



Grunnlag for effektmåling av Startskudd

2019

HUSBANKEN

AGENDA
KAUPANG

OPPDRAGSGIVER: Husbanken
RAPPORT NR: 1020651
RAPPORTENS TITTEL: Grunnlag for effektmåling av Startskudd
ANSVARLIG KONSULENT: Morten Stenstadvold
KVALITETSSIKRET AV: Gjermund Lanestedt
FOTOGRAFI I RAPPORT: Shutterstock
DATO: 30.06.2019

Forord

Startskudd er Husbankens nye saksbehandlingsløsning for Startlån og tilskudd. Løsningen har vært testet i flere kommuner gjennom 2017, og ble lansert med full funksjonalitet i mai 2018. Det er per i dag ca 170 kommuner som benytter løsningen fram til vedtak. Fra januar 2020 vil løsningen bli obligatorisk for alle kommuner. På oppdrag av Husbanken har Agenda Kaupang gjennomført en nullpunktmåling av innføringen av Startskudd samt laget et grunnlag for effektmåling av løsningen. Det er videre fremmet forslag til opplegg for gjennomføring av framtidige effektmålinger. Per Trygve Hoff og Morten Stenstadvold har gjennomført prosjektet, med Stenstadvold som ansvarlig konsulent. Prosjektet er gjennomført i samarbeid med Øyvind Ustad, Randi Mathiesen og Behrooz Elyasi, alle fra Husbanken. Norsk Respons AS v/ Morten Engan har vært underleverandør i sammenheng med spørreundersøkelse overfor søkere av Startlån.

Innhold

1	Innledning	8
2	Gjennomføring av prosjektet	8
2.1	<i>Datainnsamling i prosjektet</i>	9
3	Valgte måleindikatorer i nullpunktmåling og effektmåling	12
3.1	<i>Innholdsmessig brukervennlighet</i>	12
3.2	<i>Funksjonell brukervennlighet</i>	13
3.3	<i>Gevinster av redusert tidsbruk</i>	13
3.4	<i>En mer målrettet bruk av Startlån</i>	14
4	Nullpunktmåling	15
4.1	<i>Innholdsmessige brukervennlighet</i>	15
4.2	<i>Funksjonell brukervennlighet</i>	16
4.3	<i>Gevinster i form av redusert tidsbruk per søknad</i>	16
4.4	<i>En mer målrettet bruk av Startlån</i>	18
4.5	<i>Oppsummering nullpunktmåling</i>	19
5	Grunnlag for effektmåling av Startskudd	21
5.1	<i>De fleste søkerne blir tipset om søke Startlån</i>	Feil! Bokmerke er ikke definert.
5.2	<i>Innholdsmessig brukervennlighet</i>	23
5.3	<i>Funksjonell brukervennlighet</i>	35
5.4	<i>Gevinster av redusert tidsbruk</i>	39
5.5	<i>En mer målrettet bruk av Startlån</i>	41
6	Forbedringsmuligheter i Startskudd	44
6.1	<i>Forbedringsinnspill fra søkere</i>	44
6.2	<i>Saksbehandlere og fullmaktshavere</i>	45
6.3	<i>Samlet vurdering av forbedringsinnspill</i>	46
7	Effektmålinger i framtiden	47
7.1	<i>Undersøkelser mot saksbehandlere og fullmaktshavere</i>	47
7.2	<i>Undersøkelser mot søkere av Startlån</i>	47
7.3	<i>Startlånets treffsikkerhet</i>	48

Vedlegg

Spørreskjema til saksbehandlere og fullmaktshavere

Spørreskjemaer til søkere på norsk og engelsk

Sammendrag

Startlån er for personer som ikke får lån i vanlig bank til kjøp av bolig, og som ikke har mulighet til å spare. Søknad om startlån skal sendes kommunen eller bydelen en søker bor i. I 2018 ble det lånt ut ca. 9,3 mrd. kroner fra kommunene til 6900 søkere av Startlån. Til sammen 28 882 søkte om Startlån.

Startskudd er Husbankens nye saksbehandlingsløsning for Startlån og tilskudd. Løsningen har vært testet i flere kommuner gjennom 2017, og ble lansert i mai 2018. Det er per i dag ca. 170 kommuner som benytter løsningen fram til vedtak. Fra januar 2020 vil løsningen bli obligatorisk for alle kommuner.

Den nye saksbehandlingsløsningen er forventet å ha en rekke gevinster for søkere, saksbehandlere, kommuner og for måloppnåelsen på overordnet nivå. Innføringen av Startskudd skal også bidra til en mer treffsikker ordning.

Husbanken ønsker å følge implementeringen av den nye saksbehandlerløsningen Startskudd gjennom en lengre periode. Som grunnlag for effektmåling ønsket Husbanken en nullpunktmåling, dvs. en beskrivelse av før-situasjonen i kommuner som ikke har tatt i bruk løsningen. Videre ønsket Husbanken et sett indikatorer for å vurdere gevinster av startskudd for søker, for saksbehandler, for kommuner og på samfunnsnivå (måloppnåelse).

I denne rapporten presenterer Agenda Kaupang AS en nullpunktmåling, forslag til indikatorer for den framtidige effektmålinger og en foreløpig effektmåling av Startskudd-løsningen så langt.

Indikatorsettet som nullpunktmålingen og opplegget for effektmåling ble basert på er kategorisert i fire temaer:

- Løsningens innholdsmessige brukervennlighet - dvs. om selve innholdet i løsningen (tekster, skjemaer, veiledninger mv.) er lettforståelig og fyllestgjørende
- Funksjonell brukervennlighet - som går på hvordan løsningen fungerer teknisk
- Gevinster i form av redusert tidsbruk per søknad
- En mer målrettet bruk av Startlån

Utvikling på indikatorene belyses gjennom innhenting av data fra tre kilder:

- Søkere av startlån
- Saksbehandlere og fullmaktshavere i kommunen
- Datauttrekk fra Startskudd-systemet

Nullpunktmåling

Når det gjelder løsningens innholdsmessige brukervennlighet fremgår det at selv om ikke Startsak oppleves som veldig vanskelig å bruke er bare middels fornøyd med løsningen. Visse operasjoner som f.eks. å lage simuleringer, endring av vedtak og lagring av vedtak og korrespondanse oppleves tungvint. Saksbehandlerne er avhengig av å bruke mange systemer i saksbehandlingen, noe som krever mer tid og at det vil være enklere med ett system eller flere systemer som snakker sammen. Noen få opplever også at dette øker sjansen for feil, men de fleste mener ikke det.

Når det gjelder tidsbruk gir undersøkelsene ganske forskjellige svar på hvor lang tid forskjellige operasjoner ved behandling av søknad om Startlån. I spørreundersøkelsen rettet mot saksbehandlere som bruker Startskudd i 2019, var respondentene i stor grad enig i at Startskudd har ført til redusert tidsbruk og bidrar til å redusere tiden det tar for at søker får svar på sin søknad. Respondentene ble også bedt om å gjøre et anslag over hvor lang tid de brukte i gjennomsnitt på å behandle en søknad i den gamle, papirbaserte løsningen. Med gammel løsning ble det oppgitt et snitt på 4,9 timer, mens det for Startskudd ble oppgitt en tidsbruk på 3,2 timer. Hovedinntrykket er dermed at saksbehandlerne bruker kortere tid med den nye løsningen enn de gjorde før.

Når det gjelder treffsikkerhet mot målgruppen viser undersøkelsene at andelen søknader som vurderes å være utenfor målgruppen varierer betydelig fra under mellom 20% og 95% Dette antyder store forskjeller i sammensetning av søkergruppene i kommunene.

Grunnlag for effektmåling

Målingen kan fungere som grunnlag for å følge utviklingen videre framover.

Innholdsmessig brukervennlighet

Det samlede inntrykket som gis når det gjelder innholdsmessig brukervennlighet er at denne oppfattes som god både blant søkere og saksbehandlere.

De fleste som søker startlån gjør dette som følge av tips, enten fra kommunen eller som følge av tips fra andre. Ca. ¼ oppgir at de selv oppdaget muligheten på nettet.

Brukerne er mest fornøyd med den informasjon og veiledning løsningen gir om hvordan søknaden skulle fylles ut. Minst fornøyd er de med informasjonen om kommunens vedtak. De fleste søkere fyller ut søknaden selv, men halvparten har kontakt med kommunen for å få hjelp i denne sammenheng. Da særlig om dokumentasjon som skal ligge ved søknaden

Saksbehandlere og fullmaktshavere er mest fornøyd med oppbygningen av løsningen i forhold til saksgangen i behandlingen av startlån. De er ikke like fornøyd med beslutningsstøtten som løsningen inneholder.

Funksjonell brukervennlighet

Søkere er mest fornøyd med funksjonaliteten i sammenheng med opplasting av dokumenter til løsningen. For saksbehandlere og fullmaktshavere er de grunnleggende positive til den funksjonelle brukervennligheten og mener særlig at den bidrar til å forenkle dialogen med brukerne.

Gevinster av redusert tidsbruk

Til sammen 60% av søkeren er helt eller litt enge at de får raskt svar fra kommunen. Saksbehandlerne mener også at løsningen har bidratt til en raskere saksbehandling. Samtidig gir våre undersøkelser av tidsbruk i sammenheng med nullpunktmålingen og i effektmåling ikke konklusive svar her.

En mer målrettet bruk av Startlån

Dataene vi har basert oss på her indikerer at startlån i noen større grad enn tidligere når de trengende. Hypotesen var at en enklere søkeprosess og beslutningsstøtte for saksbehandlere skulle bidra til dette. Selv om tallene tyder på noe større treffsikkerhet overfor trengende er det ikke sikkert at dette skyldes Startskudd. Det er en rekke andre variabler som har betydning, hvis en skal vurdere ordningens treffsikkerhet. Å undersøke dette med utgangspunkt i et bredere datagrunnlag er ikke innenfor rammene av dette prosjektet.

Innspill til forbedringer

Både søkere og saksbehandlere og fullmaktshavere er alt i alt fornøyd med Startskudd, men de har også en rekke forslag til forbedringer. Søkere ønsker særlig:

- Bedre informasjon om kriterier
- Bedre funksjonalitet når det gjelder opplasting av dokumenter og mulighet til å gi tilleggsopplysninger
- Hjelp til utfylling gjennom chat-løsninger eller kontakt med saksbehandler

Saksbehandlere og fullmaktshavere ønsker særlig:

- Bedre informasjon om vurdering av målgruppen
- Bedre Funksjonalitet knyttet til budsjettløsningen

- Bedre mulighet til å ta ut rapporter
- Bedre hjelpetekster
- Bedre løsning for håndtering av vedtak og klager på vedtak

Undersøkelser i framtiden

Undersøkelser rettet mot saksbehandlere og fullmaktshavere kan gjennomføres med utgangspunkt i de spørsmålene som er brukt her. Siden bruken av Startskudd gjøres obligatorisk fra januar 2020 kan det være hensiktsmessig å vente med neste runde med måling til ca ett år etter at løsningen er tatt i bruk i hele landet, dvs. på nyåret 2021. Siden løsningen er under kontinuerlig utvikling, og nye moduler skal utvikles, vil direkte sammenlignbarhet over år variere avhengig av hva slags typer endringer som er gjort i løsningen. Det vil kunne være aktuelt med supplerende spørsmål for å dekke for eventuell ny funksjonalitet eller innhold som er introdusert i løsningen.

Sett bort i fra det ser vi for oss at en undersøkelse gjennomført hvert annet eller hvert tredje år, kunne være hensiktsmessig.

Når det gjelder undersøkelser mot søkere av startlån, kan disse i prinsippet gjennomføres løpende. Dvs. at en viss andel av søkerne automatisk mottar et evalueringsskjema uavhengig av om de får lån eller ikke. En kunne automatisert analysen og laget et dashboard som gir "realtime" oppdatert kunnskap om tilfredsheten med løsningen. Hvis en velger å basere seg på målinger med et visst tidsspenn i mellom vil f.eks. måling hvert annet år gi et godt grunnlag for å se utviklingen over tid utren at det brukes for mye ressurser på det.

Når det gjelder spørsmålet om treffsikkerhet, altså om Startlån når målgruppen, er dette et vanskelig spørsmål som påvirkes av andre faktorer enn egenskaper ved løsningen. Vi har her bare vurdert enkle indikatorer som Startskudd har kunnet gi oss svar på her, og disse har ikke gitt oss tydelige svar. Det er derfor nærliggende å konkludere med at treffsikkerhet nok derfor bør følges opp med mer omfattende studier enn det som er gjort her.

1 Innledning

Startlån er for personer som ikke får lån i vanlig bank til kjøp av bolig, og som ikke har mulighet til å spare. Søknad om startlån skal sendes kommunen eller bydelen en søker bor i. I 2018 ble det lånt ut ca. 9,3 mrd. kroner fra kommunene til 6900 søkere av Startlån. Til sammen 28 882 søkte om Startlån.

Startskudd er Husbankens nye saksbehandlingsløsning for Startlån og tilskudd. Løsningen har vært testet i flere kommuner gjennom 2017, og ble lansert i mai 2018. Det er per i dag ca. 170 kommuner som benytter løsningen fram til vedtak Fra januar 2020 vil løsningen bli obligatorisk for alle kommuner.

Startskudd erstattet Husbankens gamle løsning Startsak og gir betydelig utvidet funksjonalitet. Løsningen er enda ikke ferdigutviklet og nye moduler vil etterhvert tilbys.

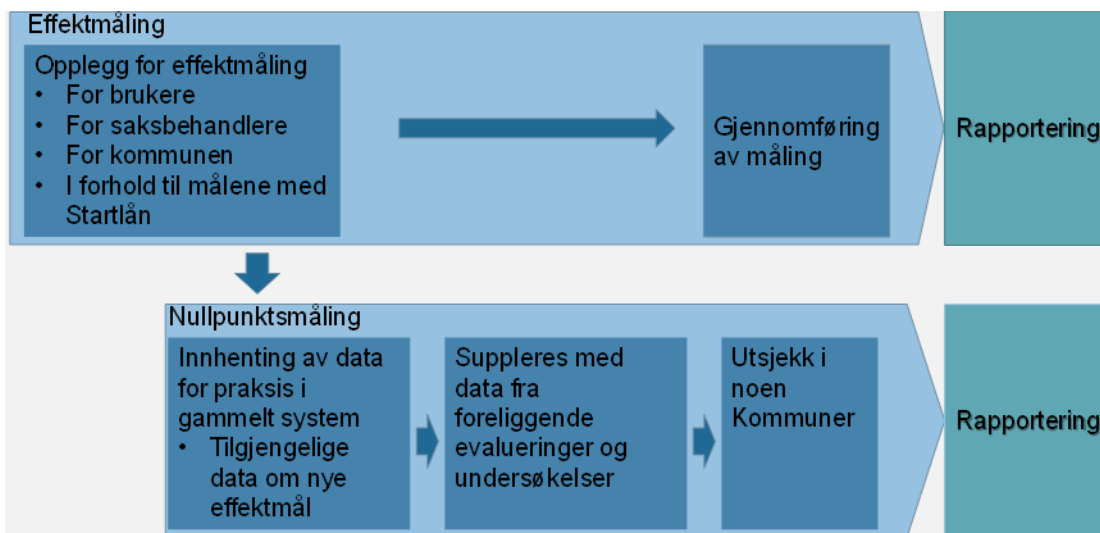
Den nye saksbehandlingsløsningen er forventet å ha en rekke gevinster for søkere, saksbehandlere i kommunene og for måloppnåelsen på overordnet nivå. Innføringen av Startskudd skal også bidra til en mer treffsikker ordning.

Husbanken ønsker å følge implementeringen av den nye saksbehandlerløsningen Startskudd gjennom en lengre periode. Som grunnlag for framtidige målinger ønsket Husbanken en nullpunktmåling, dvs. en beskrivelse av før-situasjonen i kommuner som ikke har tatt i bruk løsningen. Videre ønsket Husbanken et sett indikatorer for å vurdere gevinster av Startskudd for søker, for saksbehandler, for kommuner og på samfunnsnivå (måloppnåelse) samt en første måling av effekter av innføringen med utgangspunkt i indikatorene.

