



STUDIESTÖD I NORDEN

Kanalstrategier i de nordiska länderna

Nordiska Studiestödskonferensen 2016



Innehåll

.....	1
Inledning.....	5
Finland.....	6
Allmän utveckling inom ICT som påverkar	6
Kundservice och kanalstrategier.....	8
Serviceformer till privatpersoner.....	8
FPA:s e-tjänster	9
Styrning och strategier.....	10
Framtidsvision	10
Vad kommer att förändras från kundens synvinkel?	11
Sverige.....	14
Allmän utveckling inom ICT som påverkar studiestödet	14
Kundservice och kanalstrategier.....	15
Informationskanaler och servicekanaler	15
Webbplats, e-tjänster och app.....	16
Sociala medier	17
Telefon.....	18
E-brev	19
Post	19
Besök på CSN:s kontor	20
Styrning och strategier.....	20



Framtidsvision	21
Utveckling inom digitala kanaler	24
Utveckling av kanaler för personlig service	25
Norge	28
Kort om bakgrunn og utvikling innenfor IKT-området.....	28
Visjon og strategi.....	30
Nåsituasjon	30
Kundehenvendelser	32
Kundenes bruk av informasjonskanalene	32
Besøk i våre ekspedisjoner	33
Telefoni	33
E-henvendelser	34
Brev	35
Saksbehandling.....	35
Lånekassen i sosiale medier	36
Facebook.....	36
Twitter	37
Kanalstrategi.....	37
Kanaler for kommunikasjon med kunder	38
Betalingsmåter.....	40
Kanaler for kommunikasjon med lærestedene	40
Kanaler for samfunnskontakt.....	40
Kanaler for internkommunikasjon.....	40
Samspill mellom kanaler	41
Veien videre	41



Danmark	44
Allmän utveckling inom ICT som påverkar studiestödet	44
Kundservice och kanalstrategier.....	45
Kanalbeskrivelser	46
1: Studerande	46
2: Medadministratörer	48
3: Studerande, der skal have en sag behandlet i styrelsen	49
Styrning och strategier.....	50
Framtidsvision	51
Island	52
Allmän utveckling inom ICT som påverkar studiestödet	52
Kundservice och kanalstrategier.....	53
LÍN's hjemmeside	53
Mine sider	53
Service via telefonsamtaler og og e-mail	53
Sociale medier	54
Samarbejde med andre organisationer	54
Styrning och strategier.....	54
Framtidsvision	54



Inledning

På studiestödskonferensen 2014 fick ASIN uppdrag om att se på kanalstrategierna i de nordiska länderna. I denna rapport har Finland, Sverige, Norge, Danmark och Island bidragit och gett en beskrivning om kanalstrategierna i de olika länderna. Rapporten sammanställdes till konferensen 2016.



Finland

Allmän utveckling inom ICT som påverkar

Strategi för utnyttjande av ICT inom den offentliga förvaltningen

I Finland strävar vi efter att förnya strukturerna och verksamhetsmodellerna som helhet utifrån ett kundperspektiv. Det här gör vi i enlighet med strategin för hur ICT ska utnyttjas inom den offentliga förvaltningen. Genom att utnyttja informations- och kommunikationsteknologi (ICT) kan man på ett avgörande sätt påverka kvaliteten och effektiviteten i den offentliga förvaltningen och de offentliga tjänsterna samt svara på de utmaningar som uppkommer i och med att befolkningen åldras och försörjningskvoten förändras. På det sättet kan de tjänster som den offentliga förvaltningen har ansvar för att ordna i ökande grad produceras med processer som spänner över organisationsgränserna samt i samarbete med andra aktörer. Rätt utnyttjad möjliggör ICT en flexibelt fungerande offentlig förvaltning.

Den offentliga förvaltningens tjänster anlitas av medborgare, kommuninvånare, sammanslutningar, företag och anställda inom den offentliga förvaltningen. Målbilden är att år 2020 producera tjänster och information som utgår från användarnas behov, som går att tillgå enkelt och säkert och som kan användas på olika sätt och med olika redskap. Till målbilden hör också att varje användare har ett hinderfritt sätt att få tillgång till de tjänster och den information som han eller hon behöver.

Rekommendationerna för den offentliga förvaltningen (JHS) omfattar dataförvaltningen inom den statliga och den kommunala förvaltningen. En rekommendation för den offentliga förvaltningen kan ges i form av ett enhetligt förfarande, en definition eller en anvisning som är avsedd att användas inom den offentliga förvaltningen. Avsikten med rekommendationerna är att förbättra kompatibiliteten mellan olika datasystem och uppgifterna i dessa, att skapa förutsättningar för utveckling av funktioner som är oberoende av förvaltnings- och sektorsgränser samt att effektivisera utnyttjandet av befintlig information. Med



rekommendationerna försöker man också minimera överlappande utvecklingsarbete, styra utvecklingen av datasystem och få till stånd goda och enhetliga förfaranden för den offentliga förvaltningen och i synnerhet för dataförvaltningen inom offentliga organisationer. I det här arbetet fokuserar man på

- att datasystemen ska vara kompatibla: metadata som behövs i dataöverföringen, gemensamma gränssnitt och hantering av dessa, informationsstrukturer, kodsystem och terminologier, e-tjänster och tjänster som stöder förvaltningen
- att utnyttja gemensamma dataresurser: främja användning av redan insamlade uppgifter, minska överlappande register, skapa gränssnitt för att utveckla olika tjänster
- användargränssnitt för e-tjänster: flera kanaler, enhetlighet och hinderfrihet
- datasäkerhet och dataskydd i anslutning till hanteringen av uppgifter: konsekvenserna för datasäkerheten och dataskyddet måste beaktas i alla rekommendationer
- att skapa god praxis som stöder utvecklingen av tjänster: nationell spridning av lokalt framtagen god praxis

Finansministeriet i Finland har många allmänna, olika projekter, som digitaliserar och förnyar offentliga servicen mer användarvänliga och mer produktiva. En av projekter är Modellen med et enda serviceställe. Servicen ska utvecklas ur användarnas synpunkt. Myndighetens egen identitet spelar inte viktigt roll.

Nationella servicekanalen har tagits i bruk 18.11.2015. Adressen: Suomi.fi samlar alla offentliga tjänster under en adress. Man behöver inte längre vandra från lucka till en annan. Till exempel portalen Suomi.fi ger information om läroanstalter och FPA. Det finns också länkar till olika myndigheternas websidor (Utbildningsstyrelsen, Skatteförvaltningen, FPA).

Nationella inkomstregistret framskrider i Finland. Inkomstregistret ska samla in information i realtid från arbetsgivare och senare också från andra inkomst betalare. Alla myndigheter (till exempel FPA) kan använda information, som finns i registret. Studiestöds belopp beror på det, var studenten studerar och bor och hur gammal studenten är. I vissa fall inverkar föräldrarnas inkomster. Studerandes egna inkomster påverkar det hur många månader kan han



lyfta studiestöd. Till exempel om studerande arbetar och lönen är 17 000 euro i året, hon eller han kan lyfta fyra månader studiestöd.

Justitieministeriet 18.12.2015: ”Det är nödvändigt att reformera och modernisera lagstiftningen som gäller skydd av personuppgifter, eftersom man till följd av den tekniska utvecklingen och globaliseringen samlar in allt större mängder av personuppgifter” (EU:s uppgiftsskyddsreform). Studeranden kan logga in på FPA e-tjänsten med sina nätbankskoder eller mobil ID. I Finland identifierar man sig med sina nätbankskoder eller mobil ID när man använder olika myndigheternas e-tjänster.

Kundservice och kanalstrategier

FPA, som betjänar många olika slags kunder, inte bara studeranden, har många olika slags informations och servicekanaler. Valet av servicekanal är alltid kundens val, det beror på kundens situation vilken som är den bästa servicekanalen.

Informationskanaler och servicekanaler

FPA, som betjänar många olika slags kunder, inte bara studeranden, har många olika slags informations och servicekanaler. Nedan finns alla serviceformer samlade.

Serviceformer till privatpersoner

- Bildförbindelse
- Blanketter – ansökningsblanketter och anmälningar i pdf-format
- Byråttjänst
- Centret för internationella ärenden
- Diskussionsforum Fråga FPA
- E-tjänst
- Indrivningscenter
- In To Finland – serviceställe för utländska arbetstagare
- Kontaktpunkt för gränsöverskridande hälso- och sjukvård
- Ladda upp bilagor via e-tjänsten
- Lämna ett meddelande



- Post till FPA
- Respons
- Räknare – uppskatta ditt förmånsbelopp
- Rådgivning till specialgrupper
- Samservicekontor
- Service på andra språk
- Service till personer med sekretessmärkning
- Servicenummer
- Sköta ärenden med fullmakt
- Studiestödscentralen och studiestödsnämnder
- Sök rehabiliteringskurs
- Sök serviceproducent
- Tekniskt stöd om det uppstår tekniska problem
- Tidsbokning
- Tolkning
- Tolkningstjänster för handikappade personer

Serviceformerna är indelade i personlig service och självservice. Till den personliga servicen för telefon- och byråservice. Dessutom finns olika slags service som är anpassade för specialbehov och till situationer med stora förändringar. Till självservice hör informationssökning, ansökning av förmåner och användningen av olika räknare, alla dessa former av service har vi på vår hemsida och e-tjänsten. Dessutom finns det utöver dessa också andra serviceformer. Kunden kan skicka post till oss, få direktersättning och använda våra samservicekontor.

Vi strävar till att kunden får samma nivå av service oberoende av vilken kanal den använder. Vår utmaning är att se till att kunden använder de kanaler som är bäst för egna behovet och få kunden styrt till den rätta kanalen.

FPA:s e-tjänster

För tillfället har FPA redan ett brett urval elektroniska tjänster.

De centrala tjänsterna är

- Förstasidan som ger aktuell information om kundens förmåner
- Både kunden och FPA kan skicka meddelanden och bilagor via e-tjänsten.
- Kunden kan ändra sina egna uppgifter
- Ändringssökande



- Många förmånsspecifika förfrågningar och räknare

E-tjänsten används mycket, över 1 miljon inloggningar varje månad och mängden ökar hela tiden. År 2015 registrerades över 13 miljoner inloggningar. Dessa mängder har ökat med 1-2 miljoner årligen. Av ansökningarna kommer 60% via e-tjänsten och i vissa förmåner över 80%.

Också hemsidans användning ökar hela tiden. Förra året registrerades 30 miljoner besök och en allt större andel av besöken görs med mobil eller pekplatta. fpa.fi- sidan fungerar bra med mobil och är responsiv. Andra tjänster är anpassade för att användas med dator. Att utveckla och kunna öka den mobila användningen är viktigt.

Styrning och strategier

Byrånätet granskas årligen (185 byråer), men för tillfället, när vi får nya förmåner att sköta från kommunerna, ska servicenätet och byråerna inte dras in. Kunderna styrs till att använda självservice och vi hjälper kunderna med e-tjänsternas och dessutom finns kund-datorer i byråerna. Vi strävar till att kunden inte skulle använda byråerna för rutinärenden.

Vårt mål är att ta kontakt med kunden före kunden kontaktar oss. Med aktivitet minskar gör vi det lättare för kunden och minskar på behovet av service. Dessutom försöker vi få så mycket information som möjligt från andra källor, så att kunden måste kontaktas så lite som möjligt. Målet är att e-tjänsterna används mera och att våra e-tjänster skulle vara lättanvända och styrande och att kommunikationen där skulle vara mer effektiv. Vi försöker också styra kunden till e-tjänster istället för att använda e-mail, på grund av bristande sekretess.

Framtidsvision

Servicen ska i framtiden utgå från kundens behov och servicekanalerna skall bilda en helhet så att kundens service blir bättre. I framtiden tänker vi oss att mängden post kommer att minska, både avgående och inkommande post. Posten minskar genom att vi styr kunden till e-tjänsten och genom att aktivare ringa kunden ifall det behövs tilläggsutredningar. Dessutom minskar också byråservicen och kundernas samtal. E-tjänsterna kommer att öka och vi strävar aktivt till att kunden skall kunna sköta alla sina ärenden i webbtjänsten.

Vi utvecklar kanaler som är ändamålsenliga både för FPA och för kunden. Vi styr kunden mot den servicekanal som best passar till kundens behov. Målet är att minska på kundernas servicebehov genom att reagera proaktivt och genom automatiseringar. Vi ökar webbtjänster och gör det möjligt för kunden att använda webbtjänster i alla situationer. Gör det möjligt för kunden att få service hemma via skype eller liknande. Vi vill utveckla telefon och byråservice så att servicen skall vara tillgänglig också på andra ställen än fysiskt på våra byråer.

