|  |
| --- |
| Nettverk for IKT, Kommunikasjon og administrasjon |
| Best practise i Norden |
| Å lære av hverandre |

|  |
| --- |
| 27.05.2010 |

# Best practise i Norden – å lære av hverandre


### Rapport från Nettverk for IKT, Kommunikasjon og administrasjon

[Best practise i Norden – å lære av hverandre 1](#_Toc262730062)

[Best practise i Norden – å lære av hverandre 2](#_Toc262730063)

[Rapport från Nettverk for IKT, Kommunikasjon og administrasjon 2](#_Toc262730064)

[1. Introduksjon 3](#_Toc262730065)

[2. Ansökan 3](#_Toc262730066)

[a. Autentisering og signering 3](#_Toc262730067)

[Loginløsninger til selvbetjening 3](#_Toc262730068)

[3. Datafangst 5](#_Toc262730069)

[Data til brug for ansøgningsbehandling 5](#_Toc262730070)

[4. Innkreving av lån 6](#_Toc262730071)

[5. Hjemmel til elektroniske afgørelser/vedtak (støttemeddelelser, lånebeviser, tilbagebetalingskrav og andre breve) 9](#_Toc262730072)

[6. Utbetaling 10](#_Toc262730073)

[7. Tilbakebetaling 11](#_Toc262730074)

[8. Kanalstrategi 13](#_Toc262730075)

[9. Vision för framtidens studiestöd 14](#_Toc262730076)

# Introduksjon

I forbindelse med Nordisk Studiestøttekonference 2006 på Færøerne nedsatte direktørkredsen et netværk, som fik i opdrag at erfaringsudveksle inden for temaerne: IT, kommunikation og administration. Med hensyn til de specifikke temaer blev der givet brede rammer for gruppens arbejde, mens der i rapporteringssammenhæng blev bestilt en best practise-rapport, dvs. en rapport, der opsummerer ”de bedste løsninger” inden for de behandlede temaer, som netværket har sat fokus på.

# Ansökan

Best Praksis

* Obligatorisk digital ansøgning

Danmark, Norge og Sverige satser målrettet på selvbetjening som det primære værktøj i ansøgningsprocessen, mens metoderne til at fremme brugen af selvbetjening varierer landene i mellem fra en obligatorisk digital ansøgningsproces i Danmark og Norge (fra sommeren 2009) til frivillige ordninger i Sverige. Brugen af selvbetjeningssystemer både i Danmark og Norge er på 100 %. Til sammenligning afleveredes i 2009 30 procent af ansøgninger om studiemedel i Sverige elektronisk på de gymnasiale uddannelser, mens det var 57 procent på de eftergymnasiale uddannelser. Der er i netværket enighed om, at digitale selvbetjeningsløsninger er den mest omkostningseffektive løsning og at brugen af selvbetjening skal søges fremmet mest muligt. Der er endvidere enighed om, at den danske/norske model med tvungen digital ansøgning mest effektivt fremmer målet om digital ansøgning.

# Autentisering og signering

### Loginløsninger til selvbetjening

Det kan være vanskeligt entydigt at udpege en egentlig bedste praksis i valget af login-modeller til selvbetjening. Forenklet sagt, udfordrer hensynet til det højest eksisterende sikkerhedsniveau (kvalificeret certifikat) muligheden for mobilitet, brugervenlighed og en nemmere udbredelse af løsningen (OCES).

Best Praksis

* Én offentligt udstedt eID, der kan bruges på alle offentlige nettjenester og gerne på private tjenester som netbanker
* Kvalificeret certifikat (højeste sikkerhedsniveau - likestilte med håndskreven signatur)
* En brugervenlig og lettilgængelig løsning, der sikrer høj udbredelse
* Kun login én gang – herefter sømløs adgang mellem alle offentlige selvbetjeningsløsninger

Istedenfor at det lages en eID-løsning for hver nettjeneste i forvaltningen, noe som skaper en uoversiktlig mengde brukernavn og passord for brukerne, er det i flere land et politisk ønske, at brukeren skal klare seg med bare én eller to offentlig utstedet eID-er - som til gjengjeld kan brukes på alle offentlige nettjenester.

Mange offentlige myndigheder arbejder på at digitalisere deres arbejdsprocesser og stille nye elektroniske tjenester til rådighed for borgere og virksomheder. Målet er både at spare administrative ressourcer i forvaltningen og at levere en bedre og mere tidssvarende service. En af de vigtigste barrierer for udbredelsen af digital forvaltning har været manglen på den rette sikkerhedsløsning, som yder tilstrækkelige sikkerhed ved f.eks. overførsel af personoplysninger, og som samtidig er overkommelig at håndtere i praksis for både myndigheder og borgere.