I denne rapporten presenterer Agenda Kaupang AS en nullpunktmåling, forslag til indikatorer for den framtidige effektmålinger og en foreløpig effektmåling av Startskudd.

2 Gjennomføring av prosjektet

Startskudd er allerede delvis implementert – før nullpunktmåling og følgeindikatorer er definert. Ideelt bør en nullpunktmåling gjøres før løsningen rulles ut, med de samme indikatorene som effektmålingen videre framover skal benytte. I lys av at det ikke forelå en nullpunktmåling og at indikatorsettet for effektmålingen ikke var utviklet har vår tilnærming til prosjektet vært å gjennomføre oppgavene i "omvendt" rekkefølge. Dette innebærer at utviklingen av effektindikatorer for Startskudd ble gjort først og at det deretter ble gjort en retrospektiv måling av nullpunkt langs de effektindikatorene som det var mulig å få informasjon om, gitt det informasjonstilfanget som var tilgjengelig om den gamle løsningen og rammene for prosjektet. Opplegget for gjennomføring illustreres i følgende figur:



Figur 1 Opplagg for gjennomføring av prosjektet

Den metodiske tilnærmingen, gjennomføringsmodellen og indikatorsettet som er brukt i prosjektet er utarbeidet i tett samarbeid med medarbeidere i Husbanken som har svært god kjennskap til Startskudd og Startlån. Indikatorene ble utarbeidet i to arbeidsmøter hvor vi i første arbeidsmøte drøftet aktuelle indikatorene med utgangspunkt i den foreliggende informasjonen og de muligheter som ligger i å ta ut informasjon fra Startskudd. I det andre møtet ble indikatorene konkretisert og metoder for å måle på indikatorene ble drøftet. Indikatorsett og målemetoder ble oppsummert i et eget notat. Notatet ble forelagt Husbanken og framgangsmåten godkjent. Deretter ble målinger gjennomført.

2.1 Datainnsamling i prosjektet

På basis av de utvalgte indikatorene for effektmålingen ble det gjort et utvalg av forhold som en ønsket å kartlegge i nullpunktmålingen. Data ble samlet inn gjennom studier av foreliggende litteratur og henvendelser til kommuner som fremdeles behandler Startlån etter gammel løsning og kommuner som bruker Startskudd. Det ble videre gjennomført en spørreundersøkelse rettet mot søkere av Startlån. Datainnsamlingen beskrives nærmere under.

2.1.1 Gjennomgang av foreliggende informasjon om Startlån

For de effekter som ble valgt ut undersøkte vi hvilke kilder til informasjon som kunne beskrive situasjonen slik den var før Startskudd ble rullet ut. Hva er gjort av forskning og utredning på feltet, som kan brukes til å beskrive situasjonen? For å belyse de indikatorene som ble valgt for effektmålingen, og som da også fungerte som ramme for nullpunktmålingen fant vi fram til materiale som på forskjellige måter omtaler "før"-situasjonen. Dette omfatter:

- Husbankens eksterne brukerundersøkelse om Startlån fra 2014
- Probas evaluering av kommunenes retningslinjer og praksis ifm Startlån
- Vista og Ideas2Evidences undersøkelse av Husbankens virkemiddelbruk
- Nullpunktmåling for innføring av Startskudd fra februar 2018

2.1.2 Uttrekk av data fra Startskudd

Husbanken gjorde uttrekk av relevante data fra Startskudd vedrørende bruken av Startlån. Dette knyttet seg mest til treffsikkerheten av ordningen i forhold til brukergruppen. Det ble gjort uttrekk knyttet til:

- Gjennomsnittsinntekt på de som får lån, 2015 og 2018. (Hvis gjennomsnittsinntekten synker kan det tolkes som om midlende i større grad når trengende)
- Utvikling i hvilke løpetider som lånene har i perioden 2015 til 2018 (30 vs 50 år) (Økt bruk av 50 års løpetid antas å være et tegn på økt treffsikkerhet)

2.1.3 Kort kontrollrunde med kommuner - Nullpunktmåling

Det ble i januar/februar sendt ut et kort spørreskjema til ca. 30 kommuner med erfaring i bruk av Startsak og Startrapp. Bakgrunnen var et ønske om å sammenligne erfaringer med disse løsningene som et supplement til foreliggende data om disse ordningene fra tidligere undersøkelser. Vi mottok svar fra 10 kommuner og tre bydeler i Oslo¹

2.1.4 Spørreundersøkelse mot saksbehandlere i kommunen

Lenke til spørreskjemaet ble sendt ut til alle individuelle saksbehandlere som bruker Startskudd helt fram til vedtak. Brukeradressene ble hentet fra Startskudd. I alt ble det sendt ut lenke til 505 saksbehandlere fra omtrent 160 kommuner. Undersøkelsen var aktiv i januar og februar 2019. Det kom inn 224 fullførte svar, dvs. en svarprosent på 44,3. Undersøkelsen ble analysert i forhold til følgende bakgrunnsvariabler:

- Rolle: Om respondenten er saksbehandler eller saksbehandler og fullmaktshaver.
- Hvor lenge det er siden respondentene tok Startskudd i bruk: Siste 3 mnd., 3-9 mnd. Siden, 9 mnd. eller lenger siden.
- Hvor mange saker i respondentene har behandlet de siste 3 månedene: 1-10 saker, 11-30 saker, Mer enn 30 saker.

Det viste seg ikke å være signifikante forskjeller i svargiving basert på bakgrunnsvariablene. Vi har derfor valgt ikke å kommentere resultatene fra denne undersøkelsen i lys av disse.

2.1.5 Spørreundersøkelse til søkere av Startlån.

Det ble gjennomført en spørreundersøkelse rettet mot søkere av Startlån. I utgangspunktet var planen å gjøre dette som en internettbasert undersøkelse basert på uttrekk av respondenter fra Startskudd. Av personvern hensyn viste dette seg ikke mulig. Istedenfor ble Respons Analyse AS gitt i oppdrag å gjennomføre en telefonbasert undersøkelse overfor et utvalg søkere.

I utgangspunktet var det 28 882 som søkte om startlån i 2018. Av disse var det 6 900 som fikk innvilget lån. (23,8%) I undersøkelsen var vi mest opptatt av hvordan brukernes vurdering av innhold og funksjonalitet for Startskudd. På grunnlag av vurderinger gjort i samråd med Husbanken vurderte vi at brukernes vurdering særlig ville kunne påvirkes av hvorvidt søkerne fikk lån eller ikke. Hypotesen var at søkere som fikk avslag ville være mer kritiske til løsningen enn søkeres om fikk lån. Videre var det ønske om å skille mellom søkere bosatt i Oslo og søkere bosatt i resten av landet. Oslo har relativt sett svært mange søkere og en ønsket å unngå at disse ble for dominerende i utvalget. Det var også en antakelse av søkere i Oslo skilte seg ut med større andel innvandrere og høyere digital modenhet.

Husbanken trakk ut 3970 søkere fra Startskudd. Av disse ble 500 søkere av Startlån intervjuet. Blant de 500 kom 23 % fra Oslo, mens 77 % kom fra landet for øvrig. Av de spurte hadde 36 % fått innvilget startlån, mens 64 % ikke hadde fått innvilget startlån. Dette er ikke et representativt utvalg for alle søkere av startlån i Norge, men vi mener det likevel gir et tilfredsstillende grunnlag for å belyse de problemstillingene vi ønsker å få svar på i prosjektet. Hensikten med utvalget var å få en god nok fordeling mellom bakgrunnsvariablene til at en både kunne vurdere det helhetlige

¹ Drammen, Hadsel, Frogn, Ringerike, Jevnaker, Leka, Nittedal, Oppedgård, Bodø, Bærum, Bydel Nordstrand (2 svar), Bydel Grünerløkka og Bydel Ullern.

inntrykket søkerne har, men også å vurdere om bakgrunnsvariablene hadde betydning for synspunktene. Bakgrunnsvariablenes signifikans kommenteres i omtalen av resultatene, men oppsummert fant vi at om respondentene kommer fra Oslo eller resten av landet sjelden hadde signifikant betydning. Om søkere fikk innvilget lån eller ikke var derimot i hovedsak signifikant.

Intervjuene ble gjennomført på norsk for 91 % av intervjuene og på engelsk for 9 %. Undersøkelsen ble gjennomført som telefonintervjuer av Respons Analyse AS i løpet av april 2019.

2.1.6 Videre oppbygging av rapporten

Som vist i figur 1 ble prosjektet gjennomført med en slags "omvendt" rekkefølge, gjennom at effektundersøkelsen ble planlagt og delvis gjennomført før nullpunktundersøkelsen. Dette fordi nullpunktundersøkelsen uansett ville bli gjennomført etter at Startskudd faktisk er tatt i bruk. Ved å definere innholdet i nullpunktundersøkelsen i lys av effektundersøkelsen kunne vi spisse nullpunktmålingen til de mest relevante forhold. I kapittel 3 redegjør vi først for hvilke indikatorer som ble valgt for bruk i nullpunkt- og effektmåling. Deretter redegjør vi for nullpunktmålingen (Kapittel 4) først og deretter effektmålingen (Kapittel 5). Videre vil vi redegjøre for forslag til opplegg for framtidig måling av effekter. (Kapittel 6 og 7).

3 Valgte måleindikatorer i nullpunktmåling og effektmåling

En del av oppdraget var å utvikle et sett med indikatorer for å vurdere gevinster av startskudd for søker, for saksbehandler, for kommuner og på samfunnsnivå (måloppnåelse) samt å gjennomføre en nullpunktmåling på dette. Som omtalt i kapitlet om gjennomføring og metodevalg, så ble indikatorene valgt i en prosess med oppdragsgiver der følgende ble vektlagt:

- Indikatorene skal direkte eller indirekte faktisk si noe om ønskede egenskaper ved og effekten av Startskuddordningen
- Om mulig gjenbruke indikatorer benyttet i tidligere gjennomganger og undersøkelser²
- Indikatorene skal være enkle å gjenta konsistente målinger for, av Husbanken selv i årene som kommer

Indikatorene som foreslås tar utgangspunkt i gevinstrealiseringsplanen for Startskudd. I tråd med denne sier valgte indikatorer noe om:

- Løsningens innholdsmessige brukervennlighet - dvs. om selve innholdet i løsningen (tekster, skjemaer, veiledninger mv.) er lettforståelig og fyllestgjørende
- Funksjonell brukervennlighet
- Gevinster i form av redusert tidsbruk per søknad
- En mer målrettet bruk av Startlån

Utvikling på indikatorene belyses gjennom innhenting av data fra tre kilder:

- Søkere av startlån
- Saksbehandlere og fullmaktshavere i kommunen
- Datauttrekk fra Startskudd-systemet

Nedenfor går vi gjennom innholdet i indikatorene og hvordan disse operasjonaliseres i form av spørsmål rettet mot datakildene. Valg av spørsmål og datakilder er tatt med utgangspunkt i en vurdering av hva det er ønskelig å ha informasjon om i forhold til effekter av innføring av Startskudd, og hva slags informasjon det er kostnadseffektivt å samle inn. Det er også lagt vekt på å få inn forslag til eventuelle forbedringer av løsningen.

Operasjonaliseringen av foreslåtte indikatorer betyr at enkelte ønskede indikatorer i den opprinnelige gevinstrealiseringsplanen har måttet velges bort, eksempelvis fordi ønskede kvantitative data ikke har blitt registrert i tilgjengelige systemer ute i kommunene eller i Startskuddsystemet.

3.1 Innholdsmessig brukervennlighet

Innholdsmessig brukervennlighet knytter seg til om presentasjon og innhold i løsningen (tekster, skjemaer, veiledninger mv.) oppleves som hensiktsmessig, relevant og lettforståelig.

For å måle utvikling på denne indikatoren er denne operasjonalisert i følgende spørsmål og/eller uttrekk av data fra Startskudd:

² Ekstern brukerundersøkelse om Startlån fra 2014, Probas evaluering av kommunenes praksis ifm Startlån, Vista og Ideas2Evidence undersøkelse og Nullpunktmålingen fra februar 2018.

Fra søkere:

- Løsningen ga meg god informasjon om hvilke krav som gjelder for å få startlån
- Løsningen ga meg god informasjon og veiledning om hvordan søknaden skulle fylles ut
- Det var enkelt å holde seg oppdatert om status for søknaden
- Jeg fikk god informasjon om kommunens vedtak
- Kontakt med kommunen

Fra saksbehandlere og fullmaktshavere:

- Startskudd er bygd opp på en logisk måte i forhold til saksgangen i behandlingen av startlån
- Startskudd gir relevant beslutningsstøtte som bidrar til riktigere beslutninger

3.2 Funksjonell brukervennlighet

Funksjonell brukervennlighet går på løsningens funksjonalitet f.eks. om den teknisk sett er enkel å navigere i, og opplastingsmulighet fungerer godt o.l.

For å måle utvikling på denne indikatoren er denne operasjonalisert i følgende spørsmål:

Fra søkere:

- Det var lett å navigere i løsningen
- Det var enkelt å laste opp dokumentasjon i løsningen

Fra saksbehandlere og fullmaktshavere:

- Det er lett å lære seg å bruke Startskudd
- Startskudd forenkler nødvendig dialog med brukeren
- Startskudd gir meg god oversikt over alle nødvendige opplysninger om søkeren
- Startskudd er lett å navigere i
- Startskudd fungerer godt sammen med andre støttesystemer som arkiv, postjournal mv.

3.3 Gevinster av redusert tidsbruk

Knytter seg til opplevde gevinster som følge av redusert tidsbruk. For søkere er dette særlig saksbehandlingstid og for saksbehandlere

For å måle utvikling på denne indikatoren er denne operasjonalisert i følgende spørsmål:

Fra søkere

- Jeg fikk raskt svart på søknaden
- Kontakt med kommunen

Fra saksbehandlere og fullmaktshavere:

- Startskudd gjør at vi saksbehandlere bruker vesentlig kortere tid til å behandle hver enkelt søknad enn tidligere.
- Startskudd gjør at det tar vesentlig kortere tid før søker får endelig svar på sin søknad
- Startskudd har ført til færre saker hvor søker tar direkte kontakt med saksbehandler
- Omtrent hvor lang tid brukte en per søknad i gammel løsning vs. ny.

3.4 En mer målrettet bruk av Startlån

Utgangspunktet her er om løsningen bidrar til en mer treffsikker ordning for målgruppen. I forskrift om startlån³ defineres målgruppen som personer som ikke får lån eller tilstrekkelig lånebeløp i ordinære kredittinstitusjoner. Hovedgrunnen for at en ikke får lån er lav inntekt/lav betalingsevne. Spørsmålet er da om Startskudd fører til at en når flere med lav inntekt enn tidligere. Økt bruk av lang løpetid på lånet kan også bidra til at flere med lav inntekt får Startlån. Det er først og fremst andre sider ved Startlån-ordningen som påvirker dette, samt egenskaper ved de individuelle søkerne. Det kommer også an på hvilken praksis en har lagt seg til i de respektive kommunene og hvor stor rammen for tilskudd er. Bidraget fra Startskudd i forhold til dette er først og fremst om flere innen målgruppen søker om startlån fordi ordningen gjennom den nye løsningen oppleves som mer tilgjengelig, dvs. at terskelen for å søke er blitt lavere. Videre kan beslutningsstøtten i systemet påvirke hvilke vurderinger saksbehandlerne gjør i sammenheng med spørsmålet om løpetid og tilskudd. Siden tilskudd til etablering overføres til rammefinansieringen av kommunene og rapportering på bruken av denne i framtiden vil være frivillig utgår måling knyttet til bruk av tilskudd.

Måling i forhold til denne indikatoren vil derfor delvis rette seg mot saksbehandlere og fullmaktshavere og delvis basere seg på en måling av trender gjennom uttrekk av data fra Startskudd.