Vision

Kela[®]

Sivu 5

Fpa.fi är nästa generations kundservicekanal som anpassar sig efter användarens livssituation. Den styr användaren och ger stöd vid ansökan om förmåner samt hjälper användaren att följa och hantera sina FPA-ärenden.



Vad kommer att förändras från kundens synvinkel?

I Bildens fyra centrala delar kommer det att komma bland annat följande förändringar.

Livssituationer och förmåner

- Förmåns- och serviceinformationetn skalas av, förenlas och skrivs om.



- Snabbguider för att vägleda kunder i olika levnadssituationer så att e-tjänsterna poängteras

Ansökningar och andringsmeddelanden,

- Ansökningarnas upplägg och innehåll görs mer enhetliga och vi förbättrar användningar
- I ansökningarna används mer information som fpa redan har till sitt förfogande.
- Fpa kommer att erbjuda färdigt ifyllda förmånsförslag

Egna ärenden och deras aktuella status

- E-tjänstens förstasida och andra basfunktioner förnyas..
- Vi förbättrar sättet att skicka in bilagor
- Vi utvecklar en funktion som påminner kunden om tex. ansökningar eller bilagor som skall skickas in.

Stöd för att använda e-tjänster

- Användarguiden förbättras
- En interaktiv guide som visar hur man använder e-tjänsten.

Dessa förändringar kommer att utvecklas åren 2016-2018.

Projekt som strävar till att utveckla kundservicen är Arkki-VAU som strävar till att förnya webbtjänsterna helt. I projektet förnyas portalen, så att den är kundvänligare och bättre tillämpad för mobilt bruk. Servicen ska bli lättare att använda. Målet är också att nya webbtjänsten ska vara en kundservicekanal av en ny generation och att servicen ska kunna formas beroende på kundens levnadssituation. Dessutom ska det bli lättare för kunden att följa med handlägningsprocessen.

Vi förnyar också kela.fi sidan som närmast fungerar som informationskanal. Kunden ska lättare kunna hitta den relevanta informationen. Det att informationen är klar och lättgänglig är ett steg mot att kunden inte alltid behöver personlig service.

En ny plattform för kundrespons är på kommande. Vi har också planer på en chat-funktion och en möjlighet för kunden att välja sätt att kommunicera med oss.





Sverige

Allmän utveckling inom ICT som påverkar studiestödet

I Sverige har regeringen ett mål om en enkel, öppen och effektiv e-förvaltning där medborgaren står i centrum. Regeringen ställer krav på digitalisering på myndigheterna via en digital agenda och myndighetsförordningen. Centrala Studiestödsnämnden (CSN) får däremot inga specifika krav på digitalisering i regleringsbrevet från Utbildningsdepartementet. Strävan efter digitalisering har flera drivkrafter. Utöver statens perspektiv om en effektiv statsförvaltning möjliggör det för CSN för att bedriva en effektiv verksamhet och samtidigt möta kundernas behov av och krav på att enkelt kunna sköta sina kontakter med myndigheten. Det pågår sedan ett antal år ett samarbete mellan myndigheter inom det digitala området i Sverige. År 2009 tillsatte regeringen en delegation, e-delegationen, med uppdrag att samordna myndigheters it-baserade utvecklingsprojekt och skapa goda möjligheter för myndighetsövergripande samordning. Arbetet handlade om att säkerställa att infrastruktur och förutsättningar finns för att nå målen i Regeringens digitala agenda. Delegationens uppdrag är nu slutfört och har ersatts av andra samarbeten för att driva digitaliseringen och e-förvaltningsutvecklingen vidare.

Ett av de nya samarbeten som startats upp är e-samverkansprogrammet (eSam) för fortsatt digital samverkan mellan myndigheter och Sveriges Kommuner och Landsting. Samarbetet inleddes den 1 juli 2015 och är ett självständigt medlemsdrivet komplement till regeringens initiativ inom e-förvaltningsområdet. Samverkansprogrammets syfte är detsamma som E-delegationens; att uppfylla regeringens mål kring en enkel, öppen och effektiv e-förvaltning med medborgaren i centrum.

Samarbetet inom det digitala området har lett till några konkreta resultat, bland annat en gemensam elektronisk brevlåda ”Mina meddelanden” där medborgaren kan få sin post från myndigheter och kommuner. CSN har nyligen anslutit sig och gjorde de första utskicken via



brevlådan i januari 2016. I ett första steg skickas endast årsbesked om skuld via den elektroniska brevlådan men detta kommer utökas i framtiden.

Även om ett antal myndighetsgemensamma satsningar görs så finns det fortfarande hinder på vägen, dels att de olika offentliga aktörerna styrs utifrån sina egna uppdrag, dels lagar och regelverk samt att det är problematiskt att finansiera förvaltningsgemensamma lösningar.

Ekonomistyrningsverket har därför fått i uppgift att ta fram en modell.

Under de närmsta åren har CSN egna utmaningar i att uppdatera den interna infrastrukturen inom ICT. Myndigheten utvecklar ett nytt systemstöd för att göra det möjligt att i större grad möta kundernas behov och effektivisera verksamheten, till exempel att hantera information i realtid och standardisera för att kunna utbyta information med andra aktörer.

Inom eSam förs nu diskussioner om vägen framåt. Förutom att fortsätta det juridiska samarbetet som påbörjats inom E-delegationen pratar man bland annat om fler bastjänster där offentliga aktörer kan dela data och stöd till myndigheterna att arbeta med behovsdriven utveckling ur kundens livshändelseperspektiv framför myndighetens egna uppdrag.

Kundservice och kanalstrategier

Informationskanaler och servicekanaler

CSN har ett flertal tillgängliga kanaler för kunderna. Dessa är webbplats, e-tjänster, app, telefon, e-brev, post, besök på myndighetens kontor samt träffar vid samverkan med skolor och andra partners. Från och med juni 2016 finns vi även tillgängliga i sociala medier då vi öppnar en Facebooksida. Information lämnas till kunderna i samtliga kanaler. I kanalerna telefon, e-brev, besök på CSN:s kontor samt vid medverkan vid informationsträffar, mässor och liknande kan kunden ställa frågor till en handläggare.

CSN har formulerat långsiktiga inriktningar som ligger till grund för arbetet inom kanalerna och utvecklingen av dem. Målsättningen är att kunden ska uppleva att mötet med CSN är enkelt, tillgängligt, snabbt och rättssäkert. CSN ska arbeta för ett effektivt kundmöte genom att vi ser till kundens samlade behov och livssituation. Vi ska anpassa och utveckla våra



kontaktvägar utifrån kundernas behov och önskemål. Kunden ska ha förtroende för CSN.

Beslutade inriktningar är bland annat följande:

- Tillgänglighet utifrån kundens behov

Kunden upplever att det är lätt att komma i kontakt med CSN: De kontaktvägar vi erbjuder utgår från kundens förutsättningar och behov och de är användarvänliga och kostnadseffektiva. Vi är flexibla och anpassar våra arbetsformer för att kunna möta kunden på bästa sätt. CSN gör kontaktvägarna tillgängliga för kunder som inte har svenska som modersmål.

- Enkla tjänster med hög nytta

Kunden föredrar att använda CSN:s e-tjänster. Vår webbplats och våra e-tjänster är utvecklade och anpassade efter kundernas behov. Det är enkelt att följa sitt ärende och att hitta rätt information. CSN prioriterar lösningar som ger största möjliga nytta.

- Lätt att göra rätt

Kunden upplever att det är lätt att göra rätt oavsett livssituation. De fel som inträffar hittar vi och rättar till så tidigt som möjligt med hjälp av effektiva kontroller. CSN underlättar genom att förebygga, förenkla och samverka med andra myndigheter och aktörer i Sverige och i olika delar av världen. Vi tar endast in uppgifter som ger mervärde och de hämtas digitalt.

- Samverkar med andra

CSN samverkar med kunder, myndigheter och aktörer i Sverige och i olika delar av världen för att utveckla verksamheten. Utvecklingen är behovsdriven, baseras på nytta och utgår från kundens hela livssituation.

Webbplats, e-tjänster och app

Webbplatsen, e-tjänster och appen är CSN:s största kanaler. Det är också de kanaler som CSN främst vill att kunderna använder för sina frågor och för att hantera sina ärenden.

Webbplatsen hade cirka 13,1 miljoner besök under 2015. Besöken ökade med två procent under 2015, jämfört med föregående år, och 17 procent de senaste tre åren. Webbplatsen mobilanpassades under 2013 och besöken via mobil surf har gått stadigt uppåt sedan dess. År 2015 surfade cirka 42 procent av kunderna via mobilen på csn.se. Webbplatsen används främst för att presentera information om regler och vägledning i vad kunden kan och behöver göra i olika situationer.



Under 2015 gjordes cirka 17,5 miljoner besök i Mina sidor. 53 procent av besöken gjordes via mobil enhet eller appen. Besöken ökade med 12 procent under 2015, jämfört med föregående år, och 35 procent de senaste tre åren.

Mina sidor, inklusive tjänsterna i appen, presenterar personlig information samt ger kunden möjlighet att elektroniskt skicka in ansökan, komplettera ärenden, m.m. Störst ökning av användandet har skett i tjänster som presenterar information. Kunderna kan därmed lätt se hur det går med en ansökan, sina planerade utbetalningar, aktuell betalningsplan, m.m.

Användningen av tjänster där kunderna kan göra ansökningar, ändringar, m.m. påverkas inte i samma utsträckning av att de är enkla och lättillgängliga. Dessa typer av tjänster är mer beroende av mängden studerande och återbetalare.

De tjänster gällande studiestöd som används mest är Ansök om studiemedel, Vad händer med min ansökan?, Lämna studieförsäkrans samt Utbetalningar. De tjänster gällande återbetalning som används mest är Aktuell skuld, Vad ska jag betala under året? samt Har mina inbetalningar kommit in? I dagsläget finns inga e-tjänster för de elever som får studiebidrag för studier på gymnasiet (Studiehjälp).

Inloggning med e-legitimation eller personlig kod krävs för i princip alla tjänster. Några få beräkningstjänster av hur mycket studiestöd kunden kan få eller en simulering av hur återbetalningen beräknas se ut kan användas utan att kunden loggat in.

Appen lanserades 2013 och utökades med fler tjänster under 2014. Alla tjänster finns dock inte i appen. Den innehåller fem tjänster som presenterar information till kunden och en tjänst där kunden kan intyga påbörjade studier för att utbetalningarna av studiestöd ska påbörjas. En av de främsta orsakerna till att inte alla tjänster finns i appen är att de inte är anpassade till att fungera bra på en mobil enhet.

Sociala medier

I juni 2016 öppnar CSN en facebooksida för en aktiv närvaro i sociala medier. CSN nämns i hög grad i sociala medier och kundundersökningar visar att en stor del av kunderna vill kontakta CSN via sociala medier, och då framför allt Facebook.

Närvaron i sociala medier syftar till informera och svara på frågor, skapa dialog och öppenhet samt få återkoppling på vår verksamhet. CSN vill stärka relationen med kunderna. Genom att närvara där kunden befinner sig blir vi mer tillgänglig för kunden. Närvaron ger oss



ytterligare möjlighet att lära känna kunden och på så sätt än mer ha kundens fokus. Genom de sociala medierna får CSN möjlighet att nå såväl befintliga kunder som nya målgrupper. På facebooksidan får både kund och CSN möjlighet att delta i diskussionen om CSN och den verksamhet vi bedriver. Kunden har möjlighet att ställa frågor, lämna synpunkter eller ge kritik. Genom att vara aktiva vill vi fånga upp värdefulla synpunkter på vår verksamhet och därigenom också få bra insikt i förbättringsbehoven. Myndigheten kan bistå med hjälp i olika frågor, besvara frågor som rör CSN, korrigera eventuella faktafel samt bemöta kritik. CSN ska vända sig till såväl personer som planerar sina studier som studerande och återbetalare i Sverige och utomlands på Facebook. Närvaron kommer innefatta en kundtjänstfunktion där besökarna har möjlighet att ställa frågor om studiestöd samt återbetalning av lån. CSN kommer även initiera inlägg med aktuella ämnen. Exempel på inlägg skulle kunna vara en proaktiv påminnelse om att studieförsäkra vid terminsstart eller att informera om handläggningstider. CSN ska även erbjuda verktyg, som exempelvis hjälper kunden med sin ekonomi. Här kan vi lyfta fram det som finns på myndighetens webbplats redan idag, exempelvis e-tjänster och guider. Vi kan också ge kunderna verktyg, tips och idéer som de inte kan få på webbplatsen, till exempel länkar till andra webbplatser eller verktyg som är användbara för studerande och återbetalare.