Kvalificerede certifikater udgør det højst eksisterende sikkerhedsniveau og bør ud fra en ren sikkerhedsmæssig betragtning foretrækkes. Ved udstedelsen af et kvalificeret certifikat skal der ske personligt fremmøde, man skal legitimere sig og borgeren skal kvittere på papir for at man har modtaget certifikatet. Da det kvalificerede certifikat oftest opbevares på et smartcard kræver det også, at man som borger har adgang til en terminal for at kunne bruger smartcardet eller man selv indkøber en sådan til sin PC. Løsningen har derfor vist sig svær at udbrede tilstrækkeligt hurtigt.

Det har resulteret i alternative certifikatløsninger (OCES), baseret på samme teknologi, som bruges ved kvalificerede certifikater, men hvor der ikke stilles krav om personligt fremmøde ved udlevering af certifikatet. Dermed lettes udbredelsen, mens sikkerheden sikres gennem en række alternative sikkerhedsprocedurer.

Norge

I Norge heter den eksisterende løsning MinID, som er en felles offentlig elektronisk ID på mellomhøyt sikkerhetsnivå til alle som ønsker det. MinID er en autentiseringsløsning som gjør det mulig for brukeren, etter å ha logget seg på en etats selvbetjeningsløsning å bevege seg videre mellom de ulike etatenes selvbetjeningsløsninger, uten at ny pålogging kreves. Tjenesten er gratis for brukeren og for tjenesteytende etat og finansieres sentralt i forvaltningen.

Fra 2011 lanseres en ny felles infrastruktur (samtrafikknav) for håndtering av både offentlige eID-er og eID-er i markedet. Dette navet er Idporten. I Idporten vil det bli etablert eIDer på høyeste nivå (nivå 4) med autentiserings-, signerings- og meldingskrypteringsfunksjon. eID på nivå 4 vil gjøre det mulig å presentere sensitiv informasjon i webgrensesnitt mot kundene og brukerne. Kravet til vern av personopplysninger i en web-dialog fordrer bruk av autentisering og kryptering ved bruk av Public Key Infrastructure (PKI) eller tilsvarende. I tillegg kreves meldingskryptering for å skjerme informasjonsflyten i webtjenesten. Dette sikkerhetsnivået tilrettelegger for en fullstendig elektronisk dialog mellom forvaltningen og medborgerne. Dette er ufravikleige krav som omfavner alle sikkerhetsbehov som er identifisert på tvers i norsk forvaltning. For tiden er slik funksjonalitet tilgjengelig på smartkort med kortleser. Det arbeides med å finne andre bærere, som f.eks mobiltelefon som tilrettelegger i større grad for utbredelse.

Danmark

I Danmark tages en ny offentlig digital signatur (NemID) i anvendelse og vil blive rullet ud fra 1. juli. Fra 1. november 2010 skal den være indført i alle offentlige tjenester. NemID er udviklet og finansieret i et samarbejde mellem det offentlige og det private (Pengeinstitutternes BetalingsService) og vil kunne bruges i alle offentlige og private tjenester, herunder netbanker, hvorfor udbredelse forventes at blive meget stor. Udrulningen af NemID sker primært via bankerne med 600.000 brugere om måneden fra 1. juli og i december vil der være omkring 3 millioner NemID-brugere.

NemID er ikke et såkaldt kvalificeret certifikat, men baserer sig på en anden offentlig standard: OCES-certifikater (Offentlige Certifikater til Elektronisk Service) som blandt andet indebærer, at borgeren ikke behøver møde personligt frem i forbindelse med udstedelsen. Det er dog den samme teknologi, der benyttes. NemID-certifikatet kommer til at ligge på en central server. Som borger skal man derfor ikke længere downloade certifikatet fra nettet efter at have fået tilsendt en kode pr. brevpost og installere det på egen PC. Borgeren kan bestille en NemID via nettet ved opgivelse af sit personnummer, postnummer og kørekort-/pasnummer. Datatilsynet har godkendt, at NemID opfylder tre væsentlige sikkerhedshensyn, når det indarbejdes i de enkelte tjenester:

* Modtageren af en meddelelse har sikkerhed for, at meddelelsen stammer fra den person, der har sendt den (fortrolighed)
* Sikkerhed for, at der ikke er ændret i meddelelsen undervejs (autenticitet)
* Ingen uvedkommende kan få kendskab til indholdet af meddelelsen (integritet).

