

Regelutvikling og digitalisering

Medlemsmøte

Norsk forening for jus & EDB

07.02.2022



Liv Simonsen

fagdirektør kvalitet og kontroll i saksbehandlingen

tlf: 21 70 42 60 mobil 990 37 581

e-post liv.simonsen@lanekassen.no

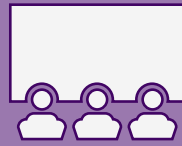
www.lanekassen.no

Lånekassens samfunnsoppdrag og formålet med utdanningsstøtteordningen



- Like muligheter til utdanning
- Å sikre samfunnet og arbeidslivet tilgang på kompetanse
- At utdanningen skjer under tilfredsstillende arbeidsforhold

Nøkkeltall



Tildeling

37,8 milliarder støtte

2,8 millioner
utbetalinger



Kunder

1,1 millioner kunder

1 millioner søknader

1,8 millioner vedtak

Drift

435 millioner

344 ansatte



Tilbakebetaling

224,7 milliarder utestående lån

6,5 millioner innbetalinger



Kvalitet mål og ambisjoner

- Kvaliteten på saksbehandlingen og på informasjonen som ligger til grunn for behandlingen skal være god
- Effektive, tilgjengelige, fleksible løsninger med høy kvalitet
- Riktig på første forsøk
- Kun en gang



Strategi regelutvikling

- Treffsikre regler
- Regler som gir økt kvalitet i saksbehandlingen
- Regler som reduserer mulighet for misbruk av støtteordningene
- Regler som gir forenkling av administrasjon av ordningene
 - automatisering
 - digitalisering og digital dialog
 - datafangst
 - enklere for brukerne

Forutsetningene for digital forvaltning

- Beslutningstakerne må ønske digital forvaltning som krever avgrensning og prioritering
- Forstå at digitalisering krever tett samarbeid i utredning- og utviklingsfasen mellom fagmiljøene og beslutningstakerne
- Analyse av mulighetsrommet
 - Regelutforming
 - Systemteknisk
 - Kommunikasjonsmessig
 - Økonomisk (utvikling og drift)
- System for kontinuerlig forbedring

Hvor viktig er det med regelbundne kriterier?

- Helt nødvendig for å oppnå full automatisering
- Forvaltningspraksis må fastsettes ved tolkning av reglene i forkant
 - «Kan – regler» kan derfor automatiseres
 - Mer skjønnspregede regler kan delvis automatiseres

Forstår kunden regelen?

- Reglene må være tydelig slik at kunden forstår vilkårene og dokumentasjonskrav
- Opplever kunden at reglene er rimelige og rettferdige
- Hvis ikke fører det til
 - henvendelser på forhånd på grunn av usikkerhet
 - klager

Lover, regler og retningslinjer som Lånekassen må følge

- **utdanningsstøtteleven**
 - tildelingsforskriften
 - tilbakebetalingsforskriften
 - innhentingsforskriften
- foreldelsesloven
- forvaltningsloven
 - forskrift om elektronisk kommunikasjon
 - forskrift om IT-standarder i offentlig forvaltning
- lov om elektroniske tillittstjenester
- likestillings- og diskrimineringsloven
- personopplysningsloven/forordningen
- finansavtaleloven m/ forskrift
- tvangsfullbyrdelsesloven, panteloven, dekningsloven
- arkivloven
- offentlegloven m/ forskrift
- offentlige anskaffelser m/ forskrift + fellesføringer
KMD arbeidslivskriminalitet
- arbeidsmiljøloven
- statsansatteloven
- økonomiregelverket i staten
- utredningsinstruksen
- Digital agenda og digitaliseringsrundskrivet
- Diverse rundskriv
- interne retningslinjer
- ++++++