Telefon

Under 2015 kom det in cirka 1,2 miljoner samtal till CSN. Inflödet har minskat med sju procent under 2015 jämfört med 2014. CSN använder knappvalsstyrt talsvar och i talsvaret finns flera val för kunderna beroende på vilket område frågan gäller. Utöver detta finns även direktnummer till ett antal mindre områden.

Via telefon kan kunderna prata med en handläggare för att ställa allmänna frågor eller frågor som gäller kundens aktuella ärenden. Inom studiestödet kan kunderna endast i vissa fall muntligt tillföra uppgifter till sina ärenden via telefon. Detta gäller vanligtvis bara om ändringarna innebär att kunden får utbetalt mindre studiestöd, men även i dessa fall förespråkas att kunderna istället använder e-tjänster för att skicka in de nya uppgifterna. Inom återbetalning finns färre ärenden som kräver en skriftlig ansökan eller underskrift och fler frågor kan därmed hanteras via telefon, exempelvis förfrågan om ändrad betalningsplan, att flytta förfallodatum, m.m. Under 2015 utvecklades fler e-tjänster för återbetalning och



utifrån detta uppmanas kunderna att nu använda dessa i större utsträckning. Även information om betalningsuppgifter och inkomna betalningar finns nu tillgängliga via e-tjänster.

Det finns även självservice-tjänster i talsvar men dessa används i mycket liten omfattning i dagsläget. Där kan kunderna bland annat beställa personlig kod, lämna studieförsäkrans och kontrollera aktuell skuld.

E-brev

Under 2015 kom det in cirka 268 000 e-brev till CSN. Det innebär en minskning på tre procent under 2015 jämfört med 2014.

Merparten av e-breven skickas in via ett formulär på vår webbplats. Det finns även ett antal e-postadresser, exempelvis till webbredaktionen, registrator samt för frågor utifrån Personuppgiftslagen. Även via e-brev kan kunderna ställa frågor till en handläggare, både allmänna frågor och frågor om specifika ärenden. Det finns dock större möjlighet både gällande studiestöd och återbetalning att initiera ärenden och att tillföra uppgifter till ett ärende via e-brev än via telefon, då uppgiften via e-brev är skriftlig.

Post

CSN får in blanketter och brev via post. Merparten av posten kommer i till en central posthanteringen som hanteras av extern part. Posten scannas och läggs in i kundens ärende maskinellt. Utöver detta kommer det även in post till CSN:s kontor.

Under 2015 kom det in cirka 1,4 miljoner dokument och brev. Av dessa var 64 procent e-dokument, 29 procent hanterades av den centrala posthanteringen och 7 procent av posten kom till CSN:s kontor.

CSN strävar efter elektroniska utskick så långt det är möjligt och för närvarande står de för cirka 40 procent av totala antalet utskick. Övriga 60 procent skickas fortfarande med pappersförsändelser.

CSN har nyligen anslutit sig till den myndighetsgemensamma elektroniska brevlådan ”Mina meddelanden”. I januari 2016 gjordes de första utskicken till brevlådan. I ett första steg skickas endast årsbesked om skuld via den elektroniska brevlådan men detta kommer utökas i framtiden.



Besök på CSN:s kontor

CSN har under åren 2004-2012 successivt stängt receptionerna på samtliga kontor. Det finns fortfarande möjlighet att besöka ett kontor om man bokar en tid i förväg. Detta används i mycket liten grad av kunderna. Kundservice inom myndighetens samtliga områden kan inte erbjudas vid ett besök då kontoren arbetar inom olika områden.

I de fall en kund önskar besöka ett kontor föreslår vanligtvis handläggaren att de försöker lösa frågan per telefon eller e-brev istället. Orsaken till detta är att respektive kontor har speciella kompetensområden som de arbetar med. Det inte alltid samma kompetensområden som kunden har frågor om. Om en kund i ett sådant läge besöker ett kontor kommer handläggaren som tar emot kunden ta stöd av en handläggare på annan ort för att hjälpa kunden. Kunden får därmed bättre service genom att själv ställa frågorna direkt över telefonen istället

Styrning och strategier

Webbplats, e-tjänster och app är de kanaler som CSN främst vill att kunderna använder men det är först under de senaste åren som de börjat marknadsföras i viss utsträckning.

Marknadsföring sker exempelvis i form av allmän text i CSN:s pappersutskick. Vi har under åren gjort vissa riktade utskick i frågan, exempelvis när vi lanserade e-årsbesked och e-faktura. Vi har även haft en kampanj för e-legitimation som gick via Facebook och Spotify. Under 2015 och 2016 gjordes riktade utskick till återbetalare. 2015 grundade det sig i förhöjda påminnelseavgifter och 2016 riktades utskicket till de som skulle påbörja återbetalningen av sitt lån. Gemensamt för båda utskicken var att marknadsföra webbplatsen, e-tjänster och appen samt lyfta fram vad kunderna kan göra själva, vart de hittar svar på frågor, m.m.

Styrning sker även i form av att göra det enklare att använda de kanaler som CSN helst ser att kunderna använder. Åtgärder genomförs för att möta kundernas behov och göra dessa prioriterade kanaler mer tillgängliga och attraktiva att använda, exempelvis i form av att webbplatsen mobilanpassades 2013 samt att förändringar i Mina sidor genomfördes 2014 för att tillmötesgå kundernas önskemål om individanpassad information. Strukturen förenklades också och fler e-tjänster för de som betalar tillbaka på sin skuld lades till.



Sedan 2013 finns en arbetsgrupp som arbetar med att se över vilka vanliga frågor som presenteras på csn.se, om information kan läggas ut i talsvaret för att minska antalet kunder som har behov av att prata med en handläggare samt vilket stöd handläggarna behöver när de hanterar kundsamtal (förslag på hur vi bemöter vissa frågor, m.m.). I de fall vi lägger ut information i talsvaret handlar det om frågor med enkla svar, som exempelvis vilket datum vi betalar ut studiehjälpen eller att man hittar information om våra handläggningstider på vår webbplats. Arbetsgruppen består av cirka 10 personer med rollerna kommunikatörer, handläggare och verksamhetsutvecklare. Alla tre produktionsavdelningarna finns representerade. Satsningen har fått effekt på inflödet av frågor, främst i form av minskad andel frågor som kommer via telefon.

Kanalerna telefon, e-brev och post är ur CSN:s perspektiv mindre önskvärda att kunderna använder. Det finns dock fortfarande ett behov av dem. Exempelvis har flera mindre kundgrupper inte tillgång till bra alternativ i form av e-tjänster. För dessa kundgrupper, samt för kunder som inte använder webb och e-tjänster, är telefon den prioriterade kanalen.

Åtgärder som genomförs för telefon, e-brev och post är främst inriktade på att minska inflödet i kanalen samt att effektivisera den interna hanteringen av det som kommer in via kanalen. Inflödet av samtal och e-brev har också en stark koppling till handläggningstider på de ärenden som CSN hanterar, och det är därför viktigt att ha en bra balans i hur resurserna inom myndigheten fördelas mellan handläggning och kundservice.

Den kanal som kan anses ha lägst prioritering är e-brev. Kanalen är inte lämplig för alla typer av frågor/ärenden då det inte går att föra en diskussion med kunden och säkerställa att kunden förstått svaret. Det är dock många kunder som gärna kommunicerar skriftligt med CSN vilket gör att det finns behov av kanalen.

Framtidsvision

CSN arbetar utifrån följande vision:

Kunden upplever att mötet med CSN är enkelt, tillgängligt, snabbt och rättssäkert. CSN arbetar för ett effektivt kundmöte genom att vi ser till kundens samlade behov och livssituation. Vi anpassar och utvecklar våra kontaktvägar utifrån kundernas behov och önskemål. Kunden har förtroende för CSN.



Kommande utveckling av kanaler, som CSN i dagsläget ser som aktuell, grundar sig i både myndighetens och kundernas behov och önskemål. Utvecklingen syftar till att ge bra förutsättningar för CSN att bedriva en effektiv verksamhet. Den tar även hänsyn till det kunderna visar behov av och lyfter fram i kundundersökningar och andra forum där de har möjlighet att framföra synpunkter.

Det finns ett antal utmaningar i den framtida utvecklingen av kanalerna. Till att börja med handlar det till stor del i att hänga med i den snabba tekniska utvecklingen i dagens samhälle. En viktig fråga i detta läge är också i vilken grad det är önskvärt att som myndighet ligga i framkant i utvecklingen för att hålla en bra balans mellan moderna och stabila kanaler. En annan utmaning är att ha ett bra flöde mellan kanalerna för att oavsett vilken kanal som kunderna väljer att starta i, kunna lösa kundens fråga eller ärende vid den aktuella kontakten. CSN strävar också mot ett än större kundfokus genom att analysera, anpassa och utveckla verksamheten utifrån livshändelser för kund.

En annan stor utmaning för framtiden är att styra rätt frågor till rätt kanal för rätt kundgrupp. Det krävs bättre marknadsföring av befintliga kanaler, vilka ärenden som lämpar sig i dem och vad kunderna kan förvänta sig för service i de olika kanalerna. Hittills har utveckling av nya kanaler inte gett någon större påverkan på inflödet i redan befintliga servicekanaler. Mängden in- och utskick till/från myndigheten påverkas av möjligheten att sköta detta elektroniskt, men kundernas kontakter med handläggare har inte minskat i samma utsträckning av att nya självservicekanaler tillkommit. Vi ser inte heller att kunderna på egen hand kommer att förändra detta mönster. Det krävs och pågår därför ständigt ett arbete inom myndigheten med att styra kunderna till det som ur myndighetens perspektiv är den mest lämpade kanalen för det aktuella ärendet/den aktuella frågan. Insatser riktas exempelvis mot fler e-tjänster, bättre webbplats, att utveckla handläggarnas arbetssätt och kundbemötande, m.m.

CSN driver ett projekt för att byta ut plattform och system för ärendehantering inom myndigheten. Projektet ska vara klart i november 2019 och systemförnyelsen kommer ge förutsättningar för att ytterligare effektivisera flödena i de olika kanalerna, exempelvis i form av att kunden får snabbare information och beslut i sitt ärende. Det, i kombination med insatser för att förbättra de digitala kanalerna, förväntas påverka kundens behov av kontakt med CSN. Behovet av kontakt kommer dock inte försvinna, utan förändras. Snabbare beslut



minskar behovet av att alls kontakta myndigheten. Genom användarvänliga och lättillgängliga e-tjänster för ärenden samt genom att göra svar på enklare frågor lättare för kunden att själv ta del av väntas ett minskat inflödet av enkla frågor eftersom kunden själv kan lösa dem i högre utsträckning.

En minskning av enklare samtal möjliggör utrymme för de typer av frågor och kundgrupper där behovet av en konversation och personlig kontakt med handläggare är mer nödvändig, exempelvis vid betalningssvårigheter, när kunderna vill prata om olika alternativ vid studier, nyanlända, osv. Nya tjänster genererar dock nya frågor kring funktionerna i tjänsten. Ett arbete med att minska frågor om exempelvis funktioner måste därför ständigt fortgå.

CSN ser det inte som aktuellt med någon större utveckling av fler kanaler i framtiden.

Kundservicen via sociala medier är som ovan nämnt på gång att etableras. Utöver detta handlar det till stor del om att insatser i redan befintliga kanaler samt att utveckla arbetssätten i kanalerna. CSN arbetar exempelvis för att utveckla myndighetens proaktiva arbete för att vägleda kunden i ett tidigare skede. Sociala medier kommer kunna användas i detta syfte.

Som ovan nämnt kan det exempelvis handla om att studieförsäkra vid terminsstart eller att informera om aktuella handläggningstider. Det pågår även försök med uppringande verksamhet där CSN via telefon försöker nå personer med skulder som riskerar att gå vidare för indrivning via Kronofogdemyndigheten. Detta proaktiva arbete kan också påverka inflödet av ärenden och frågor till myndigheten och hjälpa till att skapa effektiva flöden.