# Datafangst

### Data til brug for ansøgningsbehandling

Best praksis

* Kun dataeier innhenter data fra medborgeren
* Dataeier er ansvarlig for datakvaliteten
* Innhenting av data fra medborgeren én gang
* Forvaltningen har hjemmel til å innhente og arbeider kontinuerlig med hjemler for nye behov
* Innhenting fra medborger og mellom forvaltning skjer elektronisk
* Forvaltningen gjenbruker data etter behov
* Tilby fullstendig pre-utfylt søknadsdialog med kundene

Fordeler:

* Medborgeren må avgi informasjon som skal brukes av flere i forvaltningen kun en gang
* Høyere datakvalitet siden samme data gjenbrukes,
* Kostnadseffektivt siden kun dataeier innhenter, men andre i forvaltningen gjenbruker

Lånekassen har en egen forskrift med hjemmel i utdanningsstøtteloven som angir hvem det kan hentes data fra, om hvem data kan hentes, hvilke data som kan hentes og hvordan vi kan bruke dem. Lånekassen melder behov for endringer i denne forskriften ved behov. Arbeidet med denne forskriften kan sidestilles med annet regelverksarbeid i Lånekassen. Personvern, forenkling og til enhver tid effektiv datafangst er motivasjon for dette arbeidet.

Det er et bærende princip hos flere studiestøtteadministrationer genom mange år at datafangst sker dels genom att den studerande lämnar uppgifterna i ansökningsblanketten/-systemet, dels genom myndighedens egna register och dels genom att uppgifter hämtas från andra myndigheter. Strategin er att uppgifter som finns i andra myndigheters register ska hämtas elektroniskt. Der indhentes således eksterne data fra en lang række myndigheder og samarbejdsparter f.x: Studieadministrative data om indskrivning etc. fra læresteder, informationer fra skattemyndigheder, oplysninger fra Folkeregisteret, geodata (rejseafstand), kontooplysninger etc.

Dels är det viktigt med en snabb tillgång till uppgifterna och dels är det viktigt att datat har hög kvalité. I 2005 avdekket analyser at Lånekassens saksbehandlere brukte 50% av sin tid til datafangst og andre ting for å få et tilstrekkelig saksgrunnlag for søknadsbehandling. Det har vært gjennomført en rekke tiltak for å effektivisere, udvide og kvalificere denne datafangsten gennem årene. Disse tiltakene har bidratt til økt automatisering i saksbehandlingen ved at elektronisk datafangst gir høyere kvalitet på dataene. Det er viktig at det er tillitt til offentlige registre. Dersom den enkelte virksomhet eller medborgeren ikke har tillitt til de registrene som forvaltes av det offentlige, er det en alvorlig trussel til medborgernes rettssikkerhet. Medborgerne vil ved å få presentert informasjon om seg selv kunne kvalitetssikre informasjonen og eventuelt få den korrigert hos dataeier.

Kvalité

För att det ska bli rätt beslut och rätt utbetalning är det viktigt att de data som fångas har hög kvalité. För att minska riskerna med att informationen inte motsvarar de krav som studiestödsadministrationen har är det angeläget att kontinuerligt ha en dialog med de förvaltningar som förser processen med data. Det bästa och effektivaste för kunderna och förvaltningen är att besluten blir rätt från början för att undvika återkrav och skuldsättning i onödan.

CSN har gjort ett antal uppföljningar främst mot kommuner och läroanstalter för att ta reda på hur rapporteringen av uppgifter till CSN genomförs. Dessutom har statskontoret i Sverige gjort en granskning i 2009 också av läroanstalter och skolors rapportering. Syftet med statskontorets granskning var att svara på frågan om CSN arbetar med intern styrning och kontroll på ett sådant sätt att riskerna för felaktiga utbetalningar minskar eller elimineras. Av de genomförda uppföljningarna framgår att det finns brister i den information som hämtas och används inom studiestödsadministrationen. Den främsta anledningen till att rapporteringen inte har den kvalité som krävs är att de olika aktörerna har olika syn på sin uppgift och sitt ansvar för studiestödet. CSN kommer att fortsätta att analysera kvalitén i datafångsten. Metoder för uppföljning av datafångst i förvaltningen behöver utvecklas och kan vara ett område för fortsatt diskussion inom ramen för det nordiska samarbetet.

# Innkreving av lån

Når det gjelder innkreving av gjeld beveger de tre landene seg i ulike retninger. Den eksisterende norske praksis har i seg det som den danske lösningen har gått vekk i fra, men önsket er å gå i retning av ny dansk lösning. Sverige önsker å gå i retning av gammel dansk lösning. Spörsmålet er hva som er mest effektivt når det gjelder innkreving av gjeld i utlandet? Vi må nok konkludere, at der er tale om divergerende juridiske vurderinger af, hvilke beviser, der er nødvendige, når det drejer sig om inddrivelse af gælden. Alene en afprøvning af retsgrundlaget ved domstolene, vil kunne afgøre, hvad der reelt er best praksis.