Fra saksbehandlere og fullmaktshavere:

- Startskudd gir bedre statistikk og datagrunnlag for planlegging av kommunens arbeid med bolig til vanskeligstilte
- Bidrar Startskudd på noen måte, slik du opplever det, til at kommunen nå når ut til flere relevante brukere.

Uttrekk av data fra Startskudd

- Gjennomsnittsinntekt på de som får lån, 2015 og nå. (Hvis gjennomsnittsinntekten synker kan det tolkes som om midlende i større grad når trengende)
- Utvikling i hvilke løpetider som lånene har i perioden 2015 til nå (30 vs. 50 år) (Økt bruk av 50 års løpetid senker terskelen for hvor lavt inntektsnivå en kan ha.)

³ Forskrift om startlån fra Husbanken FOR-2014-03-12-273

4 Nullpunktmåling

Vår sammenstilte og supplerte nullpunktmåling ble gjennomført delvis overlappende med effektmålingen, men ble først satt i gang når det var fastlagt hvilke effekter en ønsket å måle. Dette for å spisse nullpunktmålingen til forhold av direkte relevans i forhold til effektmålingen.

Nedenfor gjennomgår vi foreliggende informasjon om "før-situasjonen" samt informasjon innhentet fra et utvalg kommuner som benytter det gamle systemet, Startsak.

4.1 Innholdsmessige brukervennlighet

Brukerundersøkelsen som ble utført av Husbanken i 2014 ga blant annet informasjon om hvordan brukerne i kommunene oppfattet Startsak. Om lag halvparten av kommunene i utvalget i denne undersøkelsen benyttet seg av denne løsningen. Her framgår det at brukerne bare *er middels fornøyd* med systemet, men det gis ikke utdypende informasjon. Fra "Kontrollundersøkelsen" som ble gjennomført av oss våren 2019, mot kommuner som fortsatt bruker Startsak kom det flere innspill. Saksbehandlerne i kontrollkommunene ble spurt om de opplever at *middels fornøyd* gir et rimelig godt bilde av hvordan saksbehandlere i kommunen opplever bruk av Startsak.

9 av 13 (69%) svarer nå «Ja» på dette spørsmålet. Vi ser likevel at de legger litt forskjellig tolkning i sine svar, idet de samme i spørsmålet under svarer fra 1 (lite vanskelig) til 3 (middels vanskelig) på om de selv synes det er vanskelig å behandle en søknad om Startlån i Startsak.

Saksbehandlerne kunne også gi kommentarer:

- Det opplevdes særlig tungvint å lage simuleringer og endre allerede fattet og godkjent vedtak. Samt vedtakene og annen korrespondanse ikke kunne lagres i systemet i full tekst.
- Startsak ble brukt parallelt med egenutviklede brev ut for eksempel fra annet system

Saksbehandlerne ble også spurt om sin opplevelse av å bruke Startsak. De fleste som har svart opplever ikke Startsak som vanskelig å bruke:

- 8 av 13 (62%) svarer ikke eller lite vanskelig på dette spørsmålet, dvs. 1 eller 2 på en skala 1 lite vanskelig – 5 veldig vanskelig.
- 4 av 13 (31%) svarer middels vanskelig (2 på skalaen 1 – 5).
- Kun 1 (8%) svarer ganske vanskelig (4 på skalaen) og ingen svarer veldig vanskelig (5).

En kommentar er at systemet er lett å lære, men ikke intuitivt i forhold til saksgang. En viktig funksjonalitet i den nye løsningen Startskudd er beslutningsstøtten. I brukerundersøkelsen fra 2014 stilles det bl.a. spørsmål om siste søknad om Startlån ble oppfattet som vanskelig å behandle. 39 % av respondentene oppgir at behandling av saken var middels eller svært vanskelig. Dette tilsier at beslutningsstøtten som Startskudd gir burde oppfattes som positiv av mange.

Saksbehandlerne fikk videre et åpent spørsmål om sin oppfatning av Startrap. Her fikk vi kommentarer som tyder på svært ulik erfaring og tilfredshet.

Oppsummerte kommentarer:

- StartRap fungerer greit, brukes ved årsrapportering og enkel rapportering av tilpasningstilskudd, oppleves litt kronglete ved enkel rapportering.
- Det største utfordringen er at en ikke kan kommuniserer med bruker, og at StartRap ikke egner seg til saksbehandlingssystem fullt ut.
- Opplevs som svært dårlig.

4.2 Funksjonell brukervennlighet

Kommuner som behandler saker i gammelt system kan gjøre dette på flere måter. I brukerundersøkelsen fra 2014 vises det til Startsak - som system for saksbehandling og StartRap - som er et system for rapportering til Husbanken. I tillegg spørres det om bruk av andre systemer, som ePhorte , ACOS Websak, Public360 og ESA.

Disse systemene er saksbehandlings og arkivsystemer. De kan brukes i kombinasjon med Startsak, men mange kommuner behandler også hele startlånssøknaden i en av disse løsningene.

Vår kontrollundersøkelse i 2019 mot kommuner som fortsatt brukte Startsak viste at kommuner som bruker Startsak og StartRap også ofte brukte andre systemer både til saksbehandling og til arkivering. Saksbehandlerne ble spurt om hvor mange systemer de brukte i sammenheng med behandlingen av én søknad om Startlån:

11 av 14 (ca. 80%) svarte at de brukte 2 eller flere supplerende systemer. Noen brukte så mye som syv supplerende systemer:

- Det brukes Word, Excel, Bisnode, Infotorg, Startsak, StartRap og kommunens saksbehandling- og arkivsystem Public360.
- Eiendomsregisteret, AA-registeret, FR-registeret, sosialtjenestens Fasit, statlig bostøtte, kommunal bostøtte
- ESA saks- og arkivsystem
- En kommune benytter Startsak, Elements (arkivsystem) og Bisnode (kredittvurdering)
- Bruker bare verktøy for å beregne låneevne fra Sifo.
- Startsak/startskudd, boinfo og arkivsystem 360
- Et arkiveringssystem + kredittopplysningssystem og folkeregisteret

Saksbehandlerne ble spurt om de opplever dette som tungvint, og om det kan føre til flere feil. De aller fleste mener at det å bruke flere systemer krever mer tid og at det vil være enklere med ett system eller flere systemer som snakker sammen. Noen få opplever også at dette øker sjansen for feil, men de fleste mener ikke det. Enkelte er også bekymret for personvernet hvis mye sensitiv informasjon lagres i ett system.

Saksbehandlerne ble videre spurt hvor funksjonelt brukervennlige de opplever at hhv. Startsak og StartRap er. De fleste mente Startsak hverken var veldig lite eller veldig brukervennlig. På en skala fra 1 (lite-) til 4 (veldig brukervennlig) lå snittet blant 13 avgitte svar på 3,4. Kun én svarte veldig *lite brukervennlig*, mens to svarte *veldig brukervennlig*. Én kommentar var at layout ikke var bra nok, og at saksgang og brevvalg kan bli mer intuitivt. Utsendelse av brev og vedtak burde kreve mindre manuell innsats. Vi fikk få tilbakemeldinger på StartRap, som vi heller ikke ba brukerne score.

4.3 Gevinster i form av redusert tidsbruk per søknad

I brukerundersøkelsen fra 2014 ble det stilt spørsmål om hvilke oppgaver som var mest tidkrevende for den enkelte saksbehandler i sammenheng med behandlingen av en søknad om Startlån. Respondentene i 2014-undersøkelsen ble bedt om å velge mellom 7 tidsintervaller fra 1-2 minutter til 1 time eller mer, for å beskrive hvor lang tid de brukte på saksbehandlingen. For enkelthets skyld gjengir vi de to tidsintervallene som flest oppga i tabellen under.

Undersøkelsen spurte også om hvor lang tid det tok å registrere en sak i Startsak. Det var stor variasjon i hvor lang tid en brukte å registrere en søknad i systemet, respondentene oppga alt fra én time eller mer (6 %) til 3 - 5 minutter. De to største gruppene var i intervallet 11 til 30 minutter. Merk at dette bare gjaldt registrering av saken.

I nullpunktmålingen foretatt i februar 2018 ble 8 kommuner/bydeler (Bydelene Grünerløkka, Østensjø, Nordre Aker og Nordstrand, Bærum, Rana, Nittedal og Bergen bedt om å gjøre anslag over tidsbruk på omtrent de samme operasjonene. Anslagene varierte betydelig. En lignende øvelse ble gjort overfor de 14 kommunen vi kontaktet ("Kontrollkommunene")

I tabellen nedenfor oppgis intervallene som korteste tid en bydel/kommune oppga og lengste tid en bydel/kommune oppga i de forskjellige undersøkelsene.

Operasjon	Brukerundersøkelse 2014 ⁴	8 bydeler/ kommuner Øvre og nedre grense på intervall	14 "Kontrollkommuner" Øvre og nedre grense på intervall
1. Å fatte vedtak i en sak og sende svar til søkeren	30 min - over 1 time	15-90 min	1-30 min (10)
2. Å hjelpe søker med å fylle ut søknaden	6 - 20 min	5-30 min	10-60 min (23 min)
3. Å gjennomgå søknaden etter mottak av denne	11-30 min	10-60 min	3-60 min (24 min)
4. Å sjekke informasjon om søkeren i ulike offentlige registre	6-20 min	3-45 min	5-60 min (18 min)
5. Å kontakte søker vedrørende feil og mangler i innsendt søknad	2-10 min	5-60 min	3-30 min (14 min)
6. Å besvare telefonhenvendelser fra søker etter at søknaden ble mottatt	3-10 min	10-120 min	3-30 min (15 min)
7. Å arkivere søknaden med tilhørende vedlegg	3-10 min (52%)	10-30 min	5 - 30 min (13 min)

Figur 2 Anslag på behandlingstid i sammenheng med forskjellige oppgaver ved behandling av søknad om Startlån. Kilder: Brukerundersøkelse startlån 2014, Nullpunktmåling Startskudd 2018, Data innsamlet av Agenda Kaupang 2019.

Hvis en legger sammen øvre og nedre intervall fra 2014 om hvor lang tid det tar å registrere en sak, med tidsangivelsene i tabellen over ser vi at i brukerundersøkelsen fra 2014 oppgis saksbehandlingen av én sak inklusive registrering i Startsak å ta mellom ca. 70 og 190 minutter. For de 8 bydelene/kommunene blir intervallet mellom 61 minutter og 465 minutter. Minimumstiden er ganske lik, mens maksimumstiden som oppgis er vesentlig høyere. Merk at det i 2014 også var respondenter som oppga vesentlig lenger tid, men kategoriseringen skiller ikke på tid over én time.

⁴ Intervallene er øvre og nedre grense på de to kategorier som flest respondenter har plassert seg i. Respondentene hadde her faste intervaller å forholde seg til. For de to andre klonene er det færrest og flest minutter respondentene svarte at de brukte som oppgis.

Det er vanskelig å vurdere hvor gode og sammenlignbare disse anslagene er. En lignende øvelse ble gjort overfor de 14 "kontrollkommunene" vi kontaktet for å sjekke ut oppsummeringer fra tidligere undersøkelser, som framgår av tabell 4. Her blir samlet tidsbruk oppgitt å være mellom 30 og 300 minutter. Minimumstiden som oppgis er her altså noe kortere enn for de to andre gruppene.

Konklusjonen er at tilgjengelige data gir ganske forskjellige svar på hvor lang tid forskjellige operasjoner ved behandling av søknad om Startlån tar. Dette kan knytte seg til forskjeller i erfaring med å behandle søknader om Startlån, forskjeller i kompetanse eller forskjell i måten søknader behandles i kommunene. Bruk av mange systemer for gjennomføringen av saksbehandlingen kan også innvirke på tidsbruken. Det er vanskelig å konkludere basert på disse dataene. Spørsmålet ble derfor også fulgt opp i sammenheng med spørreundersøkelsen rettet mot saksbehandlere som bruker Startskudd i 2019.

Startskudd bidrar til effektivisering på en rekke av aktivitetene som brukerundersøkelsen fra 2014 beskriver som mest tidkrevende. I spørreundersøkelsen rettet mot saksbehandlere som bruker Startskudd i 2019, spurte vi om gevinster i form av redusert tidsbruk. I spørreundersøkelsen var respondentene i stor grad enig i at Startskudd hadde ført til redusert tidsbruk og bidratt til å redusere tiden det tok for at søker får svar på sin søknad. På en skala fra 1 - 5 hvor 1 er "helt uenig", mens 5 er "helt enig" var gjennomsnittsvaret 4,0. Saksbehandlerne gir dermed klart uttrykk for at Startskudd har gitt tidsbesparelser.

Respondentene ble også bedt om å gjøre et anslag over hvor lang tid de brukte i gjennomsnitt på å behandle en søknad i den gamle, papirbaserte løsningen. De ble bedt om å oppgi dette i timer, på en skala fra én time til mer enn ti timer.

Med gammel løsning ble det oppgitt et snitt på 4,9 timer, mens det for Startskudd ble oppgitt en tidsbruk på 3,2 timer.

Hovedinntrykket er dermed at saksbehandlerne bruker kortere tid med den nye løsningen enn de gjorde før.

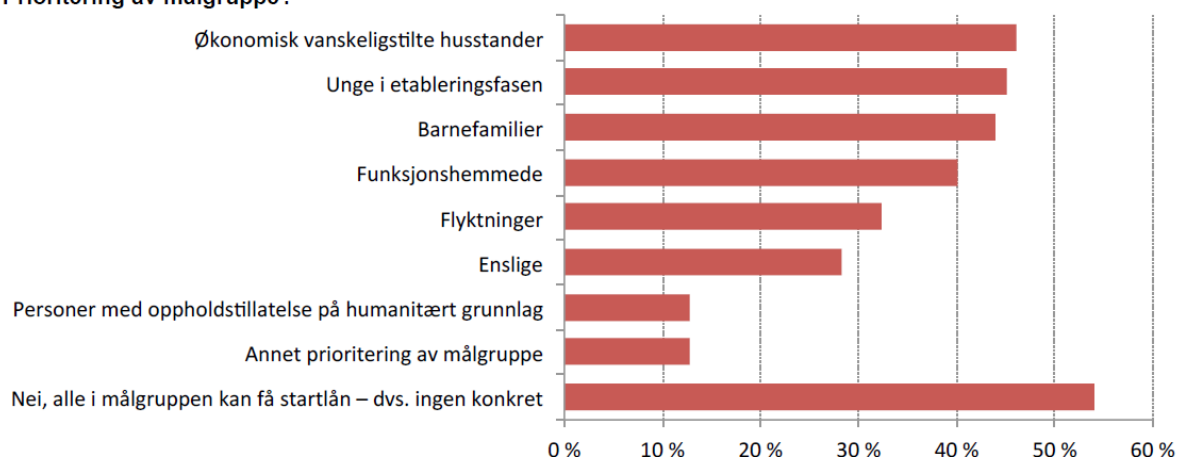
4.4 En mer målrettet bruk av Startlån

Startskudd skal bidra til en mer målrettet bruk av Startlån. I Husbankens brukerundersøkelse om Startlån fra 2014 vistest det til at det var ganske vanlig at en mottok søknader som ble vurdert å være utenfor målgruppen. 53 % av de som svarte på undersøkelsen opplevde at ingen eller under 25 % av søknadene som kom inn var fra søkere utenfor målgruppen. Ca. 40 % opplevde at omfanget av urettmessige søknader var større enn 25 %. I nullpunktmålingen fra 2018 oppgis andelen urettmessige søknader å være mellom 0 og 66 %. Søkere utenfor målgruppen skal i utgangspunktet ikke gis Startlån.

I fortsettelsen av dette reiser spørsmålet seg om de som får Startlån er innenfor målgruppen. I en evaluering av kommunenes bruk av retningslinjer for Startlån i 2012, gjennomført av Proba⁵ oppga kommunene følgende prioritering av målgruppene

⁵ Proba samfunnsanalyse (2012) Kommunenes retningslinjer og praksis for startlån Rapport 2012-07

Prioritering av målgruppe?