Vid ett flertal tillfällen har CSN frågat kunderna om önskade kommunikationskanaler. I kundundersökningen 2014 uppgav kunderna att de främst vill använda kanalerna e-post, telefon och e-tjänster/Mina sidor, både för att ge och få information. De kunder som helst vill använda telefon och e-post för att kontakta CSN gör det främst på grund av tre orsaker; de upplever att det är enkelt att ringa eller skicka e-post, att de får ett snabbt svar och de känner sig tryggare med ett svar som de har fått från en handläggare än ett svar de har hittat själv på webbplatsen. Information som hämtas/lämnas via webb, e-tjänster och app måste därmed uppfylla kriterierna om att det är enkelt, snabbt och tryggt för att de ska vara attraktiva. Insatser riktas mot dessa områden och har gett resultat i form av att andelen kunder som besökt webbplatsen, använt Mina sidor och använt CSN:s app ökar stadigt.



Det finns ett fåtal kanaler som kunderna lyfter fram som önskvärda att utveckla och som även myndigheten haft på försök eller använder i viss utsträckning i dagsläget. Det gäller sms och chatt och är kanaler som kan komma att utvecklas i framtiden.

Utveckling inom digitala kanaler

De digitala kanalerna är ur CSN:s perspektiv de kanaler som kunderna helst ska använda. De möjliggör att kunderna får en snabb och enkel hantering av sina ärenden och frågor samtidigt som det är effektivt för CSN. Det finns även en tydlig uppgång i användningen av dessa kanaler.

Ett tydligt behov hos kunderna är ytterligare förbättringar av både webbplatsen och e-tjänster för surf med mobila enheter. Användningen ökar mycket och CSN ser en förväntan hos kunderna om att det de vill utföra finns tillgängligt för dem och snabbt och lätt kan genomföras, exempelvis skicka in en ansökan om studiemedel. Den kontaktsväg som ökar mest för tillfället och där det finns mest önskemål från kunderna om att utöka användandet är surf via mobiltelefon.

Under 2016 pågår en satsning på en förnyad webbplats. Projektet kommer dels leverera förbättringar på webbplatsen i form av ändringar som hjälper kunderna att lättare hitta svar på sina frågor, att hitta till rätt e-tjänst samt att hitta rätt kontaktsväg och kanal om de har behov av personlig service. E-postformuläret kommer också förbättras. Projektet kommer även ta fram förutsättningar och ett skal för att CSN på längre sikt ska kunna bygga en ny webbplats. En viktig del i den framtida utvecklingen av webbplatsen är förenklad struktur och navigering för att hjälpa kunden att själv hitta informationen. Kunderna uttrycker också önskemål om att ytterligare personifiera och individanpassa informationen. De vill se information som riktar sig bara till dem i det läge de befinner sig.

E-tjänsterna kommer också vidareutvecklas. Både plattform för dem samt innehåll i tjänsterna. Ett stort utvecklingsområde är studiehjälpen som i dagsläget inte har några e-tjänster. De digitala kanalerna förväntas också utöka andelen in- och utdata som kan ske elektroniskt. Detta kommer minska andelen utskick som behöver gå via post och andelen blanketter som används. E-tjänster har redan i dagsläget ersatt behovet av flera blanketter men alla har inte utvecklats än.



Utveckling av kanaler för personlig service

Kanaler där behovet minskar är telefon och e-brev. Minskningen är stadig men går sakta och det finns år med tillfälligt ökat tryck efter vägen. På längre sikt kan vi se en minskning av inflödet. I början av 2000-talet hade CSN upp emot 1,8 miljoner samtal per år där kunden begärde personlig service. Från 2004 och fram till 2012 har antalet varierat mellan 1,3 miljoner och 1,6 miljoner per år. Minskningen är ett resultat av riktade insatser för att minska behovet av personlig kontakt och styra kunderna till digitala kanaler. Behovet av kontakt via telefon förväntas fortsätta minska sakta, men det förväntas dock inte försvinna helt inom en överskådlig tid. Inflödet påverkas också av handläggningstider på ansökningar och andra ärenden. Detsamma gäller för e-brev. Vid långa handläggningstider ökar trycket på kundservicekanalerna. Det är därför viktigt med en fortsatt god balans mellan kundservice och handläggning samt att sträva efter snabba beslut i ärenden.

Även självservice-tjänsterna i telefon är under utredning och beslut om utveckling eller avveckling väntas inom de närmaste åren. Orsaken till att de inte avvecklats hittills är att de innebär en mycket låg kostnad att bibehålla i befintligt skick samt att CSN under 2016/2017 kommer utreda en övergång till talstyrt talsvar. Vid talstyrt talsvar kan det åter finnas ett större behov av självservice-tjänsterna i telefon. Om det inte finns behov av dem kan de avvecklas efter detta.

Framtida utmaningar inom telefonkanalen är att sträva efter mer enhetliga öppettider och kontaktvägar samt talstyrd ingång för att förenkla för kunderna samtidigt som styrningen av samtalen internt effektiviseras. Det krävs även fortsatt arbete för att ha rätt frågor i kanalen i form av åtgärder för att styra bort ”enkla” samtal och ge plats för frågor som har behov av denna kanal, exempelvis betalningssvårigheter, kunder som inte har svenska som förstaspråk, m.m.

Vad gäller e-brev är det som ovan nämnt en lågt prioriterad kanal då det är svårt att ge bra kundservice och att hantera e-breven effektivt. Merparten av de frågor som kommer in kan hanteras i denna kanal. En del av uppgifterna som kommer som e-brev borde dock ha skickats in via e-tjänster. En del av frågorna hade varit bättre att ta via telefon då de hanteras bättre om vi kan föra en konversation med kunden. Det finns därför utrymme att minska inflödet av e-brev. Många kunder föredrar dock att skriva när de ska kommunicera med CSN varför det finns ett behov av kanalen. Chatt skulle kunna vara ett alternativ till e-brev då även det är en



kanal där kunden kan kommunicera skriftligt med myndigheten. CSN har vid ett fåtal tillfällen haft chatt på försök men det har hittills inte ansetts vara en effektiv kanal för kundservicen. Detta kan dock komma att omvärderas då behovet av och önskemål om denna kanal ökar bland kunderna.

Framtida insatser gällande e-brev är inriktade på att minska inflödet av e-brev, effektivisera den interna hanteringen samt på längre sikt eventuellt ersätta kanalen med e-tjänster och chatt.





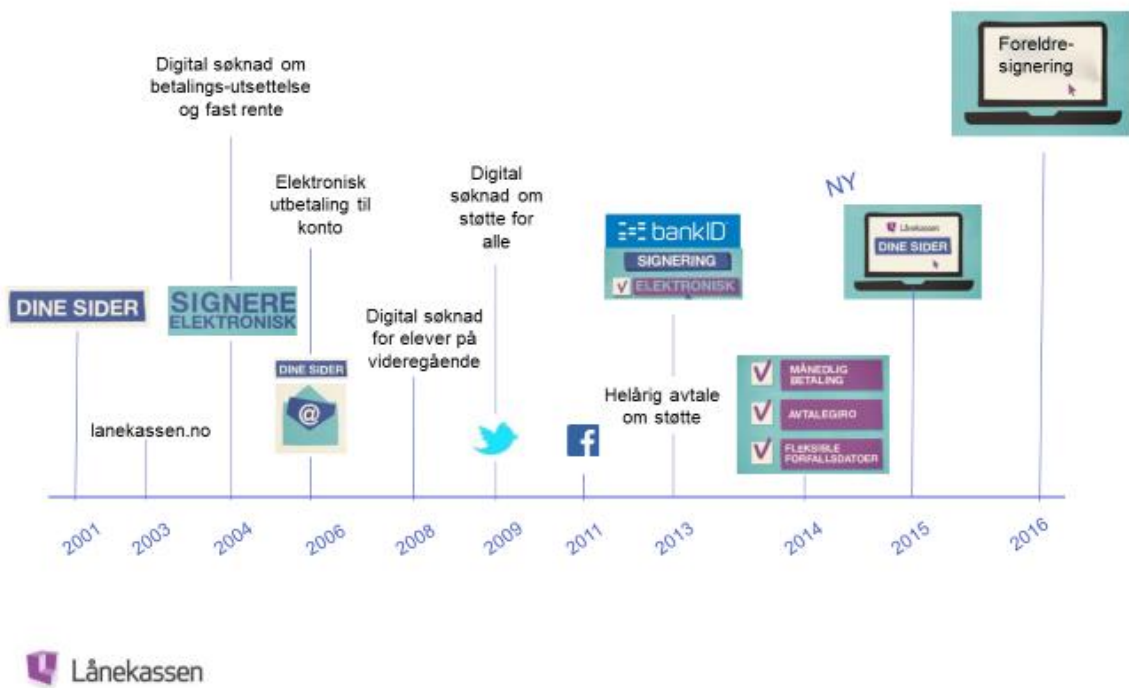


Norge

Kort om bakgrunn og utvikling innenfor IKT-området

Lånekassen har vært i en moderniseringsprosess, LØFT, som omfatter både forbedret kundedialog, anskaffelse av ny IKT-løsning, omstilling av organisasjonen og etablering av nye arbeidsformer, jf. St.meld. nr. 12 (2003–2004) *Om modernisering av Statens lånekasse for utdanning* og St.prp. nr. 1 (2007–2008). Utsiftingen av IKT-systemene ble påbegynt i 2007, og den siste store produksjonssettingen ble gjennomført i 2014. I 2015 ble Nye Dine sider satt i drift og datavarehuset videreutviklet som avsluttende leveranser i programmet.

Digital utvikling for kundene våre



Lånkassen sin visjon er at vi skal bli oppfattet som den mest moderne offentlige etaten i Norge. Visjonen er viktig for oss og gjennomsyrrer hele organisasjonen. Dette er også tydeliggjort i vår strategiplan fram mot 2020. Etter en lang periode med utvikling og produksjonssettinger av nytt IKT-system har ledelsen i Lånkassen nå staket ut en kurs som skal sikre at Lånkassen som organisasjon står best mulig rustet til å møte utfordringene som kommer i tiden etter LØFT.

Lånkassen har i utgangspunktet en sterk posisjon som kommer til uttrykk gjennom høy kundetilfredshet, at vi er et forbilde på modernisering i det offentlige og har et godt arbeidsmiljø. Lånkassen ønsker å styrke sin posisjon ytterligere mot 2020 ved å møte kundenes forventninger, være tidlig ute med å ta i bruk nye, men utprøvde, teknologiske muligheter og ved å være nyskapende i samarbeid med andre og i egne arbeidsprosesser.



Visjon og strategi

Visjon Lånekassen skal bli oppfattet som Norges mest moderne offentlige virksomhet

Verdier Tydelig | Engasjert

Mål og perspektiv

Kunde

Overordnet mål
Tilby kundene brukervennlige, raske og korrekte tjenester (høykvalitetsalter nativet)

Mål 2020

Vi har enklere, raskere og kundetilpasset digital dialog med kundene

Eier

Overordnet mål
Bidra til å utvikle utdanningsstøtteordningene

Mål 2020

Vi er en mer aktiv og kunnskapsrik samfunnsaktør

Internt

Overordnet mål
Forvalte utdanningsstøtteordningene effektivt og sikkert

Mål 2020

Vi er en mer lærende organisasjon med sterkere felles kultur og høyere produktivitet

Strategier Vi skal effektivisere driften for å finansiere utvikling
Vi skal forenkle for å forbedre
Vi skal modernisere internt for å bli en enda mer attraktiv arbeidsplass

Nåsituasjon

Lånekassen leverer tjenester til store deler av befolkningen, og kundemassen fortsatte i 2015 å øke til 1 035 000. I fjor ble det delt ut 26 milliarder kroner i studiestøtte og den samlede utlånsporteføljen utgjør nå 155,3 milliarder kroner. Vi hadde over 7 millioner innlogginger på lanekassen.no, som er Lånekassens hovedkanal for kundeinformasjon.



Etter to år med store produksjonssettinger på IKT-området med tilhørende innkjøringsutfordringer, ble 2015 et normalår. Alle resultatmålene for 2015 ble nådd, til dels med gode marginer, med unntak av litt lenger gjennomsnittlig behandlingstid for brev enn målsetningen. På dette området, som det var knyttet et nytt resultatmål til i 2015, var resultatet likevel klart bedre enn i 2014, med en reduksjon i gjennomsnittlig behandlingstid på om lag 30 prosent. På alle øvrige resultatområder oppnådde vi også bedre resultater i 2015 enn i 2014.

I Difis innbyggerundersøkelse av 2015 kåret brukerne av offentlige tjenester igjen Lånkassen til det myndighetsorganet de er mest fornøyde med. Den sterkeste driveren for den høye plassering vår er at kundene synes informasjonen fra Lånkassen er lett å forstå. Lånkassen fikk også høy score på de digitale tjenestene.