Best praksis

* Kunden forplikter seg til å betale tilbake lånet sitt på søknadstidspunktet gjennom at låneavtalen legges inn som en del av websøknaden om lån og stipend. Funksjonaliteten må være tilstrekkelig slik at forvaltningen kan få et rettmessig krav i domstolen.

Fordeler:

* En kan avikle løsning for gjeldsbrev, noe som vil bety store innsparinger for forvaltningen
* Medborgeren må kun søke før pengene blir overført – én dialog i søknadsprosessen

Gjeldsbrev Danmark

Efter dansk ret defineres et gældsbrev som en skriftlig fordring, der hjemler en i hovedsagen ubetinget, ensidig fordring på et bestemt pengebeløb[[1]](#footnote-2). Med den nye fleksible ordning skal den uddannelsessøgende søge om at få tildelt lån gennem det elektroniske selvbetjeningssystem. Lånet kan kun tildeles for måneder, hvor den uddannelsessøgende har ret til og får stipendium og lånet frigives til disposition med faste månedlige beløb. Når lånet er tildelt, skal den uddannelsessøgende gennem det elektroniske selvbetjeningssystem søge om at få de lånerater, der er frigivet til disposition, udbetalt. Lånet kan således først udbetaltes, når der i selvbetjeningssystemet er registeret både en ansøgning om tildeling og en ansøgning om udbetaling.

De aftalevilkår og betingelse, der før fremgik af lånebeviset, fremgår nu af det elektroniske selvbetjeningssystem. Ansøger skal i selvbetjeningssystemet markere at have læst betingelserne i forbindelse med hver ansøgning om udbetaling af disponible lån.

Hvor ansøger med den papirbaserede ansøgningsprocedure signerede både ansøgning om tildeling og lånebevis, findes der med den nye ordning elektronisk registrering af to ansøgninger i US2000, henholdsvis om tildeling og om udbetaling, ligesom der er en elektronisk registrering af, at ansøger har været logget ind i styrelsens selvbetjeningssystem enten med digital signatur eller fælles pinkode. Herudover findes en registrering af udbetaling af lånebeløbet både i US2000 og i Nemkonto-systemet.

SKAT, der fungerer som restanceinddrivelsesmyndighed i Danmark, har oplyst, at de elektroniske registreringer, der fremgår af den nye ordning med fleksible lån, vil kunne danne baggrund for statens inddrivelse af studielån i Danmark såvel som i udlandet. I sit høringssvar i forbindelse med den tekniske høring over udkast til den ændring af SU-loven, der hjemler den nye låneordning[[2]](#footnote-3), udtalte SKAT således:

*”Uanset om aftalen hviler på en gyldig elektronisk signatur, eller en gyldig underskrift, vil den være bindende i Danmark. Lokale forhold i udlandet kan/vil bevirke, at krav baseret på elektronisk signatur ikke nødvendigvis anerkendes dér. Det kan/vil afstedkomme tab/likviditetsforskydning, hvis skyldneren fraflytter Danmark; omfanget deraf vil være påvirket af en mængde forhold, og kan følgelig ikke opgøres med rimelig sikkerhed. Samlet set er vurderingen herfra dog, at udkastet ikke afgørende forringer inddrivelsesmulighederne.”*

Det er styrelsens vurdering, at når aftalen er bindende i Danmark vil aftalen og de elektroniske registreringer, den hviler på, også i yderste konsekvens kunne danne grundlag for en fuldbyrdelsesdom i Danmark, hvis en sådan er nødvendig for inddrivelse i udlandet. Den nye låneordning danner således – på samme måde som den hidtidige ordning – et tilstrækkeligt grundlag for statens tilbagebetalingskrav i Danmark såvel som i udlandet.

Gjeldsbrev Norge

Norge har på sine gjeldsbrev i dag beløp som endres underveis etter som lån konverteres mellom lån og stipend. Lånekassen ønsker å forenkle sin gjeldsbrevløsning. Ved årsskiftet 2009/2010, ble problemstillingen tatt opp. Det er et ønske om å flytte låneavtalen over på søknaden for stipend og lån. Endelig konklusjon på dette forholdet foreligger ikke per i dag.

Gjeldsbrev Sverige

I Sverige har vi ingen regelrätt skuldförbindelse, utan det är ett antal olika händelser som tillsammans styrker att låntagaren har ett lån. Det är inte ett krav i studiestödslagen att det ska finnas en skuldförbindelse. För att studiestödet ska betalas ut krävs att det är styrkt att studier bedrivs.

Ett antal utredningar har gjorts som analyserat behovet av en skuldförbindelse. CSN konstaterar att en skuldförbindelse skulle tydliggöra att det är ett lån och att en skuldförbindelseskulle stärka CSN:s möjligheter att stryka skuldförhållandet i rättsliga processer. Utredningen pekar också på ett antal problem med en skuldförbindelse, t ex

* Vilket värde en e-signatur har utomlands
* Att antalet ärenden där själva förbindelsen behövs för att driva in pengar är väldigt liten i förhållande till alla låntagare
* Att det inte finns några erfarenheter av vilken nytta en skuldförbindelse skulle få.