Figur 3 Prioritering av målgruppe (N=283) Kilde: Proba

Det må bemerkes at det ble gjort justeringer i definisjonen av målgruppene etter 2012. Fram til 2014 var ordningen også rettet mot ungdom med lav egenkapital, noe som framgår tydelig i figuren. I 2016 ble også pålagt at 50 % av startlånene skulle gis til barnefamilier. Både i 2018 og 2019 er Husbanken pålagt å øke denne andelen⁶.

I Vista og Ideas2Evidence evaluering av Husbankens virkemiddelbruk fra 2017 var en kritisk til om Startlån treffer målgruppen. Vista Analyse⁷ hevdet at 86 % av de som fikk Startlån ikke var vanskeligstilte på boligmarkedet. Denne konklusjonen har vi fått oppgitt at de senere gikk tilbake på. Vi har ikke kjennskap til om det ble gjort nye reviderte anslag.

Det er dermed naturlig å spørre kommuner som tildeler Startlån på den gamle måten i hvilken grad det bildet som samlet presenteres her stemmer overens med situasjonen slik de opplever det. De 14 kommunene i "Kontrollundersøkelsen" ble spurt om å angi omtrent hvor stor andel i prosent av søknadene de mottok ble avvist fordi de var utenfor målgruppen. Svarene varierer fra 20 % til 95 %. Jo mindre kommune og jo tettere dialog saksbehandler har med søker, jo færre synes å bli avvist. Gjennomsnittet for svarene er 48 %, mao ca. halvparten.

Oppsummert ser vi at undersøkelsene viser at andelen søknader som vurderes å være utenfor målgruppen varierer betydelig fra under mellom 20 % og 95 % Dette antyder at det kan være store forskjeller i sammensetning av søkergruppene i kommunene.

4.5 Oppsummering nullpunktmåling

Når det gjelder løsningsens innholdsmessige brukervennlighet fremgår det at selv om ikke Startsak oppleves som veldig vanskelig å bruke er saksbehandlerne bare middels fornøyd med løsningen. Visse operasjoner som f.eks. å lage simuleringer, endring av vedtak og lagring av vedtak og korrespondanse oppleves tungvint. Saksbehandlerne er avhengig av å bruke mange systemer i saksbehandlingen, noe som krever mer tid. De mener at det vil være enklere med ett system eller flere systemer som snakker sammen. Noen få opplever også at dette øker sjansen for feil, men de fleste mener ikke det.

Når det gjelder tidsbruk gir undersøkelsene ganske forskjellige svar på hvor lang tid operasjoner ved behandling av søknad om Startlån tar. I spørreundersøkelsen rettet mot saksbehandlere som

⁶ Tildelingsbrev for Husbanken 2018 og 2019.

⁷ Vista analyse/Ideas2evidence (2017) Fra bostøtte til programarbeid: En evaluering av statens boligsosiale virkemidler. Rapport 20/2017

bruker Startskudd i 2019, var respondentene i stor grad enig i at Startskudd har ført til redusert tidsbruk og bidrar til å redusere tiden det tar for at søker får svar på sin søknad. Med gammel løsning ble det oppgitt et snitt på 4,9 timer, mens det for Startskudd ble oppgitt en tidsbruk på 3,2 timer. Hovedinntrykket er dermed at saksbehandlerne bruker kortere tid med den nye løsningen enn de gjorde før.

Når det gjelder treffsikkerhet mot målgruppen viser undersøkelsene at andelen søknader som vurderes å være utenfor målgruppen varierer betydelig fra under mellom 20 % og 95 %. Dette antyder store forskjeller i sammensetning av søkergruppene i kommunene og store forskjeller i praksis i kommunene

5 Grunnlag for effektmåling av Startskudd

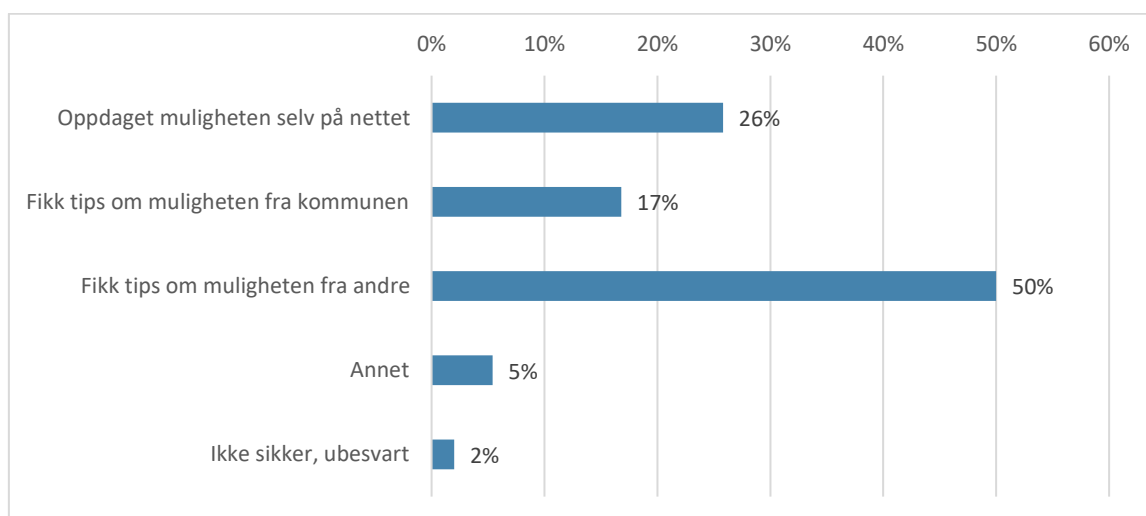
I det følgende gjennomfører vi en første måling av søkeres synspunkter på Startskudd. Målingen kan fungere som grunnlag for å følge utviklingen videre framover. Målingen tar utgangspunkt i de gevinstene som er identifisert for prosjektet. Disse er strukturert etter de samme temaområder som for nullpunktmålingen:

- Løsningens innholdsmessige brukervennlighet - dvs. om selve innholdet i løsningen (tekster, skjemaer, veiledninger mv.) er lettforståelig og fyllestgjørende
- Funksjonell brukervennlighet
- Gevinster i form av redusert tidsbruk per søknad
- En mer målrettet bruk av Startlån

Grunnlaget er de spørreundersøkelser som ble sendt ut til søkere og saksbehandlere som har brukt Startskudd.

5.1 Kjennskap til Startlån

Som en innledning ble søkere som svarte på undersøkelsen spurt om hvordan de ble kjent med at de kunne søke om Startlån. Dette spørsmålet faller ikke naturlig inn under de fire temaområdene i effektmålingen og behandles derfor separat her. Figuren under viser svarfordelingen:



Figur 4 Hvordan ble du kjent med at du kunne søke om startlån? N=500

26 % av respondentene oppgir at de selv oppdaget muligheten på nettet, mens 17 % fikk tips om muligheten fra kommunen. Halvparten oppgir at de fikk tips om muligheten fra andre. "Andre" i denne sammenheng må antas å være venner, kolleger eller representanter fra andre offentlige instanser f.eks. NAV. Det kan også være at en har søkt lån i bank, og blitt opplyst om muligheten i den sammenheng.

Bakgrunnsvariablene har noen utslag på svargivingen. Tabellen under oppsummerer disse:

		Region		Utfall av lånesøknad		Totalt
		Landet utenom Oslo	Oslo	Innvilget	Ikke innvilget	
Hvordan ble du kjent med at du kunne søke om Startlån?	Oppdaget muligheten selv på nettet	24%	32%	21%	29%	26%
	Fikk tips om muligheten fra kommunen	17%	15%	21%	15%	17%
	Fikk tips om muligheten fra andre	51%	46%	47%	52%	50%
	Annet	5%	8%	9%	3%	5%
	Ikke sikker, ubesvart	3%		3%	2%	2%
Sum		100%	100%	100%	100%	100%
	Antall spurte	384	116	178	322	500

Tabell 1 Hvordan en fikk kjennskap fordelt på bakgrunnsvariabler. N = 500. Region er ikke signifikant på 5 % nivå. Tilsagn eller ikke er signifikant på 5 % nivå.

Vi ser at det er flere fra Oslo enn fra resten av landet som har oppdaget muligheten for å søke selv. Derimot er det flere fra landet utenom Oslo som har fått tips om muligheten fra kommunen og som har fått tips fra andre. Det er flere fra Oslo som oppgir "Annet". Disse resultatene er ikke statistisk signifikante på 5 % nivå.

Når det gjelder utfall av lånesøknaden ser vi at det er flere blant de som oppdaget muligheten på nettet som ikke fikk innvilget lån, enn som fikk innvilget lån. Blant de som fikk tips fra kommunen er det motsatt. Flere av de som fikk tips fikk innvilget lån enn de som ikke fikk det. Blant de som fikk tips av andre var det flere som ikke fikk innvilget lån, enn som fikk det. For de øvrige kategoriene er ikke forskjellen store. Disse resultatene er signifikante på 0,5 % nivå.

Bakgrunnsvariablene gir litt forskjellig utslag. For region er det størst utslag innen svarkategoriene "Oppdaget muligheten selv på nettet", mens når det gjelder utfall av lånesøknaden er det størst forskjell blant de som oppdaget muligheten selv på nettet og om de fikk tips av kommunen. Betydningen av region er usikker, men de som har fått tips av kommunen har noe større sannsynlighet for å få lån kan henge sammen med at saksbehandlerne gir tips om lånemuligheten til de som de tror er i målgruppen.

5 % av svarende krysset av for "Annet". På spørsmål om presisering av dette oppgir de fleste at de fikk tips fra en ordinær bank, at de visste om muligheten fra før eller at de fikk tips fra en annen kommunal instans som NAV eller barnevernet.

5.2 Innholdsmessig brukervennlighet

Innholdsmessig brukervennlighet knytter seg til om presentasjon og innhold i løsningen (tekster, skjemaer, veiledninger mv.) oppleves som hensiktsmessig, relevant og lettforståelig.

Søkere ble stilt spørsmål om

- Behov for bistand til å fylle ut søknad
- Løsningen ga meg god informasjon om hvilke krav som gjelder for å få startlån
- Løsningen ga meg god informasjon og veiledning om hvordan søknaden skulle fylles ut
- Det var enkelt å holde seg oppdatert om status for søknaden
- Jeg fikk god informasjon om kommunens vedtak
- Kontakt med kommunen

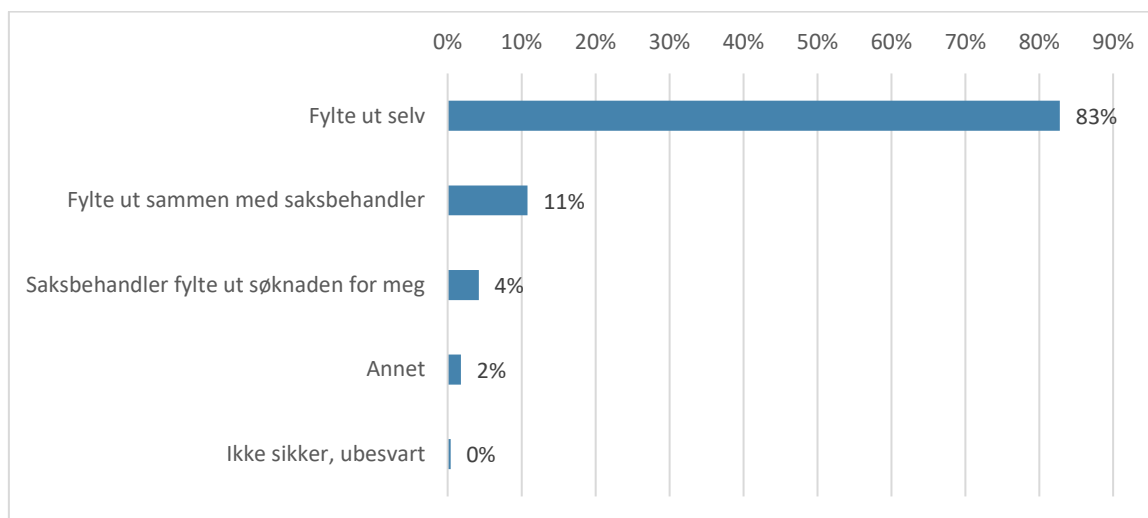
Saksbehandlere og fullmaktshavere ble stilt spørsmål om:

- Startskudd er bygd opp på en logisk måte i forhold til saksgangen i behandlingen av startlån
- Startskudd gir relevant beslutningsstøtte som bidrar til riktigere beslutninger

Nedenfor gjengis svar fra undersøkelsen:

5.2.1 De aller fleste fyller ut søknaden selv

Søkere som svarte på undersøkelsen ble spurt om de fylte du ut søknaden selv, om de fylte den ut sammen med saksbehandler i kommunen, eller var det saksbehandler som fylte ut søknaden for dem. Figuren under viser svarfordelingen:



Figur 5 Hvordan utfylling av søknad om startlån ble gjennomført. N=500

Vi ser at hele 83 % av respondentene oppgir å ha fylt ut søknaden selv. 11 % har fylt ut søknad sammen med saksbehandler mens 4 % oppgir at saksbehandler har fylt ut søknaden for dem.

Hvis en ser på bakgrunnsvariablene er det først og fremst spørsmålet om en fikk innvilget lån eller ikke som gir utslag:

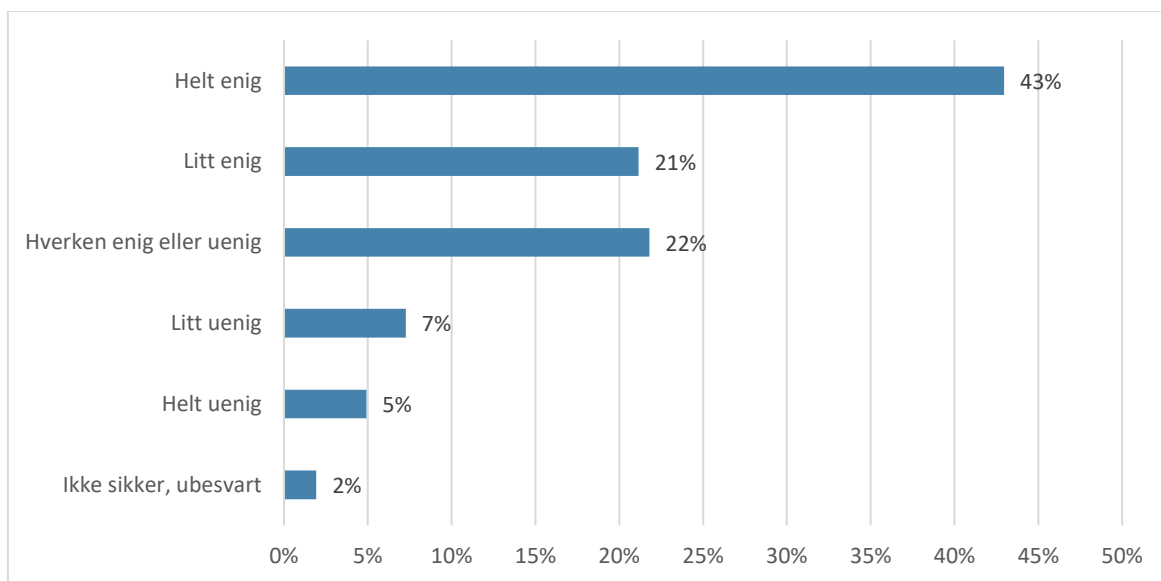
		Region		Utfall av lånesøknad		Totalt
		Landet utenom Oslo	Oslo	Innvilget	Ikke innvilget	
Fylte du ut søknaden selv, fylte du den ut sammen med saksbehandler i kommunen, eller var det saksbehandler som fylte ut søknaden for deg?	Fylte ut selv	83%	82%	71%	89%	83%
	Fylte ut sammen med saksbehandler	11%	11%	20%	6%	11%
	Saksbehandler fylte ut søknaden for meg	4%	3%	6%	3%	4%
	Annet	2%	3%	3%	1%	2%
	Ikke sikker, ubesvart	0%	1%	1%	0%	0%
Sum		100%	100%	100%	100%	100%
	Antall spurte	384	116	178	322	500

Tabell 2 Betydningen av bakgrunnsvariable for om en fylte ut søknad selv eller ikke. N=500. Region er ikke signifikant på 5 % nivå. Tilsagn eller ikke er signifikant.