I 2015 ble det for første gang gjennomført en kontroll av alle som har oppgitt at de bor borte, men som bor så nær foreldrene at de kunne bodd hjemme, dvs. kontroll av nesten 50 000 studenter. Tidligere er det bare gjennomført stikkprøvekontroller. Dette var et omfattende arbeid, som også førte til mange kundeforhold. Bokkontrollen viste at 4,6 prosent av de kontrollerte forsøkte å jukse til seg utdanningsstipend. Dette er omtrent på linje med anslag fra tidligere stikkprøver, og viser at storkontrollen var nødvendig.

Etter endringene på tilbakebetalingsordningene fra 2014, blant annet innføringen av månedlig forfall, avtalegiro og fleksibel forfallsdato har det vært en klar nedgang i andelen papirfaktura, og andelen purringer ble kraftig redusert. Svært gledelig er det at antall vedtak om oppsigelse av lån har gått ned med hele 75 prosent. Dette gir en god indikasjon på at innføring av månedlig betaling har gitt meget positive effekter på kundenes betalingsevne. Høsten 2015 koblet Lånkassen seg opp mot Difi sin felleskomponent Kontakt- og reservasjonsregisteret. Dette har blant annet medført at langt flere kunder som er i en tilbakebetalingsfase nå kan varsles elektronisk.

I 2015 ble det mangeårige organisasjons- og IT-prosjektet LØFT (Lånkassens Ønskede FramTid) helt avsluttet. I 2015 var arbeidet rettet mot etablering av bedre kundenettsider, bedre styringsdata og forbedringer i IT-systemene. Datavarehuset ble utviklet videre og på våren lanserte vi nye kundenettsider – Dine sider – med kraftig forbedret funksjonalitet og brukervennlighet. Forbedringer i IT-systemene bidrar til ytelsesforbedringer og mindre manuelt arbeid, noe som i sin tur har bidratt til økt produktivitet og måloppnåelse i saksbehandlingen.

Kundehenvendelser

I 2015 lanserte Lånecassen nye Dine sider. Dine sider er en selvbetjeningsløsning som gir oversikt over kundenes eget kundeforhold, tilgang til søknadene, mulighet til å signere elektronisk og til digital dialog med Lånecassen. Med den nye versjonen av selvbetjeningsløsningen får kundene bedre funksjonalitet, målstyrt informasjon, universell utforming, mobiltilpassede sider og et moderne uttrykk. Sidene gir en bedret brukeropplevelse for nær seks millioner innlogginger, og har bidratt til en nedgang i henvendelser om kundeopplysninger. Med nye Dine sider utviklet vi nye tjenester som viser brukte og gjenstående betalingsutsettelse, informasjon om perioder lånet har vært rentebærende og perioder kunden har fått rentefritak. Siden lanseringen i mai 2015, har Dine sider hatt over 15 000 visninger hver måned. Vi antar at mange av visningene har gitt kundene den informasjonen de trengte, slik at de dermed ikke kontaktet oss på telefon eller via Dine sider.

Kundenes bruk av informasjonskanalene

Etter mange år med stadig økning, ser besøkstallene til hovedkanalene våre for informasjon og selvbetjening, lanekassen.no og Dine sider, nå ut til å ha stabilisert seg. I 2015 hadde Lånecassen over syv millioner besøk på lanekassen.no og over seks millioner innlogginger til Dine sider. I snitt logget 51 prosent av besøkene på lanekassen.no seg inn på Dine sider. At besøkstallene stabiliserer seg, er en naturlig konsekvens av at vi er kommet så langt i digitaliseringen og selvbetjeningen for kundene våre.



Besøkstall og innlogginger Dine sider og lanekassen.no

Lanekassen.no og Dine sider opererer alltid samstemt med budskap og i tid med de andre kundekanalene våre. Lånecassens Facebook-sider til studenter i utlandet og elever i videregående skole er kanaler for budskap rett inn i en målgruppe som samtidig får mulighet



til oppfølgingsspørsmål og dialog med oss i samme kanal. Facebook for videregående har 21 000 «likes», og vi ser at en nyhetssak kan ha en rekkevidde på over 74 000. Facebook for studenter i utlandet er en vellykket kanal for studenter med et relativt likt informasjonsbehov, og som kanskje befinner seg i andre tidssoner. Vi har 6 100 «likes» på denne siden.

Besøk i våre ekspedisjoner

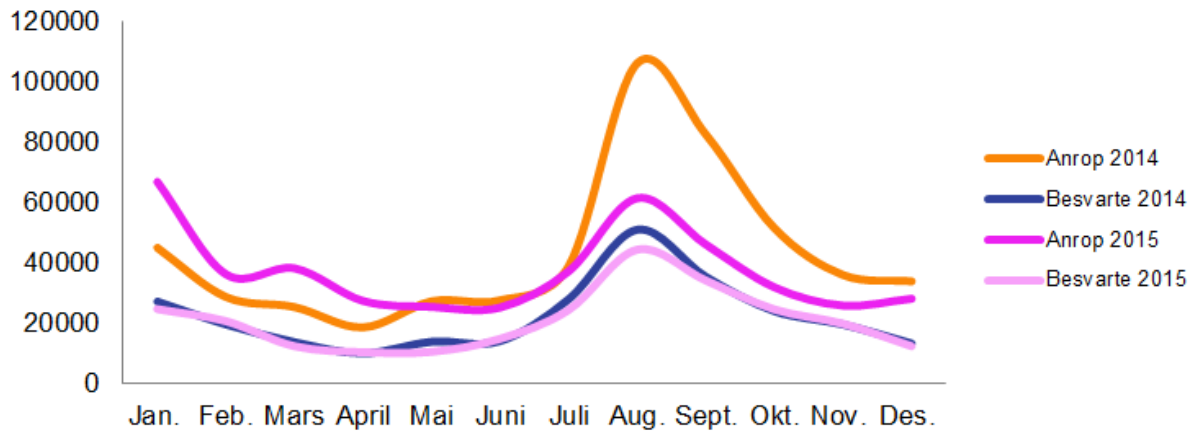
Antall besøkende i ekspedisjonene våre har gått jevnt og trutt nedover de siste årene, og åpningstidene har vært begrenset de siste to. Mens vi i 2005 hadde 59 000 kunder med behov for personlig veiledning, var det 13 800 kunder som i 2015 som oppsøkte Lånekassen personlig. Bedre tilrettelagte tjenester og tilgang til informasjon på nett er hovedårsakene til nedgangen. Tabellen nedenfor viser utviklingen på antall kunder som har vært innom en av ekspedisjonene våre de siste fem årene.

Kundebesøk	2015	2014	2013	2012	2011
Antall besøkende i ekspedisjonene	13 800	14 300	15 500	17 800	21 000

Telefoni

Vi hadde over 70 000 færre anrop i 2015 enn i 2014, og ca. 46 000 færre enn i 2012, som var et år uten produksjonssettinger av IT-systemer. Svarprosenten på unike anrop har økt fra 90 prosent i 2012 til 95 prosent i 2015. Svartiden på elektroniske henvendelser til kundesenteret gikk fra 2014 til 2015 ned fra seks til fire dager.

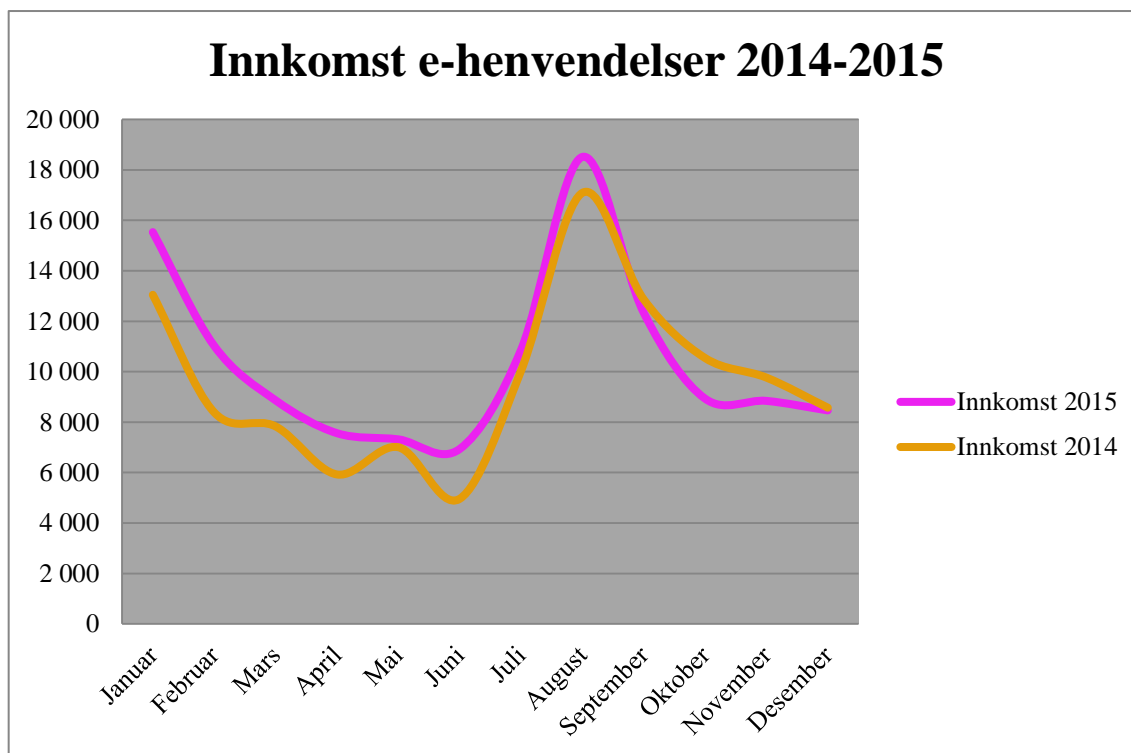
Andelen henvendelser som omhandlet tilbakebetaling ble for alvor mindre etter mai 2015. 600 000 kunder skulle fra august 2014 betale månedlig, og nye tjenester som avtalegiro og fleksibel forfallsdato ble lansert. Lånekassen utførte over tid en rekke kommunikasjonstiltak rettet mot kunder i tilbakebetalingsfasen. Disse tiltakene ser ut til å ha gitt god effekt. Vi kjørte blant annet kampanjer for å få kunder til å velge bort papirregninger, fordi elektronisk betaling reduserer faren for forsinket betaling og dermed også antall henvendelser til oss.



Antall anrop og besvarte anrop 2014-2015

E-henvendelser

Når det gjelder e-henvendelser, har inntaksten av henvendelser totalt i Lånekassen gått noe ned fra 2014 til 2015. Inntaksten i 2014 var 148 370, mot 143 925 i 2015. Lånekassen er nå i gang med et prosjekt som skal kartlegge henvendelsene til Lånekassen og vi tar sikte på å få redusert e-henvendelsene og heller få kundene inn på selvbetjeningsløsninger slik at de finner det de leter etter uten å henvende seg til oss.



Brev

I 2015 kom det inn 211 990 brev til Lånekassen. En god del av disse brevene blir sendt inn elektronisk, men de kommer inn i ustrukturert form. For å kunne nå målene som vi har satt oss fram mot 2020 er det viktig å få ned antallet brev. Prosjektet som ble nevnt i avsnittet om e-henvendelser har også satt i gang et arbeid for å redusere innkomsten av brev med opp mot 60% fram mot 2020. Prosjektet er godt i gang med å analysere brevene som kommer inn til oss og ulike tiltakspakker for å få ned antallet brev vil bli lansert fortløpende de neste par årene.

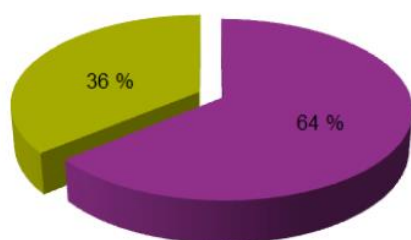
Saksbehandling

Mange av Lånekassens saker behandles helmaskinelt, noe som innebærer at saken ikke er inntatt av en saksbehandler. Dette er tidsbesparende både for Lånekassen og kundene våre, da kunder med helmaskinelt behandlede saker i mange tilfeller får vedtaket bare timer etter at søknaden er sendt inn. Gjennom datautveksling med andre virksomheter innhentes opplysninger vi trenger til behandling av søknaden, uten at kunden må levere inn

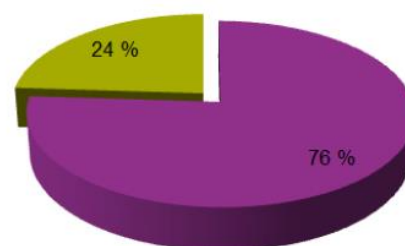
dokumentasjon. Lånekassen henter mange opplysninger elektronisk fra samarbeidspartnere som Skatteetaten, lærestedene, VIGO og Nav, og bidrar dermed til samarbeid på tvers i offentlig sektor.