CSN överlämnade frågan till regeringen som i sin tur har tillsatt en utredning. Regeringen skriver följande*:*

”För att effektivt kunna driva in en studieskuld utomlands är det viktigt att det finns en tydlig dokumentation som kan binda låntagaren till lånet. Det saknas idag. Utredaren ska därför undersöka om en skriftlig skuldförbindelse kan användas för att på ett tydligare sätt binda låntagaren till skulden. Ett delbetänkande med förslag till förändringar i de regelverk som styr CSN:s fordringshantering ska lämnas senast den 17 maj 2010.”

Riksrevisionen föreslår efter sin analys att det ska krävas en skuldförbindelse för att lån ska betalas ut.

# Hjemmel til elektroniske afgørelser/vedtak (støttemeddelelser, lånebeviser, tilbagebetalingskrav og andre breve)

Best praksis

* Én fælles offentlig elektronisk dokumentboksløsning som er tilgængelig med en offentlig udstedt eID
* Like krav til elektronisk post som fysisk post

Fordele:

* Elektronisk dialog er hurtig og enkel
* Færre omkostninger ved elektroniske dialog
* Der er ingen returnerede breve
* Obligatorisk brug af elektronisk kommunikation reducerer behovet for at finde motivationsfremmende tiltag i selvbetjeningsløsningerne

Forudsætningerne for elektronisk dialog er forskellige i de nordiske lande. I Danmark er der bindende regler for elektronisk kommunikation, som indebærer at myndigheden kan sende alle typer af afgørelser/meddelelser elektronisk til de studerende uden deres samtykke. I Sverige og i Norge søger man at fremme den elektroniske kommunikation ved at udvikle gode og attraktive e-tjenester, så kunderne selv ønsker at bruge denne kommunikationsform, som de kan tilmelde sig på selvbetjeningssystemet. I Norge er det et krav, at en elektronisk meddelelse, som ikke er åbnet inden for 7 dage, skal sendes til den studerende med brevpost. Felles for alle land er, at man har en strategi om å bevege alle kunder over til de elektroniske kanaler.

CSN har som mål att vara en fullt utvecklad e-förvaltning 2012. Det innebär bl. a att så många kunder som möjligt ska ha valt att kommunicera elektroniskt. Strategin är att utveckla och erbjuda så enkla, bra och attraktiva e-tjänster, att det är självklart för kunden att i första hand välja den elektroniska vägen.

Danmark har som målsætning, at alle breve om SU skal sendes til de studerendes eBoks. Dette omfatter i dag alle støttemeddelelser og standardbreve. Breve som indebærer, at den studerende skal indsende dokumentation, tilbagebetale for meget udbetalt SU og lignende bliver indtil videre sendt som almindelig brevpost, men vil gradvist blive erstattet af elektronisk post.

eBoks er en privatejet elektronisk postkasse-tjeneste, som benyttes af en række offentlige myndigheder og private virksomheder. Login til eBoks kan ske med flere forskellige eID´er, blandt andet NemID, som også bruges i minSU. Der er indgået en kontrakt mellem de offentlige myndigheder (staten, regionerne og kommunerne) og eBoks-selskabet om at udvikle en ny offentlig Dokumentboks, som kommer til at fungere som en integreret del af eBoks. Dokumentboksen åbnes i løbet af 2. halvår 2010. Gennem Dokumentboksløsningen bliver det også muligt for myndigheder at sende ikke-personfølsomme oplysninger i SMS til borgerne.

En af fordelene for borgerne ved Dokumentboksen bliver, at man i én tjeneste kan få samlet al sin elektroniske post fra alle offentlig myndigheder. Med integrationen til eBoks, hvor private virksomheder vil kunne sende deres post, opnås en samling af al post uanset denne kommer fra offentlige myndigheder eller private virksomheder.

Som borger kan man tilmelde sig en service, så man modtager en SMS eller mail, hvis der er ny post i Dokumentboksen. I Dokumentboksen bliver det også muligt for borgerne at sende elektroniske breve på sikker måde til de offentlige myndigheder.

# Utbetaling

Beste praksis

* Alle borgere har én konto som de eier selv til brug for alle offentlige udbetalinger
* Kontonumre administreres centralt – forvaltningen skal ikke registrere/ændre

Nemkonto, Danmark

NemKonto-systemet ([www.nemkonto.dk](http://www.nemkonto.dk)) er et offentligt udbetalingssystem og i Danmark skal alle have en NemKonto – både borgere (over 18 år), foreninger og virksomheder. En NemKonto er en helt almindelig bankkonto, man har i forvejen, og som det offentlige bruger til at udbetale penge til. I 2008 fik private virksomheder også adgang til at anvende NemKonto-systemet til udbetalinger til kunder, medarbejdere mv.