Vi ser at region har liten betydning, mens derimot utfall av lånesøknaden har en klar betydning. Utfall av søknaden er også det resultatet som er signifikant på 0,5 % nivå. Blant de som fylte ut søknad sammen med saksbehandler, eller hvor saksbehandler fylte ut søknaden for dem er det langt flere som har fått innvilget lån. Dette kan skyldes at søkere som trenger slik hjelp har større sannsynlighet for å være i målgruppen, men også at saksbehandleren gjør en siling og hjelper de som de faktisk tror vil få innvilget lån. Blant de 2 % som oppgir "Annet" oppgir de fleste at de fikk hjelp fra mann/samboer eller annen slekt og venner.

5.2.2 Løsningen gir god informasjon om hvilke krav som stilles til søkere om å få Startlån

Søkere som svarte på undersøkelsen ble spurt om den elektroniske løsningen ga god informasjon om hvilke krav som gjelder for å få startlån. Figuren under viser svarfordelingen:



Figur 6 Svar på spørsmål om løsningen ga god informasjon om hvilke krav som gjelder for å få startlån. N=468

Som vi ser er 43 % helt enig i at løsningen gir god informasjon om hvilke krav som gjelder, 21 % er litt enig, mens 22 % er hverken enig eller uenig. Til sammen 12 % er litt eller helt uenig.

Tabellen under viser svarfordelingen kontrollert for bakgrunnsvariablene.

		Region		Utfall av lånesøknad		Totalt
		Landet utenom Oslo	Oslo	Innvilget	Ikke innvilget	
Løsningen ga meg god informasjon om hvilke krav som gjelder for å få startlån	Ikke sikker, ubesvart	2%	3%	2%	2%	2%
	Helt uenig	6%	2%	1%	7%	5%
	Litt uenig	6%	11%	5%	8%	7%
	Hverken enig eller uenig	22%	21%	17%	24%	22%
	Litt enig	22%	19%	26%	19%	21%
	Helt enig	43%	44%	48%	40%	43%
Sum		100%	100%	100%	100%	100%
	Antall spurte	360	108	161	307	468

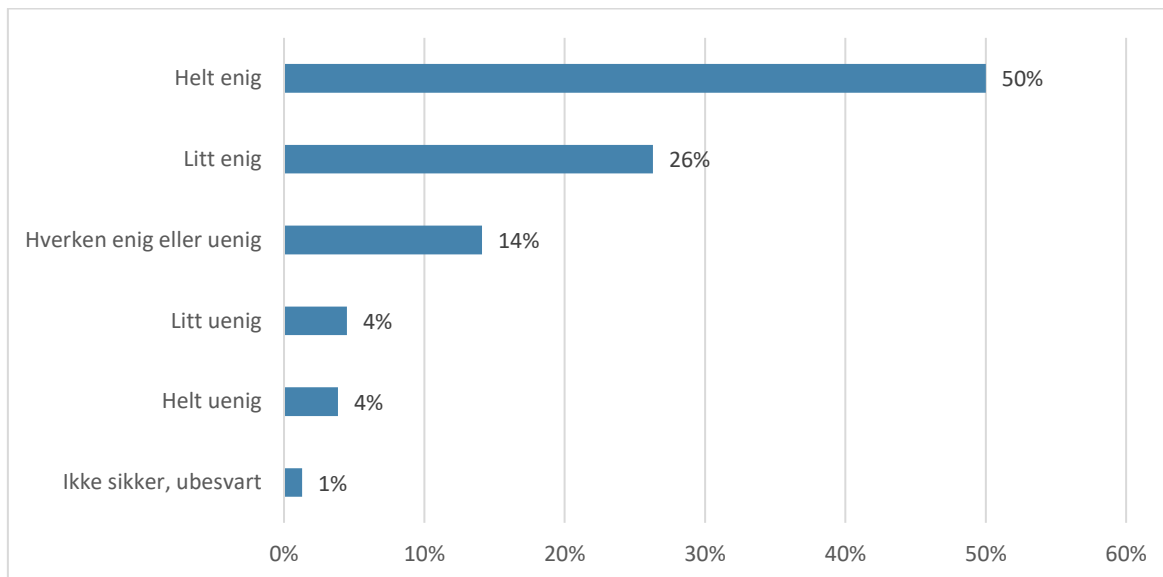
Tabell 3 Søkernes svar på påstanden om at løsningen gir god informasjon om krav for å få startlån fordelt på bakgrunnsvariable ikke. N=468. Region er ikke signifikant på 5 % nivå. Tilsagn eller ikke er signifikant.

Vi ser igjen at region har liten betydning for hvilke synspunkter en har, noe som ikke er veldig overraskende. Derimot ser vi at de som får innvilget startlån er signifikant mer positive til

informasjonen om hvilke krav som gjelder. Erfaringsmessig er det ikke uvanlig at positivt utfall på en søknad innvirker på vurderingene av aspekter ved søknadsprosessen.

5.2.3 Løsningen gir god informasjon og veiledning til søkerne om hvordan søknaden skal fylles ut

Søkere som svarte på undersøkelsen ble spurt om de opplevde at løsningen ga god informasjon og veiledning om hvordan søknaden skulle fylles ut. Figuren under viser svarfordelingen.



Figur 7 Svar på påstanden om at løsningen gir god informasjon og veiledning om hvordan søknaden om startlån skal fylles ut. N=468.

Vi ser at 50 % er helt enig i påstanden om at løsningen gir god informasjon og veiledning om hvordan søknaden om startlån skal fylles ut. 26 % er litt enig, 14 % er hverken enig eller uenig og til sammen 8 % er litt eller helt uenig.

Tabellen under viser svargivingen fordelt på bakgrunnsvariablene.

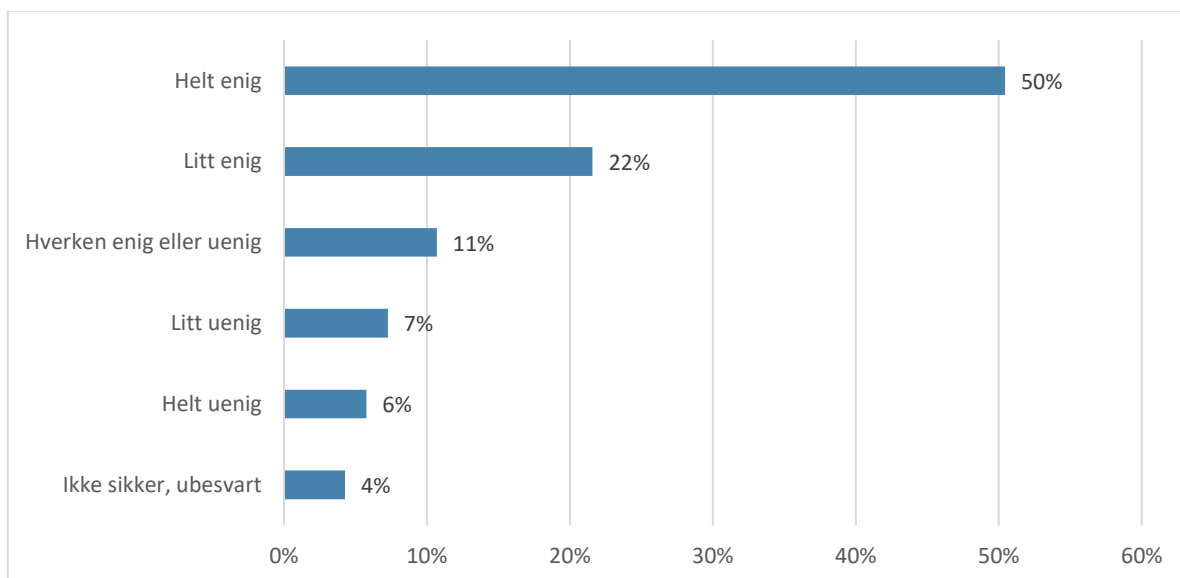
		Region		Utfall av lånesøknad		Totalt
		Landet utenom Oslo	Oslo	Innvilget	Ikke innvilget	
Løsningen ga meg god informasjon og veiledning om hvordan søknaden skulle fylles ut	Ikke sikker, ubesvart	2%		1%	1%	1%
	Helt uenig	4%	4%	1%	5%	4%
	Litt uenig	4%	6%	4%	5%	4%
	Hverken enig eller uenig	13%	18%	16%	13%	14%
	Litt enig	26%	26%	26%	26%	26%
	Helt enig	51%	47%	51%	50%	50%
Sum		100%	100%	100%	100%	100%
	Antall spurte	360	108	161	307	468

Tabell 4 Syn på om løsningen ga god informasjon og veiledning om hvordan søknaden skulle fylles ut kontrollert mot region og utfall av lånesøknad. N=468. Region er ikke signifikant på 5 % nivå. Tilsagn eller ikke er signifikant.

Her ser vi at forskjellige verdier på bakgrunnsvariablene ikke ser ut til å ha noe særlig innvirkning på svargivingen. Det eneste er at det er noe færre som har fått innvilget lån som er uenig i påstanden, noe som nok igjen kan knyttes til en positiv vurdering som følge av positivt utfall på søknaden. Forskjeller som følge av region er ikke statistisk signifikant, mens de små forskjellene som følge av utfall er det.

5.2.4 Løsningen gjør det enkelt for søkere å holde seg oppdatert om status for søknaden

Søkere som svarte på undersøkelsen ble også bedt om å ta stilling til en påstand om at det var enkelt å holde seg oppdatert om status for søknaden. Figuren under viser svarfordelingen:



Tabell 5 Søkernes svar på påstand om at det var enkelt å holde seg oppdatert om status på søknaden. N=468
 En ser at også her er tyder svarene på at søkerne finner det enkelt å holde seg oppdatert om status for søknaden. 50 er helt enig i påstanden, 22 % er delvis enig. 11 % er hverken enig eller uenig, mens 13 % er helt eller delvis uenig.

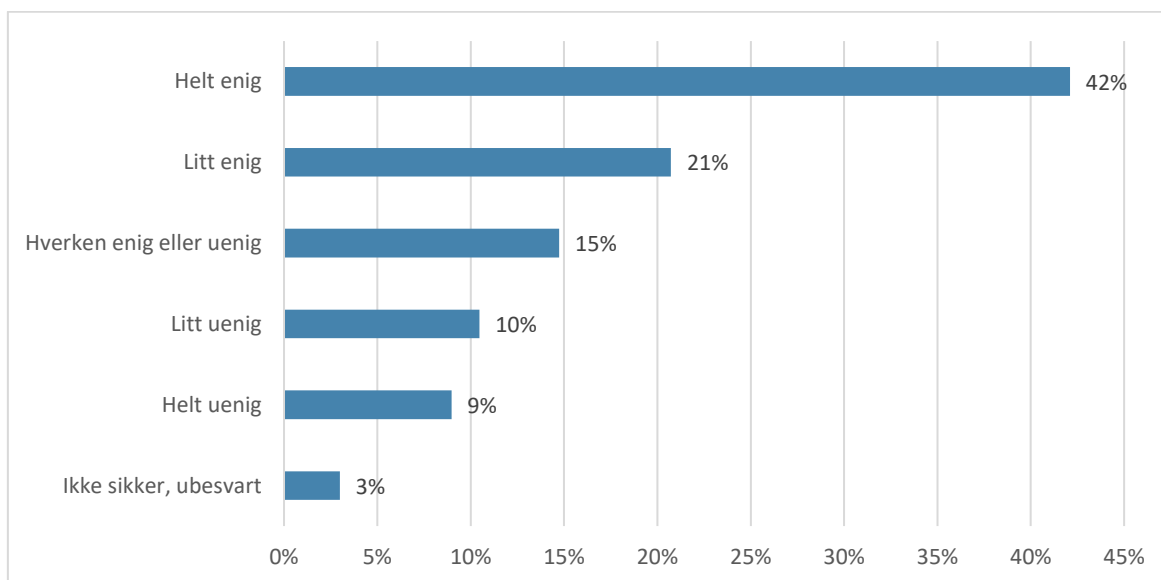
		Region		Utfall av lånesøknad		Totalt
		Landet utenom Oslo	Oslo	Innvilget	Ikke innvilget	
Det var enkelt å holde seg oppdatert om status for søknaden	Ikke sikker, ubesvart	4%	4%	5%	4%	4%
	Helt uenig	6%	4%	4%	7%	6%
	Litt uenig	7%	8%	6%	8%	7%
	Hverken enig eller uenig	11%	10%	9%	12%	11%
	Litt enig	22%	19%	22%	21%	22%
	Helt enig	49%	55%	55%	48%	50%
Sum		100%	100%	100%	100%	100%
Antall spurte		360	108	161	307	468

Tabell 6 Søkernes svar på om det var enkelt å holde seg oppdatert om status for søknaden fordelt på bakgrunnsvariablene. N=468. Region er ikke signifikant på 5 % nivå. Tilsagn eller ikke er signifikant.

Når vi ser på svargivingen fordelt på bakgrunnsvariablene kan det se ut som om søkere fra Oslo er litt mer fornøyd enn søkere bosatt i landet for øvrig, men dette resultatet er ikke statistisk signifikant. En mulig forklaring på forskjeller i vurdering kunne vært at søkere bosatt i Oslo er noe mer datakyndige enn søkere i resten av landet. Utfall av lånesøknad har lite prosentmessig utslag på vurderingen, men er statistisk signifikant.

5.2.5 Et flertall søkere er enige i at de får god informasjon om vedtaket

De som svarte på undersøkelsen ble bedt om å ta stilling til en påstand om at de fikk god informasjon om kommunens vedtak. Figuren under viser svarfordelingen



Figur 8 Søkernes svar på påstanden om at de fikk god informasjon om vedtaket N = 468

Som figuren viser er 42 % helt enige i påstanden, 21 % litt enige, mens 15 % hverken er enige eller uenige. 19 % er litt eller helt uenige. Tabellen under viser svarfordelingen fordelt på bakgrunnsvariablene.

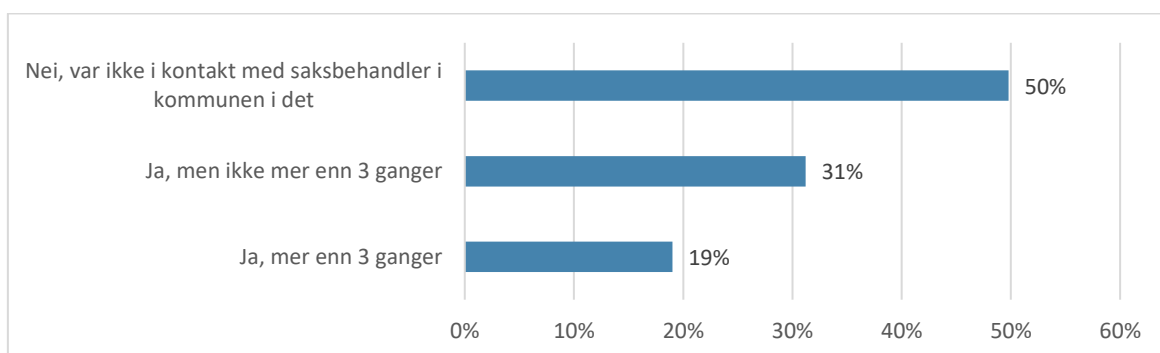
		Region		Utfall av lånesøknad		Totalt
		Landet utenom Oslo	Oslo	Innvilget	Ikke innvilget	
Jeg fikk god informasjon om kommunens vedtak	Ikke sikker, ubesvart	3%	4%	4%	2%	3%
	Helt uenig	9%	9%	2%	13%	9%
	Litt uenig	10%	12%	5%	13%	10%
	Hverken enig eller uenig	13%	19%	7%	19%	15%
	Litt enig	22%	18%	23%	20%	21%
	Helt enig	43%	38%	58%	34%	42%
Sum		100%	100%	100%	100%	100%
Antall spurte		360	108	161	307	468

Tabell 7 Søkernes svar på påstanden om at de fikk god informasjon om vedtaket fordelt på bakgrunnsvariablene. N = 468. Region er ikke signifikant på 5 % nivå. Tilsagn eller ikke er signifikant.