Lånekassen jobber for å øke andelen helmaskinelle saker ved å legge til rette for automatisk innhenting av stadig flere typer opplysninger fra andre virksomheter. I løpet av 2015 har vi sørget for innhenting av nye opplysninger fra Skatteetaten for å tilrettelegge for automatisert saksbehandling i forbindelse med nytt regelverk for grunnstipend, jf. punkt 3.2.3. I tillegg har vi startet arbeidet med å etablere automatisert innhenting av opplysninger fra a-ordningen¹². Vi har også hatt dialog med NAV, UDI og Nasjonalt introduksjonsregister (NIR) for å få på plass automatisert innhenting av data.

Søknader om støtte



Søknader om betalingsutsettelse



■ Andel helmaskinelt behandlede saker
■ Andel manuelt behandlede saker

Andel helmaskinelt behandlede søknader om studiestøtte og betalingsutsettelse i 2015

Lånekassen i sosiale medier

Facebook

Lånekassen har to sider på Facebook. Den ene ble åpnet i mai 2011 og er for elever på videregående. Den andre ble lansert i januar 2012 og er for utlandsstudenter. Dialogen på siden for elever på videregående føres av ansatte ved kundesenteret og dialogen på sidene for de som studerer i utlandet føres av saksbehandlere ved Utland. Kommunikasjonsavdelingen har det redaksjonelle ansvaret.

Facebookside	Antall liker jan 2015	Antall liker jan 2016	Økning	Jenter	Gutter	I ønsket aldersgruppe
Fb elever på vgs	19 000	20 939	10,2 %	54 %	46 %	91 %
Fb studenter i	5 248	6 127	16,7 %	66 %	34 %	53 % (90%*)



utlandet

Twitter	3 360	3 492	3,9 %	-	-	-
---------	-------	-------	-------	---	---	---

*90 % er inkludert de i alderen 25-33 år

Twitter

Lånekassen twitret 348 ganger i 2015, omtrent 150 færre tweets enn i 2014. Våre twittermeldinger ble sett 296 000 ganger, cirka 25 000 færre visninger enn tidligere.

Twitter spiller per i dag ikke en stor rolle som kontaktpunkt med kundene. Antall spørsmål fra kundene er langt større, også per følger, på Facebook. Det er flere årsaker til det, men først og fremst at Facebook er en mer egnet plattform for dialog enn hva Twitter er, spesielt med tanke på at lengden på tweets er så begrenset og at det er en svakere kultur for direkte dialog. For det andre har vi en annen type følgere på Twitter. Vi følges av mange andre offentlige organisasjoner og virksomheter, samt journalister og politikere.

Twitter fungerer som en ypperlig lyttepost, utropspost og kanal for dialog med kunder og andre. Også i 2015 har vi svart daglig på spørsmål på Twitter, og vi bruker kanalen aktivt i kanalmiksen ut mot kundene og media. Antall følgere har steget med 3,9 prosent i løpet av 2015 til 3 492. Det er en svakere stigning enn fra 2014 til 2015.

Kanalstrategi

Lånekassen sin kanalstrategi er nedfelt i vår kommunikasjonsplattform som gjelder for perioden 2015-2020. Kommunikasjonsarbeidet i Lånekassen er tuftet på de tre f-ene

Lett å finne, lett å forstå og lett å få til

Kommunikasjonsplattformen presenterer først Lånekassens samfunnsoppdrag, visjon og virksomhetsmål. Deretter klargjør plattformen målsetninger og prinsipper ved Lånekassens kommunikasjonsarbeid. Plattformen går videre gjennom ulike



aspekter ved Lånekassens kommunikasjonsarbeid, før Lånekassens kanalstrategi presenteres.

Lånekassen må bruke ulike kanaler slik at de fungerer godt sammen og ikke motvirker hverandre. Dette vil også bidra til å bygge et godt omdømme. Alle kanaler som Lånekassen bruker, skal i så stor grad som mulig henvise til Dine sider, lanekassen.no og elektroniske betalingsløsninger.

Kanaler for kommunikasjon med kunder

Nettkanaler

lanekassen.no er Lånekassens hovedkanal for informasjon til kunder og potensielle kunder. Her skal de få uttømmende informasjon om Lånekassens ordninger på en enkel og klar måte. De skal også finne forskrifter og utfyllende informasjon om ordningene. Alle de andre kanalene skal henvise til nettsidene, der det alltid skal være lett tilgjengelig og oppdatert informasjon.

Dine sider er en del av kundeportalen der kunden logger seg inn via lanekassen.no. Dine sider er Lånekassens hovedkanal for selvbetjening, dialog med kundene og personalisert informasjon til kunden. Kunden skal finne all informasjon om sin kundestatus, oppdatere informasjon dersom dette er nødvendig og ha tilgang til våre nettsøknader. Brev fra Lånekassen til våre kunder skal legges ut i elektronisk postkasse, såfremt sikkerhetsnivået på innloggingen tillater det. Alle e-henvendelser fra kunder sendt til Lånekassen via Dine sider, skal besvares med e-henvendelse, eller eventuelt et brev, som legges ut på Dine sider. Dine sider skal være tilgjengelig for våre kunder ved at våre innloggingstjenester er godt kjent og brukervennlige.

Alle nettsøknader skal være lett tilgjengelige og ha et klart og tydelig språk. Lånekassen skal jobbe for å ha gode løsninger som oppfyller sentrale krav til tilgjengelighet.

Kanaler for utgående massekommunikasjon

E-post til kundene skal få kundene til å utføre en handling. E-post skal også brukes til å varsle om brev i postkassen på Dine sider, informere om søknadsprosessen og annen informasjon som ikke er taushetsbelagt. E-postene skal gi klar og tydelig informasjon og henvise til nettsidene.

SMS skal få kundene til å utføre en handling, og brukes til varsling om brev i postkassen på Dine sider, til informasjon om søknadsprosessen og til annen informasjon som ikke er



taushetsbelagt. Med mobiltilpassede sider for lanekassen.no og Dine sider vil SMS bli praktisk likestilt med e-post (om ikke økonomisk). SMS skal gi klar og tydelig informasjon og henvise til nettsidene.

Sammen med lanekassen.no og Dine sider, er brev fra Lånekassen den viktigste informasjonskanalen til våre kunder. Språket i brevene skal bygge på Lånekassens språkprofil og skal være tydelig og lett forståelig. De sendes til kunden enten via post eller ved å legge dem på Dine sider. Lånekassen skal arbeide for at flere gir samtykke til elektronisk kommunikasjon.

En-til-en-kanaler

Kunder må logge seg inn på Dine sider for å kunne sende e-henvendelser. God informasjon på lanekassen.no, i brev og annen informasjon skal bidra til å redusere denne typen ressurskrevende henvendelser. Svar på e-henvendelser bør henvise til våre nettsider. Se egne rutiner for besvarelse av e-henvendelser på Innsida.

Lånekassen vil alltid motta henvendelser på telefon og vi må gjennomføre alle tilgjengelige kommunikasjonstiltak for å redusere omfanget. Alle som ringer skal være fornøyd på første forsøk og oppleve at de får informasjonen de trenger og søker etter. Ved telefonhenvendelser bør kundene få opplæring i hvordan de selv kan bruke nettsiden neste gang. Se egne rutiner for å besvare telefoner på Innsida.

Andre kanaler for kundekommunikasjon

Sosiale medier er viktige kanaler for å løse kundene inn til riktig sted på lanekassen.no og Dine sider, og for å informere om ordninger og gi praktisk informasjon. Kanalen skal bidra til å redusere antall henvendelser på telefonen, øke bruken av selvbetjeningsløsningene på Dine sider og øke utnyttingsgraden til våre støtteordninger. Sosiale medier skal også fungere som lytteposter for å fange opp signaler og innspill fra kunder og samfunnet, og skal brukes til dialog for å besvare spørsmål fra de få, slik at de blir relevant for de mange. Vår bruk av sosiale medier er viktig for vårt omdømme, bidrar til at Lånekassen oppfattes som en moderne virksomhet, og til at vi når målet om digitalt førstevalg.

Tredjeparter (ansatte ved læresteder, offentlige institusjoner, organisasjoner og andre samarbeidspartnere) er i direkte kontakt med kundene våre i det daglige, og er en viktig kilde til informasjon for våre kunder. Derfor må Lånekassen benytte tredjeparter aktivt som informasjonskanaler for å få ut god og riktig informasjon om Lånekassens ordninger,

Tredjeparter kan

også bidra til å bekjempe myter om Lånekassens ordninger og prosesser. Lærestedene gir også tilbakemeldinger til Lånekassen fra egne ansatte og elevene.

Media er en viktig kanal for å få ut informasjon til våre kundegrupper og for å bygge vårt omdømme. Mediene er viktige samfunnsaktører som skal behandles med respekt og



imøtekommenhet. Det vil si at de skal få raskt svar med kvalitetssikret og utfyllende informasjon. Lånekassen skal håndtere media på en profesjonell og proaktiv måte, for å få ut informasjon om muligheter, rettigheter og plikter kunder og potensielle kunder har.

Betalingsmåter

Lånekassen skal aktivt kommunisere fordelene ved å bruke elektroniske betalingsløsninger, og spesielt avtalegiro, for å få flere kunder til å velge disse løsningene. På den måten bidrar man til å støtte opp om Lånekassens strategi om digital dialog.

Kanaler for kommunikasjon med lærestedene

Arbeidsflaten for læresteder (AFL) skal sammen med lanekassen.no være hovedkanalen for kommunikasjon med lærestedene. PULS har hovedansvaret for sidene. Målet med AFL er å sikre at lærestedene utfører oppgavene sine riktig og i rett tid. AFL sikrer målrettet informasjon gjennom tilgangsstyring. Det må sikres et godt samspill mellom AFL og den åpne informasjonen på lanekassen.no. Muligheten til å målrette informasjon må vi vurdere mot behov for tilgjengelighet (informasjon utenfor innlogget løsning). I tillegg er skolemøter, skoletelefonen og e-post til lærestedene viktige informasjonskanaler.

Kanaler for samfunnskontakt

lanekassen.no skal være hovedkanalen for å informere samfunnet på områder som berører Lånekassen, utdanningsstøtte, tilbakebetaling, statistikk og generell informasjon om Lånekassen.

Media er en viktig aktør for kommunikasjon med omverdenen. Media skal brukes for å gi generell informasjon om Lånekassen og Lånekassens ordninger, styre kundedadferd, bygge omdømme, informere om utviklingstrekk og trender knyttet til utdanningsstøtte, og komme med proaktive utspill fra Lånekassen i saker som vi mener det er viktig når bredt ut med. Spørsmål om politikk, om hensikten med regelverk, om støttebeløp og ordningers utforminger er i utgangspunktet Kunnskapsdepartementets område.

Kanaler for internkommunikasjon

Fram til nå har intranettet vårt vært den viktigste informasjonskanalen for ansatte i Lånekassen. Vi er nå i gang med å etablere en ny samhandlingsplattform som skal gjøre at vi også internt kommuniserer på en mer effektiv måte. Ved hjelp av nye og gode løsninger for internkommunikasjon vil man lettere finne den informasjonen man trenger, det vil bli lettere å nå ut til de personene som skal ha den informasjonen som blir lagt ut og etter hvert vil det bli en reduksjon i antall e-post som blir sendt rundt omkring i systemet.



Samspill mellom kanaler

Det er viktig å sikre at kanalene blir brukt hensiktsmessig og i riktig samspill avhengig av målgruppe, tidspunkt og kampanje. Dette gjelder både ved samhandling internt i Lånecassen og når ansatte i Lånecassen samhandler med eksterne aktører.

Veien videre

LØFT-programmet ble helt avsluttet i 2015, og vi er godt i gang med vår strategi 2020. Vi har lyktes med å normalisere driften i 2015, vi har gjennomført mange forbedringstiltak og vi har satt i gang flere større prosjekter som skal ta oss framover.