**Oprettelse af en NemKonto**

Oprettelse af en NemKonto sker oftest ved, at den enkelte borger aftaler med sit pengeinstitut hvilken konto, som skal benyttes som NemKonto. Pengeinstituttet foretager herefter indberetning af pengeinstituttets registreringsnummer og personens kontonummer til NemKonto-systemet.

Den enkelte borger kan ofte gennem bankernes netbanker selv udpege en konto som deres NemKonto, der herefter bliver indberettet til NemKonto-systemet. Desuden kan borgeren selv ændre sin NemKonto ved selvbetjening i NemKonto-systemet.

I SU-reglerne er det fastlagt, at udbetalinger altid skal ske til en NemKonto, hvorfor der først kan ske en udbetaling, når den studerende har fået en sådan konto oprettet. De studerende skal derfor ikke opgive deres banks registrerings- og kontonummer, når de søger SU. Og de studerende skal heller ikke give besked til SU-systemet, hvis de ønsker at ændre deres bankkonto.

**Udbetalinger via NemKonto-systemet**

Alle SU-udbetalinger bliver elektronisk sendt til Nemkonto-systemet. I Nemkonto bliver udbetalingstransaktionerne via personnumrene tilføjet pengeinstituttets registrerings- og kontonumre, inden de bliver overført til pengeinstitutterne.

Hvis den studerende ikke har oprettet en NemKonto, vil en udbetaling blive returneret til SU-systemet. Styrelsen sender herefter et brev til den studerende med anmodning om at oprette en konto. Erfaringen viser, at det er et begrænset antal støttemodtagere, som kommer i denne situation - typisk førstegangs støttemodtagere på 18 år.

# Tilbakebetaling

Vi har inom de nordiska länderna valt olika organisationslösningar kring återbetalningsfrågorna. Å ena sidan, Danmark med en myndighet/organisation som beviljar studiestöd och en annan som hanterar återbetalning av lånen och å andra sidan, Norge och Sverige där vi har en myndighet/organisation som sköter hela processen från beviljning av lån till slutbetalning.

Båda formerna kan vara effektiva på sitt sätt beroende på hur staten organiserat sig. Man kan som Danmark ha en speciell myndighet med fokus på kravhantering som effektivt tar hand om all sån verksamhet.

Ur ett kundperspektiv anser vi dock att helhetssynen på processen och kundens hela situation är det allra bästa. Återbetalningsfrågorna finns med från det att kunden först söker om studiestöd.

Beste praksis

* Lätt att betala tillbaka

CSN har följande mål för återbetalningsverksamheten: Lån ska betalas tillbaka

Måle ska nås genom strategin:

*Genom en effektiv verksamhet och med bra e-tjänster, är det enkelt för kunderna att betala.*

*De som inte kan betala ska på ett lätt sätt kunna få hjälp av CSN.*

*De som har betalningsförmåga ska betala.*

I Sverige betalar kunderna bra, ca 93 % betalar sina årsbelopp. Medan återbetalningsgraden för de kunder som bor utomlands är ca 70 %.

Genom att erbjuda kunderna e-faktura, kortbetalning och elektroniska betalningsplaner samt enkel och lättillgänglig information på Mina sidor, www.csn.se, underlättar CSN för kunderna att betala tillbaka lån och återkrav.

När kunderna använder enkla och kundvänliga tjänster så frigör CSN resurser att arbeta med mer krävande och komplexa kundfrågor. Exempel på mer komplexa frågor är de kunder som inte kan betala (saknar betalningsförmåga), vilka CSN vill ska kontakta myndigheten för att få sin situation prövad genom ändrade betalningsplaner, nedsättning av belopp att betala, eller förändringar i lånet.

För att kunderna ska kunna utföra mycket själva på webben krävs bland annat ett bra simuleringsverktyg. Ett simuleringsverktyg där kunderna kan simulera dels utifrån fiktiva uppgifter men också utifrån sin egen skuld eller inkomst. Därmed blir informationen anpassad till användarens egen situation.

CSN:s handläggare har tillgång till en handläggarversion av simuleringen där enbart personnummer på kunden krävs för inloggning. Även vägledare på skolor och andra kan använda simuleringen vilket är ett bra stöd i servicearbete och i själva kundmötet.