Region har liten betydning for svargivingen og er heller ikke statistisk signifikant. Det er en svak tendens til at søkere som svarte som kommer fra hele landet utenom Oslo, er mer fornøyd med informasjonen enn de som bor i Oslo. Derimot er det ganske klart at søkere som har svart, som ikke fikk innvilget lån er klart mindre fornøyd med informasjonen enn de som fikk innvilget lån. Forskjellen er statistisk signifikant. Likevel er det også her samlet en overvekt av søkere som er fornøyd med informasjonen. At de som ikke får innvilget lån er mer kritiske er ikke unaturlig. Dette kan både skyldes at de er misfornøyd med avgjørelses og derfor er kritiske eller at de ikke forstår avslaget.

5.2.6 Omtrent halvparten av søkerne har kontakt med saksbehandler i forbindelse med søknaden

Søkere som svarte på undersøkelsen ble også bedt om å oppgi om de hadde kontakt med en saksbehandler i kommunen i sammenheng med søkeprosessen eller ikke. Figuren under viser svarfordelingen.



Figur 9 Søkeres svar på om de hadde kontakt med saksbehandler i kommunen for å få svar på spørsmål eller hjelp når du søkte om startlån? N = 500

Som figuren viser hadde 60 % en eller annen form for kontakt med saksbehandler i kommunen. 31 % hadde bare kontakt en til tre ganger gang mens 19 % hadde kontakt mer enn tre ganger.

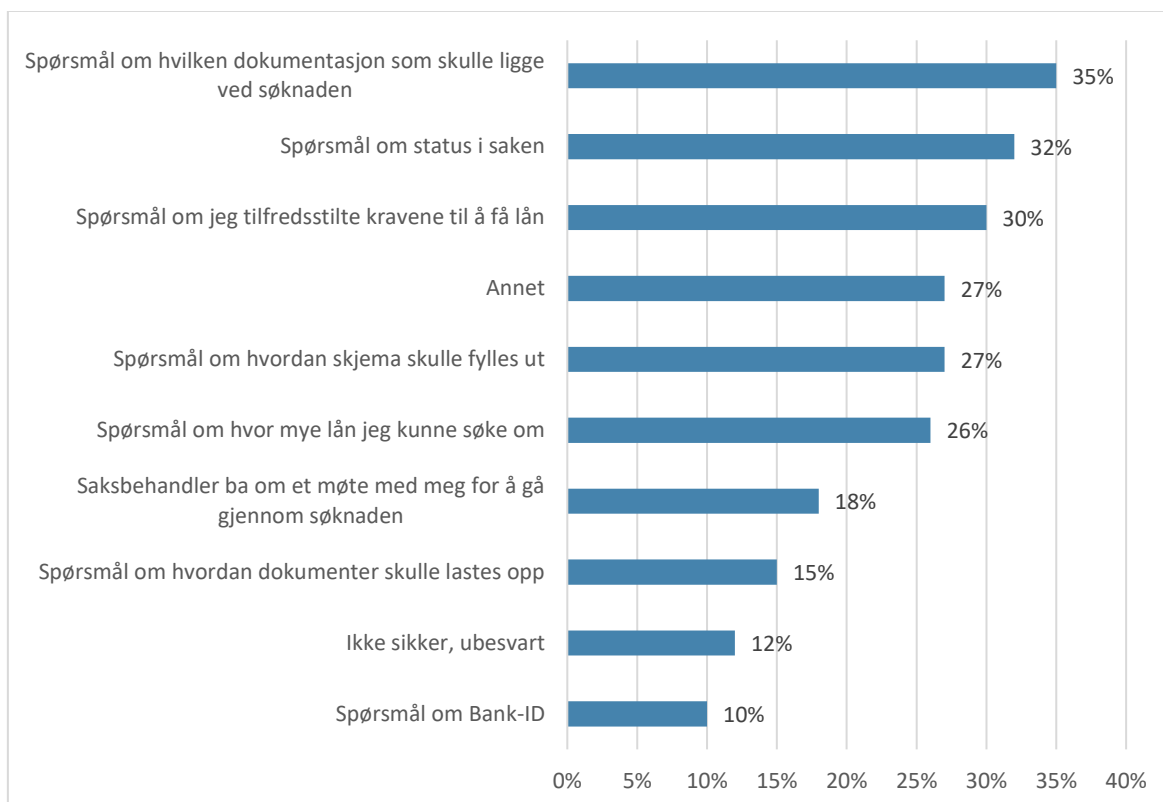
Tabellen under gir svarene fordelt på bakgrunnsvariablene.

		Region		Utfall av lånesøknad		Totalt
		Landet utenom Oslo	Oslo	Innvilget	Ikke innvilget	
Hadde du kontakt med saksbehandler i din kommune for å få svar på spørsmål eller hjelp når du søkte om startlån?	Ja, mer enn 3 ganger	20%	16%	34%	11%	19%
	Ja, men ikke mer enn 3 ganger	32%	29%	46%	23%	31%
	Nei, var ikke i kontakt med saksbehandler i kommunen i det	48%	54%	20%	66%	50%
Sum		100%	100%	100%	100%	100%
	Antall spurte	384	116	178	322	500

Tabell 8 Kontakt med saksbehandler fordelt på bakgrunnsvariablene N = 500. Region er ikke signifikant på 5 % nivå. Tilsagn eller ikke er signifikant.

Igjen ser vi at region har begrenset betydning for om en har kontakt eller ikke. Resultatet er heller ikke statistisk signifikant. Noen flere bosatt utenfor Oslo var i kontakt med saksbehandler enn for de som var bosatt i Oslo. Dette kan skyldes at mindre steder har en større nærhet til kommunens apparat, men vi har ikke informasjon som understøtter en slik hypotese. På den annen side er det klart at de som har fått innvilget lån i langt større grad har vært i kontakt med kommunen enn de som ikke har fått lån. Forskjellen er statistisk signifikant. Det kan være flere forklaringer på dette. Det kan være at søkere som klarest er innenfor målgruppen også er de som trenger mest hjelp i søknadsprosessen og derfor tar kontakt med kommunen. Basert på erfaringer gjort av Husbankens ansvarlige på dette området er det også en tendens til at løsningen gjør at en rekke folk som ganske åpenbart ikke er i målgruppen søker likevel, fordi transaksjonskostnadene knyttet til å søke er ganske små. Det er ikke urimelig at disse ikke tar kontakt med kommunen. Begge mekanismer kan påvirke tallene, men hvor mye er vanskelig å si.

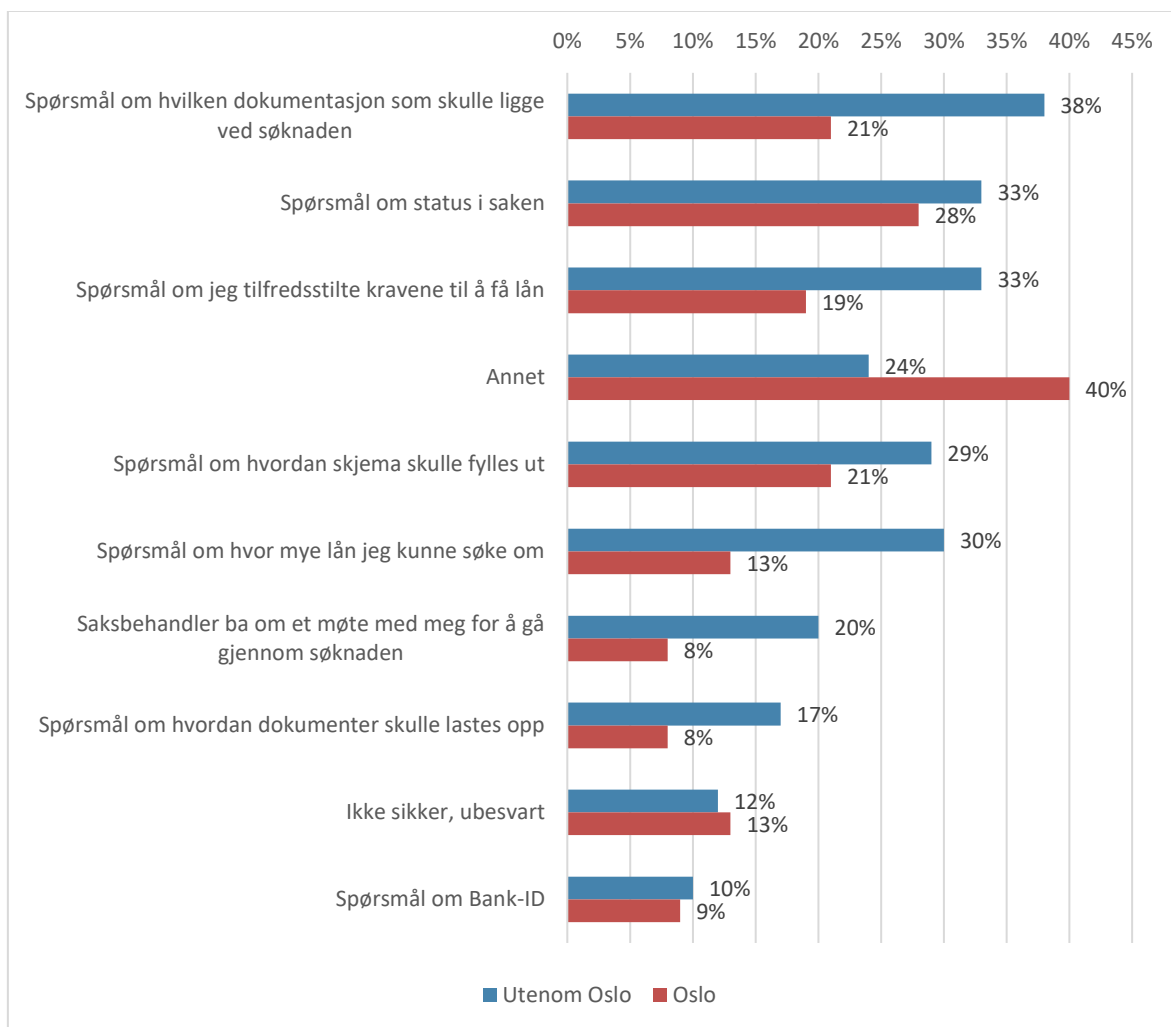
De som hadde hatt kontakt med kommunen ble spurt om hva kontakten med saksbehandleren handlet om. Figuren under viser svarfordelingen. Her kunne svarende oppgi flere temaer.



Figur 10 Temaer for kontakt med kommunen i sammenheng med søknad om Startlån. Flere svar mulig. N = 251. Region er statistisk signifikant på 5 % nivå, For utfall er alle resultater signifikante på 5 % nivå unntatt spørsmål om en søker tilfredsstillt kravene for å få lån og hvor mye søker kunne få i lån.

Som en ser er det spørsmål om hvilken dokumentasjon som flest har oppgitt (35 %) Deretter følger spørsmål om status i saken (32 %) og spørsmål om en tilfredsstilte krav til å få lån (30 %). Flere har også hatt spørsmål om hvordan skjemaer skulle fylles ut (27 %) og hvor mye lån en kunne søke om (26 %) De andre svaralternativene er det klart færre som har oppgitt. 27 % har oppgitt "Annet".

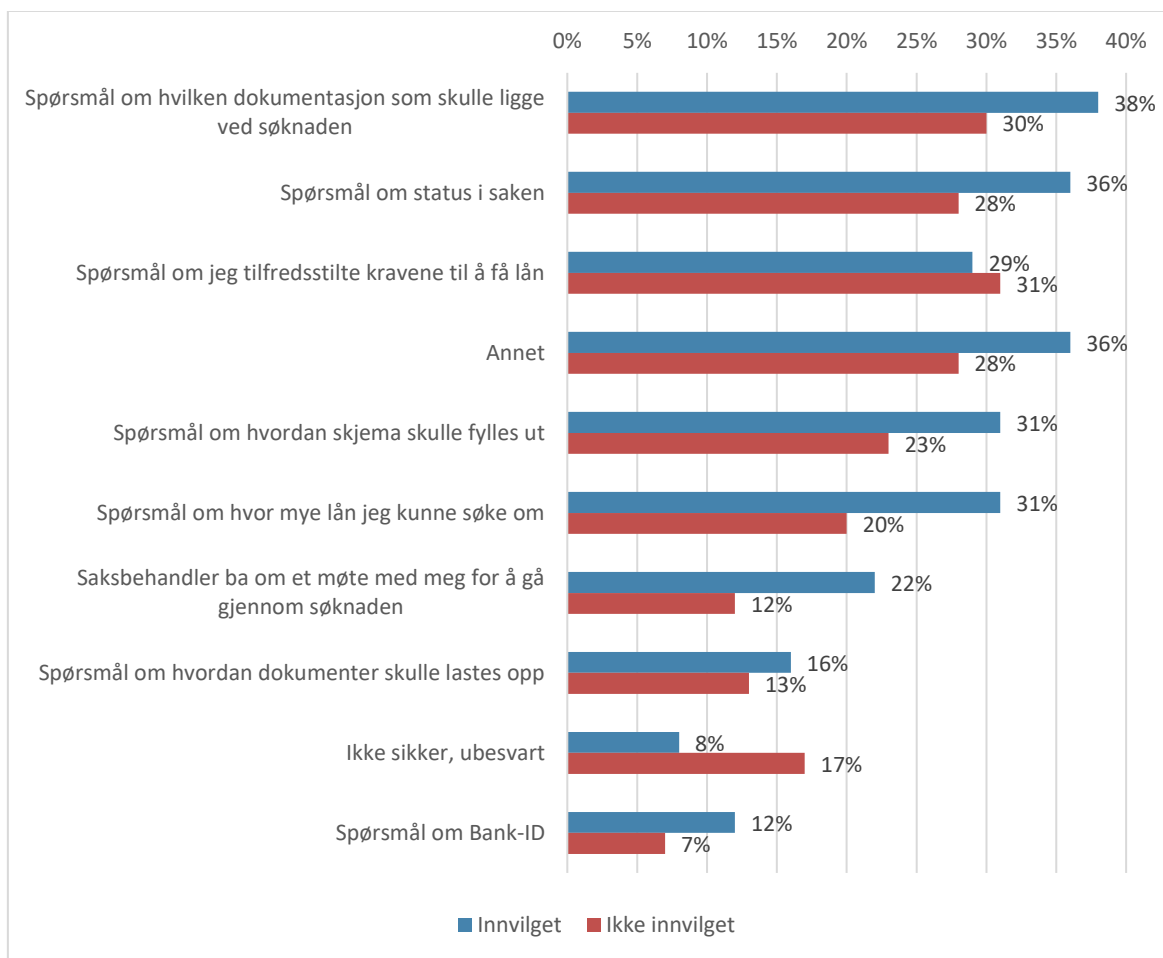
Hvis en ser på bakgrunnsvariablene blir et mer fasettert bilde synlig. Figuren nedenfor viser forskjeller i svargiving blant de som har hatt kontakt med kommunens saksbehandler, avhengig av om de bor i Oslo eller utenfor. Alle disse er statistisk signifikante.