Vi må klare å kombinere tjenesteutvikling, utvikling av fagrollen og organisasjonsutvikling i et godt samspill, slik at vi styrker vår posisjon. Vår visjon om å bli oppfattet som den mest moderne offentlige virksomheten i Norge krever kontinuerlige endringer og forbedringer, ikke minst fordi den teknologiske utviklingen går raskt og stadig endrer kundenes forventninger. Vår strategi forutsetter at vi klarer å effektivisere driften og øke ressursinnsatsen på utvikling. Denne omleggingen har vi startet. Vi må også klare å møte endrede bemanningsbehov og kompetanse som følge av ytterligere digitalisering og automatisering. Dette vil ha sitt motstykke i at omfanget av det manuelle arbeidet reduseres.

Lånecassen har følgende målsetninger for 2020:



Mål for kundetjenestene

I 2020 har vi enklere, raskere og kundetilpasset digital dialog med kundene.

Mål for fagrollen

I 2020 har vi styrket vår rolle som en aktiv og kunnskapsrik samfunnsaktør.

Internt mål

I 2020 er vi en mer lærende organisasjon med sterkere felles kultur og høyere produktivitet.

Avslutningen av LØFT markerer en ny epoke i Lånecassen, der vi skal utnytte mulighetene i systemene til bedre tjenester, økt tilfredshet hos kundene og økt effektivitet. Det har vært viktig å overføre strukturer og kompetanse fra LØFT for å sikre fortsatt utviklingskraft. Strukturer for kontinuerlig forbedring og innovasjon er videreutviklet gjennom 2015. Smidig utviklingsmetodikk er nå godt innarbeidet, og metodikken tjenstedesign («kundereisen») er introdusert for at vi skal kunne jobbe enda mer systematisk med å forstå kundenes behov.



Vi har satt i gang et større arbeid med å vurdere hvordan hele søknadsprosessen kan forbedres. Målet er at den i større grad skal bidra til at Lånekassen får en enklere, raskere og mer kundetilpasset digital dialog, og resultatet av arbeidet vil foreligge i 2016. Våren 2015 utredet vi også hvordan vi kan tilby digital dialog med foreldre til kunder under 18 år. Fra og med skoleåret 2016–2017 vil foreldre motta vedtak i sikker digital postkasse (SDP), og kan da signere avtale om støtte digitalt.

Det foreligger planer om ytterligere datafangst som vil gi økt automatisering og en høyere andel maskinelt behandlede saker. Allerede 8. juni i år kastes alle gamle telefoner og vi går over til å bruke Skype for Business for all telefoni i Lånekassen..

Strategier

Strategier beskriver hvordan vi skal nå målene for 2020.

Lånekassen har tre strategier, med tilhørende hovedgrep:



Vi skal effektivisere driften for å finansiere utvikling

- Kontinuerlig forbedre kjerneprosessen
- Utnytte mulighetene i systemene våre
- Øke kurans og automatisering
- Bruke beste praksis
- Bruke (frivillige) statlige fellesløsninger og standardiseringer der vi er tjent med det



Vi skal forenkle for å forbedre

- Kundene skal være fornøyd på første forsøk
- Øke datafangsten for å minimere informasjon fra kundene
- Jobbe for et enklere regelverk
- Øke analysekraften som grunnlag for forbedringer
- Sørge for flere muligheter for selvbetjening som skal være lette å finne, lette å forstå og lette å bruke



Vi skal modernisere internt for bli en enda mer attraktiv arbeidsplass

- Arbeidsoppgavene skal være verdiskapende, utfordrende og bidra til læring og personlig utvikling
- Dele kompetanse og samhandle effektivt
- Benytte moderne og funksjonelle systemer og verktøy



Kort oppsummert kan vi si at økt digitalisering og automatisering er en viktig drivkraft for effektivisering. Lånekassens vei mot å bli den mest moderne offentlige virksomheten i landet lager vi sammen med våre kunder – vi gjør utdanning mulig gjennom en enkel og effektiv digital kundereise.





Danmark

Allmän utveckling inom ICT som påverkar studiestödet

Styrelsen for Videregående Uddannelser(UDS) arbejder fortsat med at få den fælles offentlige digitaliseringsstrategi med henblik på at skabe en mere velfungerende og effektiv offentlig sektor. Centralt er ønsket om at de digitale kanaler skal være borgernes førstevalg, når de tager kontakt til det offentlige.

I nedenstående er der en gennemgang af den udvikling der har været på området:

Digital post

Fra den 23. maj i år blev det obligatorisk for borgere og virksomheder at sende alle henvendelser til UDS via Borger.dk og Virk.dk

Det er dog stadig muligt at kontakte UDS via mail når det drejer sig om generel vejledning

Digital ansøgning til handicaptillæg og SU i udlandet

I 2013 blev ansøgningsprocessen i forhold til SU i udlandet og handicaptillæg digitaliseret i forhold til de studerende. På disse områder kræver sagsbehandlingen dog fortsat medvirken af sagsbehandlere, da der skal foretages en række skøn.

Digital ansøgning om SVU

1. marts i år blev det ligeledes muligt at søge digitalt om SVU. Det foregår ved via en PDF-løsning. Den bagvedliggende sagsbehandling digitaliseret, så sagerne i langt overvejende grad behandles, uden at medadministratorerne skal foretage sig andet end at taste ansøgningerne. Der er ikke en grænseflade mellem PDF og SVU-systemet endnu.

Fælles Datavarehus

Det er fortsat en ambition at etablere et fælles datavarehus for uddannelsessektoren.

Datavarehuset skal indeholde data om studerendes forløb, omkostninger, resultater mv. i uddannelsessystemet, som trækkes direkte fra institutionernes studieadministrative systemer.

Digital ansøgningsproces for udenlandske statsborgere

Ansøgningsprocessen i forbindelse med SU til udenlandske studerende skal digitaliseres i 2016-2017.

Sagsbehandlingen vil delvist blive digitaliseret. Da afgørelser efter EU-retten fortsat vil kræve en konkret og individuel afgørelse, vil der være områder, hvor det ikke er muligt at digitalisere.

Kundservice och kanalstrategier

Informationskanaler och servicekanaler

Segmenter	Kanal	Kanaltype
1. Studerande	<ul style="list-style-type: none"> • su.dk • svu.dk • ungdomskort.dk • danskstudiefond.dk • (borger.dk) • (umf.dk) 	Offentligt tilgængelige hjemmesider
	<ul style="list-style-type: none"> • Twitter 	Socialt medie
	<ul style="list-style-type: none"> • minSU • Godkendelse til Ungdomskort 	Selvbetjeningssystemer
	<ul style="list-style-type: none"> • Formularer 	Skemaer og blanketter
	<ul style="list-style-type: none"> • Support fra UDS 	Telefon og mail
	<ul style="list-style-type: none"> • Eboks - Systembreve fra styrelsen 	Støttemeddelelser, afslag, godkendelser mv.
2. Medadministratorer	<ul style="list-style-type: none"> • su.dk • ungdomskort.dk • Svu.dk 	Offentligt tilgængelige hjemmesider
	<ul style="list-style-type: none"> • SU-net • SVU-net • Uddannelseskort/adm 	Lukkede hjemmesider
	<ul style="list-style-type: none"> • minSU-demo 	Kiggeadgang til selvbetjeningssystem
	<ul style="list-style-type: none"> • Support fra UDS 	Telefon og mail via Virk.dk



	<ul style="list-style-type: none">• Formularer	Blanketter
3. Studerende, der skal have en sag behandlet i styrelsen	<ul style="list-style-type: none">• su.dk• svu.dk• ungdomskort.dk• (borger.dk)• (umf.dk)	Offentligt tilgængelige hjemmesider
	<ul style="list-style-type: none">• Twitter	Sociale medier
	<ul style="list-style-type: none">• minSU	Selvbetjeningssystem
	<ul style="list-style-type: none">• Formularer	Skemaer og blanketter
	<ul style="list-style-type: none">• Support fra CSF	Telefon, mail og brev
	<ul style="list-style-type: none">• Breve fra styrelsen	Støttemeddelelser, afslag, godkendelser mv.

Kanalbeskrivelser

1: Studerende

Offentligt tilgængelige hjemmesider

Hjemmesiderne su.dk, ungdomskort.dk og svu.dk omhandler alle betingelserne for at få uddannelsesstøtte og vejleder i ansøgningsprocedurer.

Hovedprincippet for webformidlingen er, at informationerne præsenteres efter en 80/20-fordeling, hvor den information, som størstedelen af brugerne søger, præsenteres med størst synlighed, mens nicheemnerne placeres længere nede i strukturen. Alle hjemmesiderne tilpasses løbende med henblik på at sikre, at de studerende til hver en tid kan finde svar på alle aktuelle spørgsmål om uddannelsesstøtteordningerne og dermed, hvordan de betjener sig selv.

Su.dk og ungdomskort.dk er indgang til selvbetjeningssystemerne minSU og godkendelsessystemet til Ungdomskort.

Fsva. behov for support henviser hjemmesiderne de studerende, der ikke henvender sig om særområderne, til medadministratorerne. Henvisningen beskriver decentraliseringen og henviser på SU-området til de lokale SU-kontorer. På transportområdet er opgaverne fordelt mellem trafikselskaberne, SU-kontorerne på uddannelsesstederne og styrelsen, og der henvises derfor til disse tre parter, og på SVU-området henvises til de lokale SVU-



administratorer eller styrelsen. Henvisningerne er opdelt på uddannelsestype og består hovedsagligt af direkte telefonnummer, mail og åbningstider suppleret med Google Maps.

På hjemmesiderne borger.dk og ufm.dk gives en ganske kort beskrivelse af hovedreglerne for de forskellige støtteområder. Brugere linkes derefter videre til hhv. su.dk, svu.dk og ungdomskort.dk.

Twitter

Studenterslusen bemande en Twitter-profil om SU og Ungdomskort. Profilen bruges til at vejlede om uddannelsesstøtte i en åben en-til-mange relation. Via profilen formidles generel information om for eksempel tidsfrister. Brugen af Twitter understøtter vejledningen på hjemmesiderne ved at henvise til disse.

En del tweets er af mere imageplejende/humoristisk karakter. De initieres af Slusen for at skabe dialog, åbenhed og aktivitet med henblik på at brugerne begynder at hjælpe hinanden for dermed at understøtte selvbetjeningen.

Selvbetjeningssystemer

Selvbetjeningssystemerne er værktøjer til de studerende, der skal søge SU og diverse tillægsydelse (foregår i minSU) eller søge om at blive myndighedsgodkendt til et Ungdomskort (et godkendelsesmodul i minSU). De studerende kan løbende holde sig orienterede i deres sag i selvbetjeningssystemerne.

Formularer

UDS udformer skemaer og blanketter til de målgrupper, der af forskellige årsager ikke kan anvende de digitale selvbetjeningssystemer (fortrinsvist studerende, der ikke kan få NemID).

Support fra UDS

Den studenterbemandede telefonsluse besvarer telefonopkald og mails. UDS's telefonstruktur har fire indgange med hver sit direkte telefonnummer:

1. SU
2. SU til uddannelser i udlandet
3. Ungdomskort
4. SVU

En del opkald vedrørende transport bliver i telefonsystemet, baseret på tastetryk, viderestillet direkte til et af trafikelskaberne.

Opkaldene er prioriteret i henholdsvis A- og B-opkald:

Prioritet A: SU til uddannelser i udlandet, handicaptillæg, udenlandske statsborgere, tilbagebetalingskrav (kun IK-højsæson), forældreindkomst

Prioritet B: SU, Ungdomskort, SVU

Der bliver for hvert område, mens de uddannelsesøgende venter i telefonkøen, afspillet en række talebeskeder, hvor der informeres om, hvornår man skal henvende sig til en medadministrator samt anvisninger til hurtigere sagsbehandling – eksempelvis ved at sidde



klar med indkomstkrevet og have læst om reglerne for fribeløb på su.dk.

Mails fra studerende besvares på samme måde som telefonopkaldene. Mails, som omhandler SU til uddannelser i udlandet, handicaptillæg, udenlandske statsborgere, forældreindkomst eller indkomstkontrol, får en manuel besvarelse. Kræver henvendelsen tungere sagsbehandling, videresendes til back-office-enhederne.

Hvis mail-henvendelsen drejer sig om SU, Ungdomskort eller SVU, bliver de for størstedelens vedkommende besvaret med et standardiseret autosvar, der informerer om, hvor de studerende kan søge information, hvilket serviceniveau de kan forvente, og at de skal henvende sig til en medadministrator.