**De som inte betalar**

CSN:s uppfattning är att betalningsviljan hos framförallt de utomlandsbosatta låntagarna ska vara bättre. Därför arbetar CSN med ett antal åtgärder som innebär att en större andel av låntagarna ska debiteras och en större andel av det som debiteras ska betala tillbaka. Ett första steg är då att ta reda på var kunderna är. Genom att ha ett korrekt adressregister får CSN förutsättningar att debitera kunderna rätt belopp och meddela dem rätt information.

CSN genomför som en prioriterad arbetsuppgift ett aktivt adressökningsarbete. Detta görs dels på CSN där ett antal medarbetare har anställts enbart för adressökningsarbete, men också via olika ombud. CSN letar främst adresser genom sökningar på officiella webbplatser i en rad olika länder, men adresser söks även via ambassader och på sociala medier eller via Google och andra sökmotorer.

Dessutom har CSN anlitat Intrum Justitia för adressök utomlands. Vi tittar även på andra aktörer som har särskilt gott resultat i olika länder där Intrum misslyckats (t.ex. Belgien). Vi använder oss också av en tilläggstjänst från Intrum Justitia där man in vissa länder letar personer genom att åka runt i byar på landsorten och fråga efter personerna etc.

En annan prioriterad arbetsuppgift är att ringa in den grupp som får ett årsbelopp fastställt till noll kronor trots att de har inkomster i utlandet. CSN kontrollerar om de är bosatta i Sverige och om de har inkomster i andra länder, och om den inkomsten ska ligga till grund för det belopp som årligen ska debiteras. Detta arbete påminner till stor del om adressökningsarbetet men här arbetar vi också med delgivning.

Vad gäller CSN:s kravhantering så fungerar kronofogdemyndigheten bra i Sverige och utomlands använder vi oss av Intrum Justitia för kravhantering.

CSN har också tecknat tilläggsavtal för rättsliga åtgärder. Dessa används i de fall där kunder med betalningsförmåga, trots krav via Intrum saknar betalningsvilja. I dessa fall går Intrum vidare med olika rättslig åtgärder beroende på i vilket land kunden bor. I USA anlitar vi advokater och sheriffer som delar ut kraven. I England använder vi oss av advokater som genom en slags summarisk process försöker få skulden fastställd, utifrån respektive lands regler.

När det gäller återkravsskulden är det ungefär en miljard kronor som är obetald. En stor andel av den fordran är osäker och det saknas betalningsförmåga hos många kunder. Flera av skulderna är också gamla, en del ända från sjuttiotalet. Det är ofta små belopp som har återkrävts. För att minska problemen arbetar CSN dels med att få möjligheter att kunna skriva av dessa skulder. Det viktigaste är dock att se till att beviljningsprocessen fungerar effektivt och att det finns förutsättningar att betala ut rätt belopp till de studerande från början.

Sentralisering av innkreving/tilbakebetaling Danmark

Mens Styrelsen for Statens Uddannelsesstøtte har ansvaret for tildelingen af SU-stipendium og SU-lån, er administrationen af tilbagebetaling af lån og for meget modtaget støtte udlagt til Økonomistyrelsen, der er en del af Finansministeriet. Inddrivelse af restancer er samlet hos SKAT på en lang række områder i det offentlige, dvs. at SKAT har ansvaret for at inddrive fordringer hos borgere og virksomheder i de tilfælde, hvor gælden til det offentlige ikke tilbagebetales som forudsat. Styrelsen for Statens Uddannelsesstøtte har således ikke ansvaret for hverken tilbagebetaling eller inddrivelse af restancer.

# Kanalstrategi

Best praksis

* Tett integrasjon mellom [www.lanekassen.no](http://www.lanekassen.no) og Lånekassens selvbetjeningstjenester. Det er vesentlig å konvertere informasjonssøk på nettstedet til autentiserte transaksjonshandlinger i selvbetjeningsløsning på WEB
* Samorganisering mellom kundesenter og de som har ansvar for nettsted og brev
* Logging av innhold i telefonsamtaler og andre henvendelser
* Bruk av nettanalyseverktöy for å måle kundenes aktiviteter på nett
* Kontinuerlig oppdatering av nettsted og annen informasjonskanaler ihht analyse av logger og nettanalyser

Lånekassens visjon: ”Vi skal bli oppfattet som Norges mest moderne offentlige virksomhet” og klare føringer i Stortingsmelding 12 (2003-2004) har vært kraftige drivkrefter for moderniserings- og effektiviseringensarbeidet i Lånekassen. Sentralt her har vært kanalstrategien.

Situasjon i 2004 var at Lånekassens behandlingstid og telefonservice lå langt fra å oppnå målene i stortingsmeldingen. Gjennomsnittlig behandlingstid på tideling var 14 dager, på tilbakebetaling var det 19 dager og svarprosenten på telefon var 26 prosent. Automatiseringsgraden på tildelingssøknader var 41 prosent. Forbedring av denne servicegraden koblet til krav om egenfinansiering av nytt IKT system tvang frem radikale endringer. Det har vært en reduksjon i årsverk på 16% for hele Lånekassen i denne perioden.