Figur 11 Årsaker til at søkere har vært i kontakt med kommunens saksbehandler avhengig av om de bor i Oslo eller utenfor N = 251

Som vi ser er det gjennomgående at søkere bosatt utenfor Oslo i større grad har oppgitt temaer, dette til tross for at svarene her bare omfatter folk som har hatt kontakt. Søkere som bor utenfor Oslo har i langt større grad hatt kontakt om hvilken dokumentasjon som skulle ligge ved søknaden enn søkere i Oslo (38 % vs. 21 %) Når det gjelder spørsmål om status i saken er forskjellen liten (33 % vs. 28 %). Vi ser videre at langt flere utenfor Oslo har stilt spørsmål om de tilfredsstillte kravene til å få lån (33 % vs. 19 %) og spørsmål om hvordan skjema kunne fylles ut (29 % vs. 21 %), spørsmål om hvor mye lån en kunne søke (30 % vs. 13 %). Vi ser også at langt flere bosatt utenfor Oslo oppgir at saksbehandler ba om et møte for å gjennomgå søknaden (20 % vs. 8 %). Også når det gjelder spørsmål om hvordan dokumenter skal lastes opp har flere utenfor Oslo oppgitt dette som tema (17 % vs. 8 %). Når det gjelder spørsmål om Bank-ID er svaret ganske likt (10 % vs. 9 %). Bare når det gjelder Annet er det langt flere fra Oslo som har oppgitt dette som grunn enn svarende bosatt utenfor Oslo (40 % vs. 24 %) Vi vet dessverre ikke hva denne kontakten dreier seg om. En mulig tolkning av mønsteret som tegner seg her er at svarende bosatt utenfor Oslo har mer omfattende kontakt om flere temaer, men dette har vi ikke tall for. Dette tyder på at det ikke er tekniske sider ved løsningen som er de viktigste grunnen til at søkere tar kontakt med saksbehandler, men forhold knyttet til vilkår og saksbehandlingsstatus.

På samme måte kan vi se på fordelingen mellom svarende som har fått innvilget lån og ikke. Figuren under viser fordelingen her.

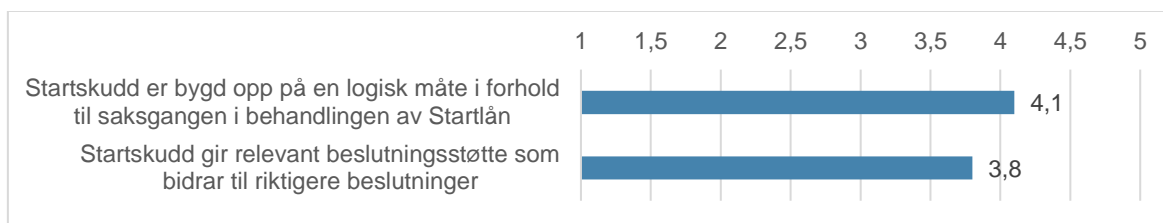


Figur 12 Årsaker til kontakt med kommunens saksbehandler avhengig av om lån er innvilget eller ikke. Flere svar mulig. N = 251 Alle fordelingene er signifikante på 5 % nivå unntatt spørsmål om en søker tilfredsstillte kravene for å få lån og hvor mye søker kunne få i lån.

Et gjennomgående trekk er at de som har fått innvilget lån oppgir flere årsaker til kontakt enn de som ikke har fått innvilget, selv om begge grupper har vært i kontakt med kommunen. Når det gjelder spørsmål om hvilken dokumentasjon som skulle ligge ved søknaden er det flere som har fått innvilget lån enn de som oppgir dette som tema enn de som ikke har fått innvilget lån (38 % vs. 30 %). For spørsmål om status i saken er fordelingen 26 % vs. 28 %, for spørsmål om jeg tilfredsstilte kravene til å få lån er det noen flere som ikke har fått innvilget lån som oppgir dette som tema (31 % vs. 21 %). Flere som har fått innvilget lån har oppgitt at de har hatt kontakt om hvordan skjema skulle fylles ut, enn de som ikke har fått innvilget lån (31 % vs. 23 %). Detet mønsteret gjelder også for saksbehandler har bedt om et møte (22 % vs. 12 %), og spørsmål om hvordan dokumenter skulle lastes opp (16 % vs. 13 %). Svarende som har fått innvilget lån oppgir i betydelig større grad "Annet" enn de som ikke har fått lån (36 % vs. 28 %). Hva "Annet" betyr i denne sammenheng vet vi ikke.

5.2.7 Saksbehandlere og fullmaktshavere mener Startskudd er logisk bygd opp og gir relevant beslutningsstøtte

Fra undersøkelsen rettet mot saksbehandlere og fullmaktshavere har vi også hentet svar knyttet til innholdsmessig brukervennlighet. De ble spurt om sin oppfatning av oppbyggingen av Startskudd og om de oppfatter at løsningen gir relevant beslutningsstøtte som bidrar til riktige beslutninger.



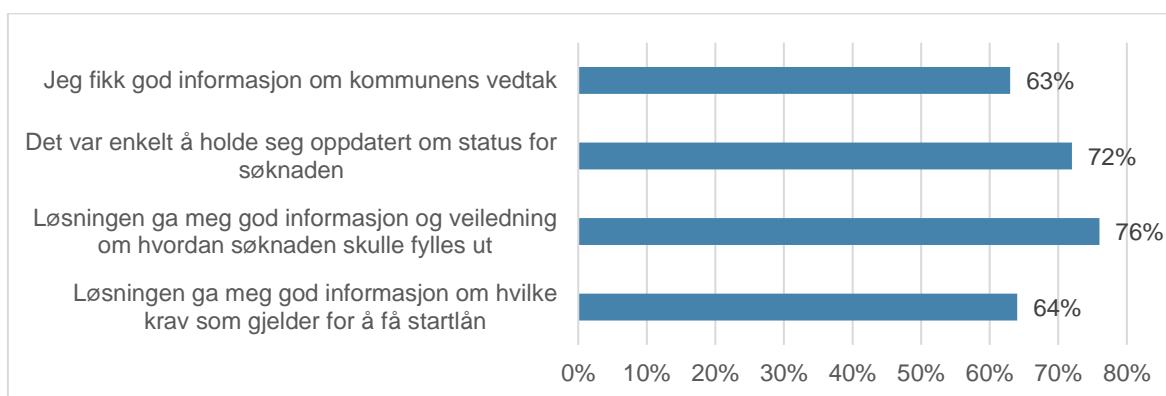
Figur 13 Spørsmål om innholdsmessig brukervennlighet (N = 224)

Saksbehandlerne og fullmaktshavere oppfatter at Startskudd er bygd opp på en logisk måte i forhold til saksgangen i behandlingen av Startlån. Saksbehandlerne er ikke like entydig positive når det gjelder beslutningsstøtten. Dette kommer vi nærmere tilbake til kap. 5.6 hvor forbedringsmuligheter diskuteres.

5.2.8 Oppsummering

Det samlede inntrykket som gis når det gjelder innholdsmessig brukervennlighet er at denne oppfattes som god både blant søkere og saksbehandlere.

Hvis vi slår sammen de søkerne som var helt eller litt enig på de fire spørsmålene som handler om synspunkter på innholdsmessig brukervennlighet (Vi tar da ikke med spørsmål om behov for bistand og kontakt med kommunen), får vi følgende bilde:



Figur 14 Sammenslåtte svar fra brukerne om innholdsmessig brukervennlighet.

Vi ser at brukerne er mest fornøyd med den informasjon og veiledning løsningen gir om hvordan søknaden skulle fylles ut. Minst fornøyd er de med informasjonen om kommunens vedtak. De fleste søkere fyller ut søknaden selv, men halvparten har kontakt med kommunen for å få hjelp i denne sammenheng. Da særlig om dokumentasjon som skal ligge ved søknaden.

Saksbehandlere og fullmaktshavere er mest fornøyd med oppbygningen av løsningen i forhold til saksgangen i behandlingen av Startlån. De er ikke like fornøyd med beslutningsstøtten som løsningen inneholder.

5.3 Funksjonell brukervennlighet

Funksjonell brukervennlighet handler om løsningen er enkel å navigere i, om opplastingsmulighetene fungerer godt o.l. For å måle utvikling på denne indikatoren har vi følgende svar fra søkere og saksbehandlere/fullmaktshavere:

Fra søkere:

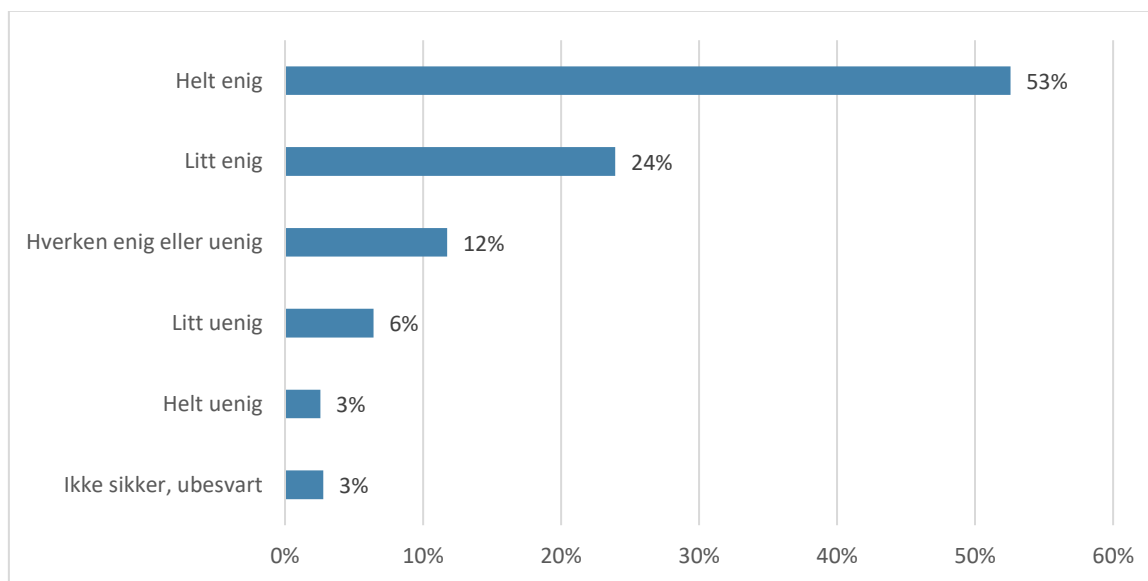
- Det var lett å navigere i løsningen
- Det var enkelt å laste opp dokumentasjon i løsningen

Fra saksbehandlere og fullmaktshavere:

- Det er lett å lære seg å bruke Startskudd
- Startskudd forenkler nødvendig dialog med brukeren
- Startskudd gir meg god oversikt over alle nødvendige opplysninger om søkeren
- Startskudd er lett å navigere i
- Startskudd fungerer godt sammen med andre støttesystemer som arkiv, postjournal mv.
- Jeg er alt i alt tilfreds med Husbankens elektroniske løsning (Startskudd) for å saksbehandle lån og tilskudd

5.3.1 Løsningen er lett å navigere i

Søkere som svarte på undersøkelsen ble spurt om de opplever at løsningen er lett å navigere i. Figuren under viser svarfordelingen.



Figur 15 Søkernes svar på påstanden om at det var lett å navigere i løsningen. N=468

53 % er helt enig i påstanden om at løsningen er lett å navigere i. 24 % er litt enige i påstanden, mens 12 % er hverken enig eller uenig. Til sammen 9 % er litt eller helt uenig.

Tabellen under viser svargivingen fordelt på bakgrunnsvariablene:

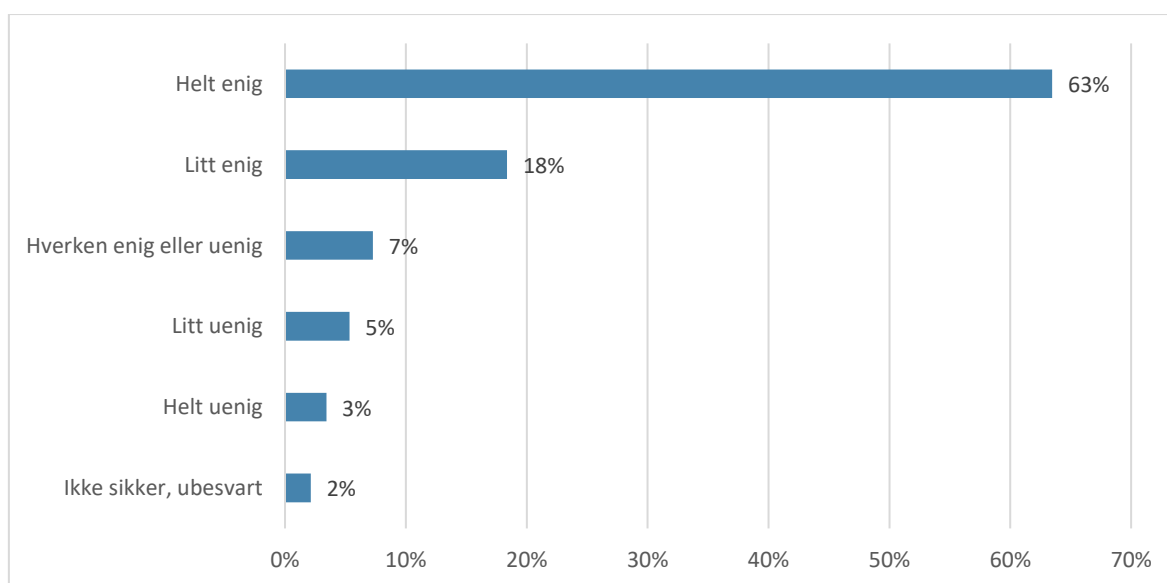
		Region		Utfall av lånesøknad		Totalt
		Landet utenom Oslo	Oslo	Innvilget	Ikke innvilget	
Det var lett å navigere i løsningen	Ikke sikker, ubesvart	3%	2%	2%	3%	3%
	Helt uenig	3%	2%	2%	3%	3%
	Litt uenig	6%	7%	6%	7%	6%
	Hverken enig eller uenig	13%	7%	16%	9%	12%
	Litt enig	23%	27%	25%	23%	24%
	Helt enig	52%	55%	48%	55%	53%
Sum		100%	100%	100%	100%	100%
	Antall spurte	360	108	161	307	468

Tabell 9 Søkeres svar på påstanden om at løsningen er lett å navigere i fordelt på bakgrunnsvariablene. N=468. Region er ikke signifikant på 5 % nivå, mens utfall er det.

Som framgår av tallene er det små systematiske variasjoner basert på bakgrunnsvariablene. For begge er den største variasjonen i svarkategorien "Hverken enig eller uenig", men det er ikke grunnlag får å trekke noen særskilte konklusjoner ut i fra dette.

5.3.2 Det er lett å laste opp dokumentasjon i løsningen

Søkere som svarte på undersøkelsen ble spurt om å ta stilling til påstanden: Det var enkelt å laste opp dokumentasjon i løsningen. Figuren under viser svarfordelingen:



Figur 16 Søkeres svar på påstand om at det var enkelt å laste opp dokumentasjon i løsningen. N=468

En ser at en stor andel er enige i påstanden. 63 % er helt enig, mens 18 % er litt enig. 7 % er hverken enig eller uenig mens bare 8 % er litt eller helt uenig.