Systembreve fra styrelsen

De studerende modtager løbende støttemeddelelser, der viser deres tildeling af uddannelsesstøtte, og andre breve med godkendelser/afslag, forespørgsler mv. Brevene sikrer, at de studerende løbende har overblik over deres støtteforhold, de afgørelser styrelsen eller medadministratorerne træffer og dermed information om, hvorvidt deres støtte kører korrekt eller de bør agere i forhold til deres tildeling.

2: Medadministratorer

De offentligt tilgængelige hjemmesider benyttes også af medadministratorerne, da de lige som de studerende ser satser, tidsfrister og regelgrundlaget for at få uddannelsesstøtte der.

Medadministratorerne tilbydes derudover en række særlige kanaler:

Lukkede hjemmesider

Administratorerne har nogle lukkede hjemmesider, der detaljeret beskriver, hvordan de skal sagsbehandle. Det er også her, de får systemhjælp til fagsystemerne, læser om deres myndighedskrav, statistik og andet, der ruster dem til deres arbejde.

MinSU-demo

UDS har et demo-system til selvbetjeningssystemet minSU, som de studerende søger SU mv. i. I dette system har medadministratorerne kiggeadgang. Medadministratorerne kan ikke sagsbehandle eller foretage andre handlinger i systemet; det er et værktøj, der muliggør deres arbejde med at vejlede og hjælpe de studerende til at agere i minSU og være deres egen sagsbehandler.

Support fra UDS

En række supportenheder besvarer telefonopkald og mails fra medadministratorerne, der ydes hjælp til deres sagsbehandling eller videresupport af de studerende.

UDS's backoffice supportenheder er:



Støttetildeling og Support (SoS) – yder support på sager om SU, tillægsydelse, godkendelse til Ungdomskort mv.

Udland – yder support på støtte til studieophold i udlandet

SVU – yder support på Statens Voksenuddannelsesstøtte

Opkaldene fordeles på emner og besvares lige som mailhenvendelserne i kronologisk rækkefølge.

Formularer

UDS udformer nogle få blanketter til administratorerne i forhold til systemoprettelse, følgeskrivelser, indskrivning af elever på folkeskoler mv. Nogle af disse påtænkes digitaliseret.

3: Studerende, der skal have en sag behandlet i styrelsen

De studerende, der skal have behandlet deres sag i styrelsen, kan lige som de øvrige studerende benytte de offentligt tilgængelige kanaler: hjemmesiderne (su.dk, ungdomskort.dk, svu.dk), Twitter og selvbetjeningsløsningerne (minSU og godkendelsessystemet til Ungdomskort). Ligesom de også tilbydes skemaer og blanketter, modtager støttemeddelelser og breve om deres uddannelsesstøtte og kan kontakte UDS's telefonsluse.

På nogle få områder adskiller anvendelsen og formidlingen i disse kanaler sig dog fra de decentrale sagsområder:

Offentligt tilgængelige hjemmesider

Hjemmesiderne beskriver de samlede regelsæt for støtteordningerne, men da særømråderne er mindre sagsområder, er noget af formidlingen placeret mindre synligt (jf. 80/20-princippet for webformidlingen).

Hvad angår kontakt til styrelsen finder denne gruppe kontaktdata til styrelsen længere nede i strukturen under oversigten over SU-kontorer og SVU-administratorer.

Selvbetjeningsystemer (med tilhørende skemaer/blanketter)

Selvbetjeningsystemet minSU anvendes også, når de studerende vil søge handicaptillæg, SU til en hel uddannelse i udlandet eller ligestilling som udenlandsk statsborger. På få områder suppleres den digitale ansøgning af papirskemaer (bl.a. når en udenlandsk statsborger søger om at blive ligestillet med danske studerende). I takt med, at selvbetjeningsystemerne udbygges, vil disse skemaer udfases.

Support fra UDS

Den studenterbemandede telefonsluse prioriterer, som tidligere beskrevet, henvendelserne inden for særømråderne som A-henvendelser. De studerende hører emnerelaterede talebeskeder i telefonkøen og modtager manuelle svar på mails om særømråderne. Kræver henvendelsen tungere sagsbehandling, videregives til back-office-enhederne.



Styrning och strategier

UDS administrerer følgende uddannelsesstøtteordninger:

- Statens uddannelsesstøtte (SU, SU-lån, handicaptillæg mv. til uddannelser i Danmark og udlandet)
- Transportrabat (Ungdomskort, kilometerpenge, færgerabat mv.)
- Statens Voksenuddannelsesstøtte (SVU)

Den høje grad af digitalisering og den overvejende decentrale tilrettelæggelse af sagsbehandlingen udmønter sig i følgende strategi for anvendelsen af kanaler til information om støtteordningerne:

1. Vi stiller information om regler, ansøgningsprocedurer og mulighed for vejledning til rådighed for de studerende, så de bliver i stand til at ansøge og betjene sig selv/understøtte sagsbehandlingen.
2. Vi informerer og uddanner medadministratorer, så de kan administrere den decentrale del af sagsbehandlingen og hjælpe studerende med problemer/spørgsmål til ansøgningsprocedurer.
3. For de sagsområder, som skal sagsbehandles i UDS, giver vi information om regler og ansøgningsprocedurer til de studerende, så de bliver i stand til at ansøge og understøtte sagsbehandlingen.

Sagsområder, der sagsbehandles i styrelsen er:

- SU til hele uddannelser i udlandet
- Handicaptillæg
- Forældreindkomst
- Indkomstkонтроlkrav (for meget udbetalt støtte)
- Udenlandske statsborgere som ligestilles med danske
- Generelle spørgsmål om uddannelsesstøtte for studerende, der ikke er tilknyttet et uddannelsessted

Administrativ tilrettelæggelse for decentraliseret sagsområde:

1. Den studerende betjener i videst muligt omfang sig selv på nettet (SU.dk og MinSU)
2. Ved behov for hjælp retter den studerende henvendelse til en medadministrator
3. Ved medadministrators behov for support(SU-net) løser det ikke problemet retter medadministratoren henvendelse til styrelsen via Virk.dk(mail)
4. Styrelsen svarer medadministrator, som herefter hjælper den studerende



Administrativ tilrettelæggelse for ikke-decentraliseret sagsområde:

1. Den studerende betjener i videst muligt omfang sig selv på nettet (SU.dk og MinSU)
2. Ved behov for hjælp retter den studerende henvendelse til styrelsen. Styrelsen hjælper den studerende

Framtidsvision

UDS ønsker at gøre studerende og administratorer endnu mere selvhjulpne, og iværksætte løbende tiltag, der kan styrke rollefordelingen mellem de studerende, som skal betjene sig selv, administratorerne som de lokalt forankrede sagsbehandlere og styrelsen som centraladministration og sagsbehandler af særområderne.

- **Øget digital selvbetjening**
Vi arbejder løbende på at øge graden af digital selvbetjening. Nye funktioner etableres i selvbetjeningssystemerne, så papirskemaer udfases. Blandt andet gives der mulighed for digital fuldmagt, så studerende kan lade andre repræsentere deres sag og have dialogen med uddannelsesstederne eller styrelsen.



Island

Allmän utveckling inom ICT som påverkar

studiestödet

Ansøgere om studielån har adgang til Mine sider og der kan de indsende ansøgninger om studielån. På Mine sider er også tilgængelige diverse blanketter hvor ansøgeren kan opgive sine intægter under året, ansøge om skolepengelån, makelån og foretage ændringer på sin ansøgning hvis det er nødvendigt. Kunderne udfylder ansøgningen elektronisk og behøver ikke kontakte LÍN på anden måde. Hvis det viser sig at der mangler yderligere oplysninger får ansøgeren anmodning derom via e-mail. Der sendes også bekræftelse på at LÍN har modtaget ansøgningen.

Der gøres visse maskinelle kontroller ved ansøgningen, f.eks. om ansøgeren opfylder bosætningskrav, om han/hun er enlig forsørger, om det omsøgte studium er berettiget til studielån, om ansøgeren har nok ECTS points tilbage af sin studiepoint“kvote“ osv. Når alle nødvendige oplysninger er kommet til LÍN sendes låneplan til Mine sider.

Det er kun gælds brevet som skal sendes på papir.

LÍN byder på LÍN-APP for studerende hvor de kan få oplysninger om sin ansøgning og om der mangler dokumenter osv.

Tilbagebetalere kan se oplysninger om sin studiegæld på Mine sider, indsende diverse ansøgninger elektronisk, d.v.s. ansøgning om tilbagebetaling på afdrag, ansøgning om fritagelse fra tilbagebetaling på grund af sygdom, invalitet, fødsel osv., og søge om afbetaling med kreditkort.

LÍN får studieresultater elektronisk efter hvert semester fra de fleste universiteter på Island.

Fra andre skoler sendes oplysninger (excel-filer) via e-mail.

Studerende i udlandet må selv se om at sende studieresultater til LÍN. Hvis de har søgt om lån til studieafgifter skal de også sende bekræftelse fra skolen at de har betalt sine studieafgifter.



Kundservice och kanalstrategier

Informationskanaler och servicekanaler

LÍN's hemsida

På hemsidan finns tilldelningsreglerna samt generella uplysningar om studielån, betingelser för att få lån, om tillbäggbetaling och uplysningar om processer samt allmänliga uplysningar för studerande och tillbäggbetalare. På hemsidan är möjligt att utskriva blanketter som inte finns på Mine sider. Regnemaskiner för studielån och tillbäggbetaling finns på hemsidan. På hemsidan sättes också generella besked till kunderna samt andra nyheter. Publikationer utgivet av LÍN visas på hemsidan. Tilldelningsregler för hvert studieår utgives också som brochurer på papper.

Mine sider

Mine sider är tillgängliga igennem netbanker og island.is.

Adgangskoden hos banken eller island.is bruges – LÍN har ikke særskilt adgangskode.

På Mine sider kan studerende fylde ud blanketter og sende elektronisk. Den enkelte student får også personlige meddelelser på Mine sider om nødvendige dokumenter/oplysninger han/hun skal sende til LÍN. På Mine sider kan den studerende få oplysninger om sit låneplan, oplysninger om sin studielånegæld osv. Tillbäggbetalere kan få oplysninger om sin gæld og oversigt over sine indbetalinger. Kautionsister kan få oplysninger om de lån de ansvarlige for osv.

Selvservice via Mine sider; Ansøgningsblanketter; om studielån, fritagelse fra betaling, betaling på afdrag, betaling med kreditkort, sende oplysninger om sin intægt og forskellige andre blanketter.

Personlig service på LÍN's kontor

Allmänlig kundservice är tillgänglig på LÍN kontor samt personlig samtale med rådgiver.

Service via telefonsamtaler og og e-mail

Meget stor del af LÍN's service foregår via telefonsamtaler og e-mail. LÍN's kunder kan kontakte LÍN via telefon eller sende e-mail og forhøre sig om sine personlige



sager samt almindelige oplysninger om tildelingsreglene og procedurer. Kunderne kan også komme til LÍN's kontor og få samtale med rådgiver. Indgående telefonopkald til LÍN var omkring 61.000 i året 2015 og omkring 52.000 e-mail blev sendt til lin@lin.is.

Sociale medier

Almindelige meddelelser lægges på Facebook. Det er en „ensidig tjeneste“, LÍN tager ikke mod forespørgsler på Facebook.

Samarbejde med andre organisationer

LÍN har samarbejde med skattekontorer, islandske skoler og folkeregistret. Samarbejde med skoler for at indhente studieresultater og forskellige oplysninger om studier og studieretninger.

Fra folkeregistret får LÍN oplysninger om ansøgerens familiestatus, om de har make og/eller børn, bopæl osv.

Fra skattekontoret får LÍN oplysninger om både ansøgernes og tilbagetalernes indtægter i året.

Disse oplysninger er nødvendige dersom ved beregning af studielånerne og beregning af afbetaling tages hensyn til indtægt i året eller forrige år.

Styrning och strategier

LÍN opfordrer til brug af Mine sider som en meget nem måde at kommunikere med LÍN. Selvbetjening via Mine sider prioriteres og LÍN er nu ved at opdatere Mine sider og gøre tjenester mere effektive.

Framtidsvision

Mere selvservice. LÍN vil tage i brug midler som kan fremhæve dette formål.

Udvikle servicen på Mine sider således at kunden kan få de oplysninger han/hun behøver og kan klare sig selv undan at behøve at kontakte LÍN.

Hjem siden skal opdateres – formålet er at der findes alle de oplysninger kunden behøver og de er let at finde.

Sandsynligvis holder LÍN op med adgang til Mine sider igennem netbankene. Der bliver således kun muligt at logge ind på Mine sider igennem island.is.