Satsingsområder for å oppnå målene i stortingsmeldingen:

* Selvbetjening
* Automatisering
* Logging og analyser av kundeadferd
* Datafangst og e-samhandling i forvaltningen og med private aktører
* Samarbeid med tredjeparter

I Sverige är det en viktig strategisk åtgärd att det finns möjligheter till ett personilgt möte för de kunder som inte har förutsättningar att använda de elektroniska kanalerna. Ett samarbete med andra främst studievägledare i kommunerna är ett viktigt komplement. Förutsättningen för ett bra resultat är en kontinuerlig dialog med tredje part och att CSN finns tillgänglig med bra verktyg och support till de vägledare som möter kunden.

**Logging og analyse av kundeadferd**

Lånekassen må ha tilstrekkelig kunnskap om kundens ønsker og behov. Brukerundersøkelser, fokusgrupper og kundenes deltakelse i utvikling av selvbetjeningsløsningene har vært sentralt i utviklingen. I tillegg analyseres kundenes adferd ved bruk av nettanalyseverktøy, for å teste hvordan besøk på Lånekassens hjemmesider konverteres til handlinger i selvbetjeningsløsningene, eller treff på den informasjonen som kunden søker. I Kundesenteret logges alle henvendelser på telefon og e-post sortert på tema, for å sikre oversikt over hva det er kunden spør om. Disse loggene gir kunnskap om endringsbehov på Lånekassens hjemmesider og annen informasjon knyttet til kundedialogen. I tillegg ser vi ut fra disse loggene om det er behov for omstrukturering av informasjon på Lånekassens hjemmesider for å gi kunden enkelt svar på spørsmål de har, slik at de ikke behøver å ringe. Samlokalisering av Kundesenteret og WEB-redaksjon sørger for at det er kort ledetid mellom at spesiell kundeadferd registreres i Kundesenteret og at målrettet endring av nettstedet er foretatt.

Logging av kundehenvendelser koplet med samlokalisering har vært et sterkt bidrag til foredling av selvbetjeningsløsningene, som igjen har resultert i reduksjon i telefonhenvendelser. Alt dette har skjedd samtidig med at kundemassen har økt.

Brevnettverket er eget kompetansemiljø som gjennomgår alle maskinelle brev for Lånekassen for å sikre at språket er korrekt og forståelig. Det legges vekt på at formen i brevet er tilpasset den kundegruppen som skal motta det. Loggene fra Kundesenteret blir også her benyttet for å se om det er enkelte brev som forårsaker henvendelser på telefonen.

**Digitalt förstevalg**

Målet er at kundene skal foretrekke digitale kanaler fremfor manuelle. Dette forutsetter at manuelle eller papirbaserte kanaler ikke er mer attraktive enn digitale. Det er lagt vekt på at det skal være mulig å ha et papirløst liv med Lånekassen. Selvbetjeningsløsninger er utviklet for å ivareta dette. En forutsetning for at de skal tas i bruk er:

* Tilgjengelighet
* Brukervennlighet – enkle og intuitive løsninger
* Individuell tilpasning – treffer kundene der de er i sitt liv
* Datasikkerhet – har nødvendig beskyttelse av dataene og transaksjonene
* Integritet – skape trygghet for at opplysninger og løsninger er korrekte
* Lytte til kundene – de ønsker gode nettløsninger.
* Klart språk
* Enkelt (”ikkeno’ pes”)

Situasjon i 2009 var at Lånekassens behandlingstid og telefonservice er kraftig forbedret. Gjennomsnittlig behandlingstid på tideling var åtte dager, på tilbakebetaling var det ti dager og svarprosenten på telefon var 68 prosent. Automatiseringsgraden på tildelingssøknader var 61 prosent. Forbedring av denne servicegraden koblet til krav om egenfinansiering av nytt IKT system tvang frem radikale endringer.

**Videre arbeid**

Ny løsning for henvendelser legger opp til logging av alle henvendelser i alle kanaler.

# Vision för framtidens studiestöd

Ev film om kundernas önskemål – Norge och Sverige

1. Definitionen fremgår af motiverne til gældsbrevsloven, jf. udkast til lov om gældsbreve 1935, s. 18. [↑](#footnote-ref-2)
2. Lovforslag nr. L 75 (Folketingsåret 2008-09): Lov om ændring af lov om statens uddannelsesstøtte U (SU-loven) (Forhøjelse af fribeløb, forsørgertillæg og handicaptillæg, ophør af dobbeltklipordningen, obligatorisk digital ansøgning, fleksibel låneordning m.v.) [↑](#footnote-ref-3)