Analyse av potensial

Regelverk – automatisering er normen



Kundedialog
Selvbetjening



Saksbehandling



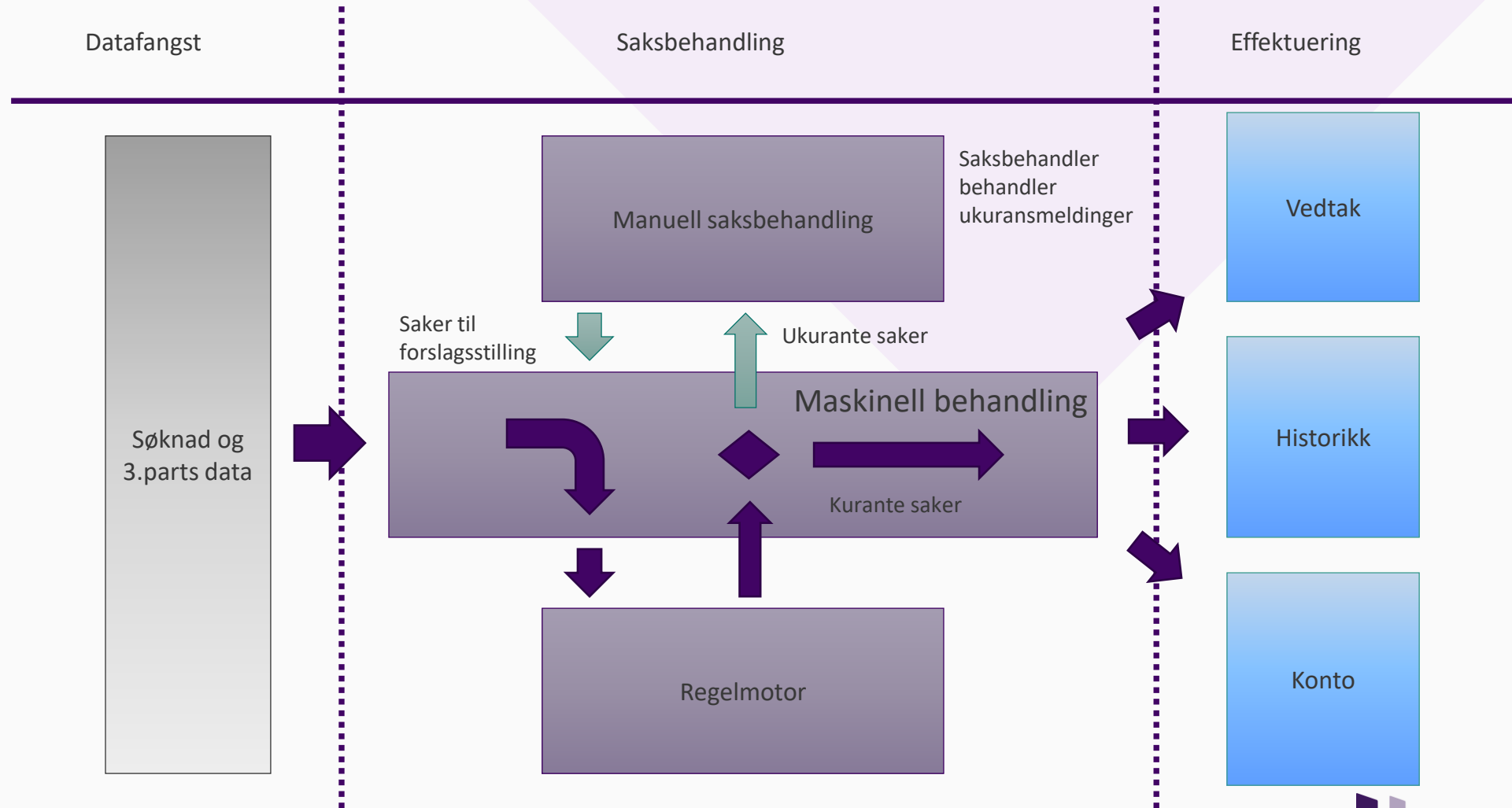
Forenklet
effektivering av
Vedtak

Ut- og innbetaling



Økt samhandling
Datafangst fra 3. parter

Konseptet maskinell behandling



Kundereiser (tjenestedesign)

