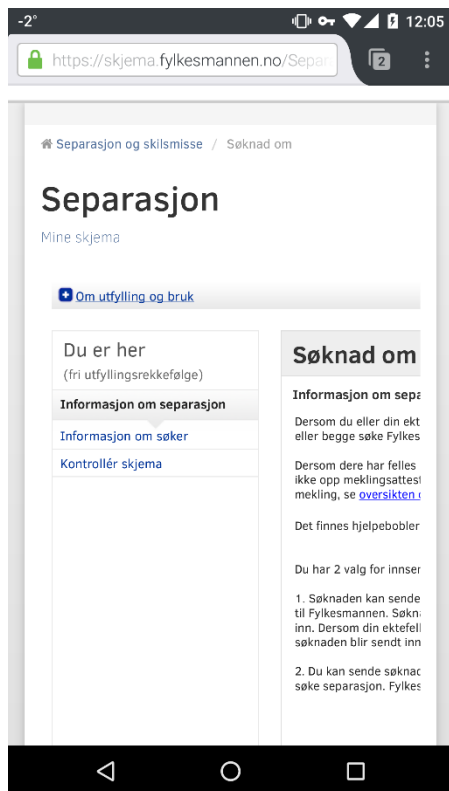
<sup>11</sup> <http://deloittekilden.no/i-lommen-pa-forbrukeren-deloittes-mobilundersokelse-2016/>

<sup>12</sup> Testene ble gjort i nettleseren Firefox på en Google Nexus 6P-telefon, men antas å gjelde også for andre telefoner.



(forhåpentligvis) blir heldigitale, er det viktig at det tas høyde for at mange forbrukere vil møte dokumentene på små berøringsskjermer.

Av de rent digitale skjemaene, fungerer de fleste på smarttelefoner på samme måte som på datamaskin. Det kan være en utfordring pga. liten skrift, og fordi noen av skjemaene er dårlig tilpasset loddrette skjermer. Verstingen her er *søknad om separasjon*, som linkes fra Skatteetaten men må besøkes gjennom Fylkesmannens nettsider. Dette skjemaet kan ikke blas i vannrett på mobiltelefon, som gjør at man ikke kan finne innsendingsknappen. I praksis er det altså umulig å sende det inn på telefonen.



Det kan også nevnes at dette skjemaet kommer med en egen personvernerklæring, som etter Forbrukerrådets syn virker unødvendig mistenkeliggjørende, da forbruker holdes ansvarlig for sikkerhet samtidig som det trues med politianmeldelse. Denne typen mistenkeliggjøring virker unødvendig i forbindelse med et skjema som skal være offentlig tilgjengelig, og som alle borgere strengt tatt skal ha rett til å bruke.

### Datetryggleik

Som brukar har du eit ansvar for datatryggleiken hjå deg sjølv. Fylkesmannen i Sogn og Fjordane tilrår at:

- du fyller ut elektroniske skjema på ein stad som er skjerma for innsyn frå uvedkomande
- du syter for å ha oppdatert sikkerhetsprogramvare som brannmur og antivirus

Det er forbode å bruke eller gjere forsøk på å bruke skjemaløysinga til andre formål enn det ho er meint til. Slik bruk kan/vil verte avdekt ved logging og vil bli meldt til politiet.

Av de undersøkte etatene og institusjonene er det kun Statens vegvesen som har spesialtilpasset sine digitale skjemaer til mobilbruk. Det er gjort på en elegant og intuitiv måte, som åpenbart er tilpasset digitalt anlagte og yngre forbrukeres behov. NAV sine digitale skjemaer er også designet på en intuitiv måte som fungerer bra på en smarttelefon. Forbrukerrådet oppdaget for øvrig at visse uferdige skjemaer ikke kan endres eller slettes på mobiltelefon, selv om dette er mulig på datamaskin. Det er ikke Forbrukerrådet bekjent hvorfor denne begrensningen er lagt inn, men det kan muligens skyldes at mobilløsningen fortsatt er under utvikling.