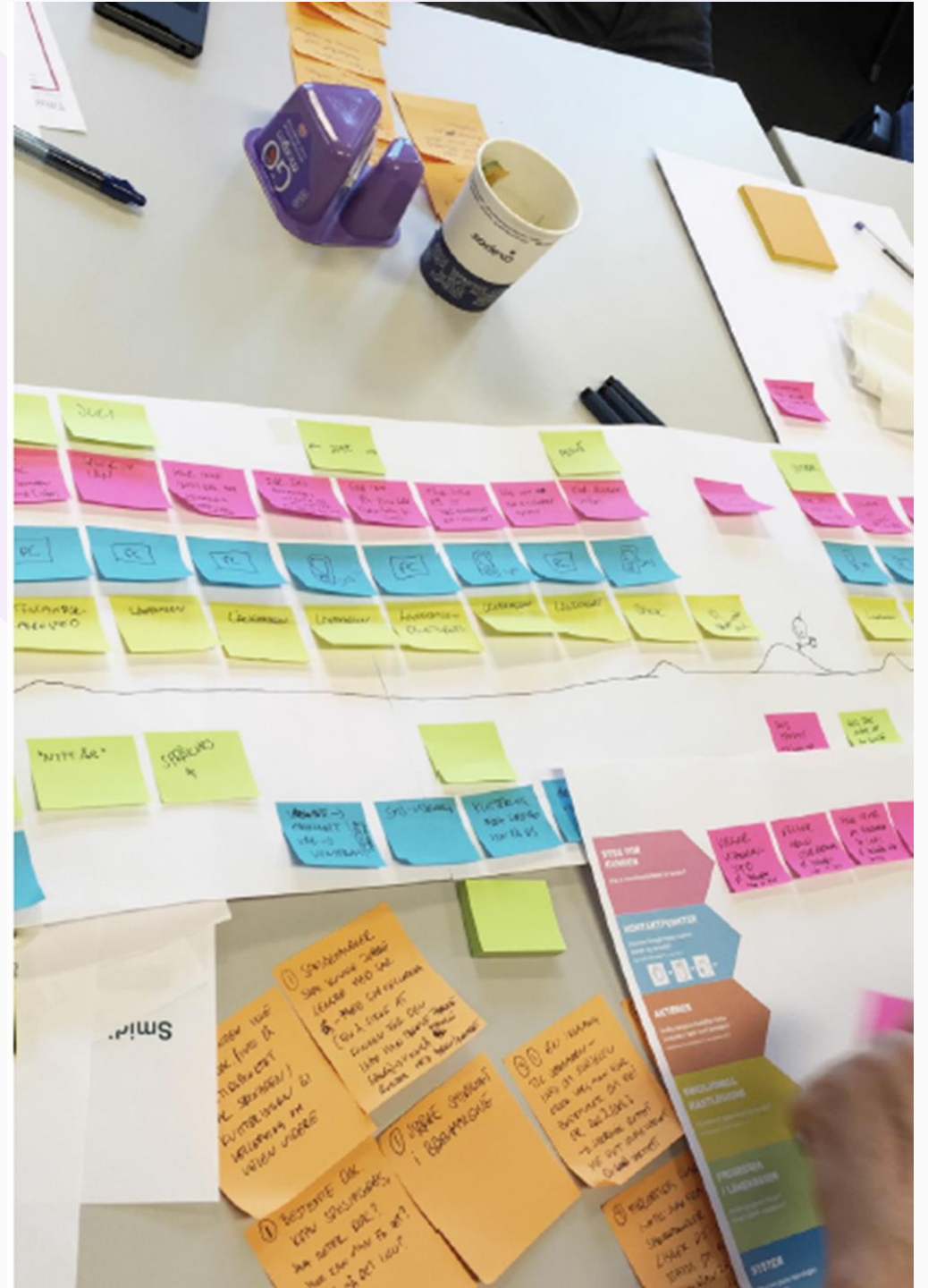


Styrker

Visuell framstilling av prosesser →
raskt overblikk

Effektiv **systematisering** av innsikt
Avdekker **behov** effektivt

Tverrfaglig



Hva er digitalisert?

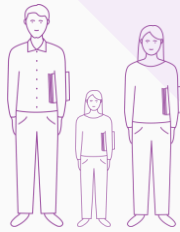
- automatiseringsgrad
- hva er automatisert?
 - saksprosessen
 - dokumentasjonsinnhenting
 - kundedialogen
 - rettsanvendelsen
 - individuell Informasjon
- brukervennlig selvbetjening og tilgang til tjenestene 24/7
- helmaskinell behandlingen (vedtak)
 - Lån 99 %
 - Tilbakebetaling 91 %
 - Tildeling 86 %
- svar i løpet av 1-2 dager

Metoder



Intern kunnskap og erfaring

- Kunde og saksbehandlerne
- Forvaltningsmiljøet
- IT miljøet



Direkte fra kunden

- Kundereiser
- Brukertesting
- Spørreundersøkelser



Rapporter og analyser



Webanalyse

- Webstatistikk
- Spørreboksen (fant du det du lette etter?)

MULIG • VI GJØR
UTDANNING

Takk for oppmerksomheten!