#### Vi kan ikke vise alle typer saker

På grunn av tekniske og juridiske begrensninger kan vi ikke vise alle typer saker. For noen er derfor ikke sakslisten komplett. Det kan også være begrensninger i hvilke dokumenter du har tilgang til å se.



## 4 Konklusjon

Selv om Norge framstår som en foregangsnaasjon på digitalisering av offentlige tjenester, viser Forbrukerrådets undersøkelse at det fortsatt gjenstår arbeid. Det er fortsatt mange såkalt digitale skjemaer som må skrives ut og sendes i posten, og her har lite endret seg siden Forbrukerrådets forrige undersøkelse i 2014. Et av hovedformålene med å digitalisere disse skjemaene burde være å strømlinjeforme søknadsprosesser for forbrukerne, og da virker utskrift og brevpost som en unødvendig tidstyv. I etterkant av Forbrukerrådets undersøkelse i 2014 lovet både NAV, Skatteetaten og Kartverket at de ville arbeide med å bli bedre på digitale skjema.<sup>13</sup> Det viser seg likevel at lite har skjedd på snart tre år.

De siste årene har digitale ID-løsninger blitt dagligdags i møtet med offentligheten, som har gjort det mulig å identifisere seg og signere dokumenter uten å måtte fysisk signere med penn. Fordelene med denne typen løsninger er opplagte, da for eksempel Bank-ID på mobil gjør at man alltid er i stand til å logge seg inn på offentlige og andre tjenester. Disse ID-løsningene må likevel ikke komme på bekostning av skjemaenes offentlige karakter. Forbrukerrådet observerer at når heldigitale skjemaløsninger har tatt over, og det ikke tilbys utskriftsvennlige alternativer, er forbrukeren ofte nødt til å logge inn før man i det hele tatt får se på skjemaet. Dette strider mot offentlighetsprinsippet, og det bør derfor ikke være nødvendig å logge seg inn med mindre man faktisk skal sende inn skjemaet.

Forbrukerrådet registrerer også at det fortsatt henger igjen spørsmål og annet språk i flere offentlige skjemaer som burde tilhøre fortiden. Opplysninger som ikke er nødvendige for skjemaenes spørsmål bør helst fjernes fra skjemaene, og som minstekrav bør det forklares dersom det brukes til andre formål som f.eks. statistikk. Datainnbrudd og andre digitale sikkerhetsbrister blir stadig mer utbredt, og derfor er det særlig viktig at det offentlige begrenser mengden personopplysninger som kan komme på avveier. Det fremstår også som gammeldags at offentlige etater begrenser seg til begreper som «mor/far» og «ektemann/hustru», når resten av samfunnet beveger seg mot kjønnsnøytrale institusjoner.

I tillegg til at språket i mange offentlige skjema bør moderniseres, er det også nødvendig å gjøre språkbruken tilgjengelig for alminnelige borgere. Dersom skjema skal kunne fylles ut av privatpersoner, er det ikke tilstrekkelig at det brukes kompliserte faguttrykk. Med digitaliseringen blir det enklere å legge til eller lenke til utfyllende informasjon dersom fagspråk påkreves, og når det henvises til lovparagrafer. Denne muligheten må utnyttes på en bedre måte, for å kutte ned på flaskehals og tidstyver i form av uforståelige skjema.

---

<sup>13</sup> <https://www.nrk.no/livsstil/sanner-sliter-med-nav-skjema-1.11745265>



Ettersom stadig flere nordmenn bruker mobiltelefonen som hovedportal til det digitale rom, er det betenkelig at det offentlige stort sett synes å ikke ta høyde for utviklingen. Forbrukerrådet anbefaler at fremtidige digitaliseringsprosjekter sørger for at offentlige nettsted og skjemaer også er tilpasset mindre telefonskjermer, samt berøringsfunksjonene som smarttelefoner opererer med. Det vil i første omgang være spesielt nyttig for yngre forbrukere, men må innarbeides for å sikre at skjemaene er framtidsrettede.