Tabellen under viser svargivingen fordelt på bakgrunnsvariablene:

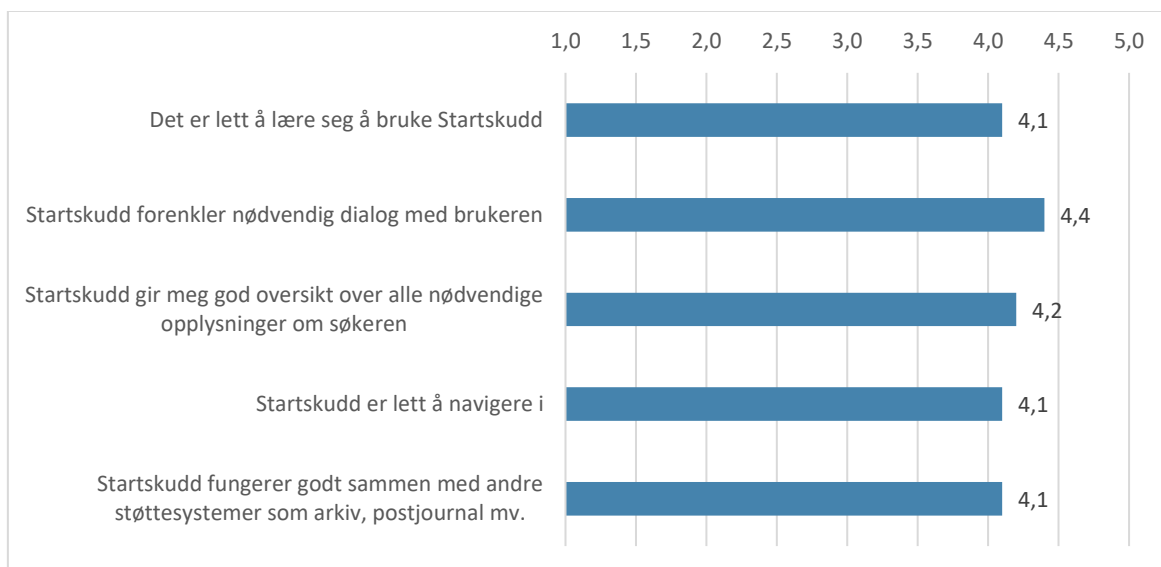
		Region		Utfall av lånesøknad		Totalt
		Landet utenom Oslo	Oslo	Innvilget	Ikke innvilget	
Det var enkelt å laste opp dokumentasjon i løsningen	Ikke sikker, ubesvart	3%	1%	4%	1%	2%
	Helt uenig	4%	2%	2%	4%	3%
	Litt uenig	5%	6%	7%	4%	5%
	Hverken enig eller uenig	7%	7%	8%	7%	7%
	Litt enig	19%	18%	17%	19%	18%
	Helt enig	63%	66%	61%	65%	63%
Sum		100%	100%	100%	100%	100%
	Antall spurte	360	108	161	307	468

Tabell 10 Søkernes svar på påstand om at det var enkelt å laste opp dokumentasjon i løsningen fordelt på bakgrunnsvariablene. N=468 Forskjeller som følge av region eller utfall er ikke statistisk signifikante på 5 % nivå.

En ser at bakgrunnsvariablene i liten grad har betydning for svargivingen på dette spørsmålet. Forskjellene er heller ikke statistisk signifikante.

5.3.3 Saksbehandlere og fullmaktshavere er fornøyd med den funksjonelle brukervennligheten

I undersøkelsen mot saksbehandlere og fullmaktshavere ble følgende spørsmål stilt:



Figur 17 Synpunkter på påstander om funksjonell brukervennlighet for Startskudd. På en skala hvor 1 betyr helt uenig, mens 5 betyr helt enig. N=224

Vi ser at respondentene her gir gjennomgående høye scorer, i intervallet mellom 4,1 og 4,4. Respondentene er særlig fornøyd med hvordan Startskudd forenkler dialogen med søkerne. Forskjellene i verdier mellom bakgrunnsvariablene er mindre enn én og kommenteres derfor ikke nærmere

5.3.4 Oppsummering

Vi ser at søkere er mest fornøyd med funksjonaliteten i sammenheng med opplasting av dokumenter til løsningen. For saksbehandlere og fullmaktshavere er de grunnleggende positive til den funksjonelle brukervennligheten og mener særlig at den bidrar til å forenkle dialogen med brukerne.

5.4 Gevinster av redusert tidsbruk

Dette knytter seg til opplevde gevinster som følge av redusert tidsbruk. For søkere er dette særlig saksbehandlingstid og for saksbehandlere og fullmaktshavere er det tid brukt på søknadsbehandlingen. For å måle utvikling på denne indikatoren er denne operasjonalisert i følgende spørsmål:

Fra søkere

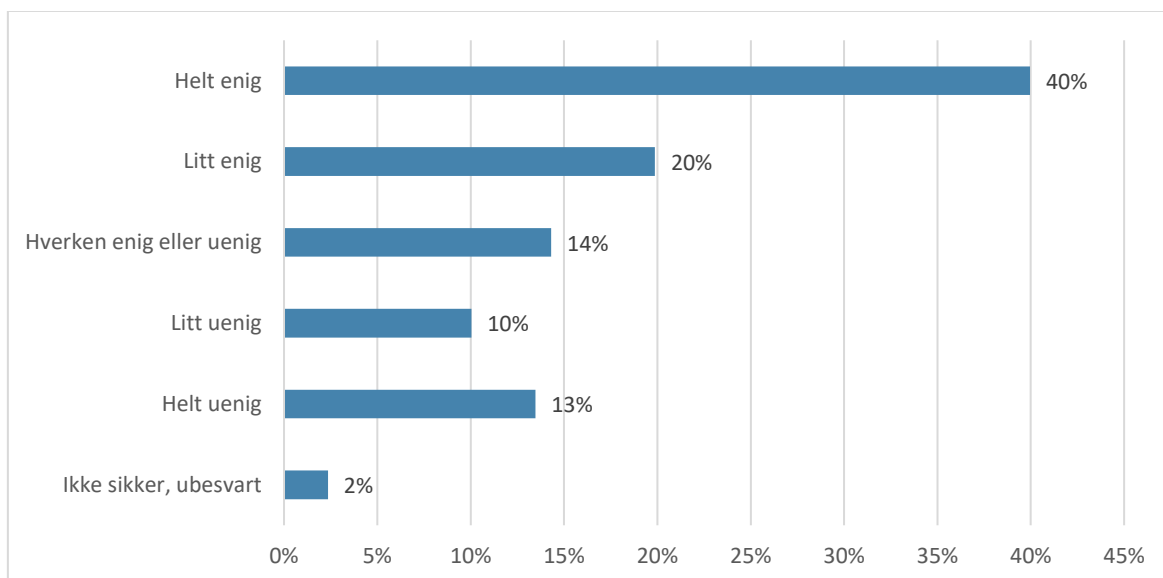
- Jeg fikk raskt svar på søknaden

Fra saksbehandlere og fullmaktshavere:

- Startskudd gjør at vi saksbehandlere bruker vesentlig kortere tid til å behandle hver enkelt søknad enn tidligere.
- Startskudd gjør at det tar vesentlig kortere tid før søker får endelig svar på sin søknad
- Startskudd har ført til færre saker hvor søker tar direkte kontakt med saksbehandler
- Omtrent hvor lang tid brukte en per søknad i gammel løsning vs. ny.

5.4.1 Søkere opplever i stor grad at de får raskt svar på søknaden

Søkere som svarte på undersøkelsen bles bedt om å ta stilling til en påstand om de opplever å få raskt svar på søknaden. Figuren under viser svarfordelingen:



Figur 18 Søkeres svar på påstanden om at de får raskt svar på søknaden. N = 468

Vi ser av svarene at 40 % er helt enig med påstanden om at de får raskt svar på søknaden. 20 % er litt enig, 14 % er hverken enig eller uenig, mens 23 % er litt eller helt uenig. Det er dermed ca. 1/4 som ikke er enige i at de får raskt svar på søknaden.

Tabellen under viser svargivingen fordelt på bakgrunnsvariablene:

		Region		Utfall av lånesøknad		Totalt
		Landet utenom Oslo	Oslo	Innvilget	Ikke innvilget	
Jeg fikk raskt svar på søknaden	Ikke sikker, ubesvart	2%	3%	3%	2%	2%
	Helt uenig	14%	13%	10%	15%	13%
	Litt uenig	10%	9%	8%	11%	10%
	Hverken enig eller uenig	15%	12%	12%	16%	14%
	Litt enig	20%	19%	25%	17%	20%
	Helt enig	39%	44%	42%	39%	40%
Sum		100%	100%	100%	100%	100%
	Antall spurte	360	108	161	307	468

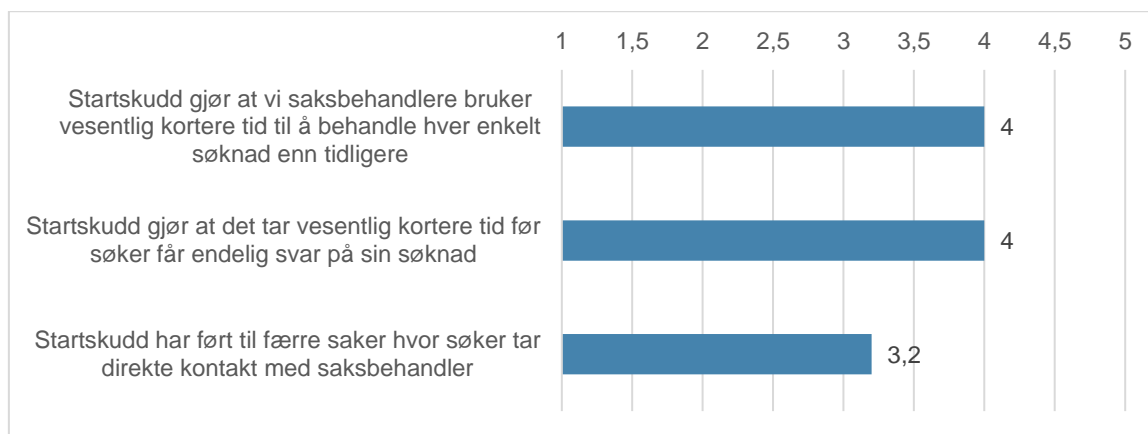
Tabell 11 Søkernes svar på om de fikk raskt svar på søknaden fordelt på bakgrunnsvariablene. N = 468
Forskjeller som følge av region er ikke statistisk signifikant på 5 % nivå mens forskjeller som følge av utfall er det.

Fordelt på bakgrunnsvariablene ser vi at region har liten betydning. Forskjellene er ikke statistisk signifikante, mens søkere som har fått innvilget lån i signifikant grad er mer enige i påstanden enn de som ikke har fått innvilget lån. En mulig forklaring på dette kan være at positivt utfall på søknaden også påvirker oppfatningen om saksbehandlingen gikk raskt eller ikke. Om

saksbehandlere faktisk bruker lenger tid i sammenheng med avslag, f.eks. fordi en forsikrer seg at vurderingen er riktig, har vi ikke informasjon om.

5.4.2 Saksbehandlere og fullmaktshavere mener løsningen har bidratt til kortere saksbehandlingstid

Saksbehandlere og fullmaktshavere tok stilling til følgende påstander:



Figur 19 Synpunkter på påstander om redusert tidsbruk for Startskudd. På en skala hvor 1 betyr helt uenig, mens 5 betyr helt enig. N=224

Vi ser at respondentene i stor grad er enig i at Startskudd har ført til redusert tidsbruk. Minst fornøyd er de med Startskudds bidrag til å redusere behovet for kontakt med saksbehandler (3,2). Forskjellene i verdier mellom bakgrunnsvariablene er mindre enn én og kommenteres derfor ikke nærmere

Saksbehandlerne ble også bedt om å gjøre et anslag over hvor lang tid de brukte i gjennomsnitt på å behandle en søknad i den tidligere, papirbaserte løsningen i forhold til nåværende, elektronisk løsning. De ble bedt om å oppgi dette i timer, på en skala fra én time til mer enn ti timer. Med gammel løsning oppgis det et snitt på 4,9 timer, mens en for den nye løsningen oppgir et snitt på 3,2 timer, mao. en klar reduksjon i tidsbruk.

5.4.3 Oppsummering

Til sammen 60% av søkerne er helt eller litt enge at de får raskt svar fra kommunen.

Saksbehandlerne mener også at løsningen har bidratt til en raskere saksbehandling. Med gammel løsning oppgis det et snitt på 4,9 timer, mens en for den nye løsningen oppgir et snitt på 3,2 timer, mao. en klar reduksjon i tidsbruk.

5.5 En mer målrettet bruk av Startlån

I forskrift om startlån defineres målgruppen som personer som ikke får lån eller tilstrekkelig lånebeløp i ordinære kredittinstitusjoner.

Hovedgrunnen for at en ikke får lån er lav inntekt og lav betalingsevne. Spørsmålet er da om Startskudd fører til at en når flere med lav inntekt med betydelig behov for bedre bolig enn tidligere, for eksempel barnefamilier, personer uten fast bopel eller i midlertidige boforhold. Bidraget fra Startskudd i forhold til dette er først og fremst om flere innen målgruppen søker om startlån fordi ordningen gjennom den nye løsningen oppleves som er tilgjengelig, dvs. at terskelen for å søke er blitt lavere. Dette er vanskelig å måle basert på systemdata alene, fordi systemet kun registrerer søkerdata fra søkere som faktisk har søkt og blitt gjenstand for saksbehandling. Vi legger derfor til

grunn at systemdata må suppleres med kvalitative vurderinger fra lokale saksbehandlere, som forutsettes å ha kjennskap til den lokale sosioøkonomiske utviklingen.

Når det gjelder andelen avslag, er dette også avhengig av forhold som ikke har direkte med Startskudd å gjøre, som den enkelte saksbehandlers bruk av mulighetene for utvidet løpetid på lånet og/eller bruk av tilskudd i kombinasjon med startlån. Utnyttelsen av dette mulighetsrommet knytter seg til hva slags praksis en har lagt seg til i de respektive kommunene og hvor stor rammen for tilskudd er.

Videre kan beslutningsstøtten i systemet påvirke hvilke vurderinger som gjøres i sammenheng med spørsmålet om løpetid. Måling i forhold til denne indikatoren vil derfor delvis rette seg mot saksbehandlere og fullmaktshavere og delvis basere seg på en måling av trender gjennom uttrekk av data fra Startskudd.

Sammen med oppdragsgiver har vi av praktiske, operative grunner begrenset både faktorene og datagrunnlaget som skal inngå i en operativ effektmåling. En mer fullstendig analyse av utviklingen i lokale sosioøkonomiske forhold og Startskudds evne til å fange opp og påvirke denne ligger utenfor rammene til denne undersøkelsen.

Fra saksbehandlere og fullmaktshavere:

Spørreskjema henter inn informasjon fra Saksbehandlere og fullmaktshavere dels gjennom en påstand som det skal tas stilling til (helt enig, delvis enig, delvis uenig, helt uenig), dels gjennom et åpent spørsmål:

- Startskudd gir bedre statistikk og datagrunnlag for planlegging av kommunens arbeid med bolig til vanskeligstilte
- Bidrar Startskudd på noen måte, slik du opplever det, til at kommunen nå når ut til flere relevante brukere.

Uttrekk av data fra Startskudd

- Gjennomsnittsinntekt på de som får lån, 2015 og nå. (Hvis gjennomsnittsinntekten synker kan det tolkes som om midlende i større grad når trengende)
- Utvikling i hvilke løpetider som lånene har i perioden 2015 til nå (30 vs 50 år) (Økt bruk av 50 års løpetid senker terskelen for hvor lavt inntektsnivå en kan ha.)

5.5.1 Saksbehandlere og fullmaktshavere er noe delt i synet på om løsningen gir mer målrettet bruk av Startlån

Konfrontert med en påstand om at startskudd gir bedre statistikk og datagrunnlag for planlegging av kommunens arbeid med bolig til vanskeligstilte var respondentene bare delvis enig i dette. På en skala fra 1 til 5, hvor 1 er helt uenig og 5 er helt enig, var snittscoren 3,3.

Respondentene ble også bedt om å ta stilling til et spørsmål om Startskudd bidrar til at kommunen når ut til flere relevante brukere. 58 % av respondentene mener ja, mens 42 % mener nei.

For de som svarte nei var det mulig å utdype svaret. Det er særlig to forhold som går igjen i utdypingene. For det første mener mange at Startskudd har ført til at andelen søkere som er utenfor målgruppen har økt som følge av at en elektronisk løsning gjør det enklere å søke, dels kan det skyldes at flere blir oppmerksom på lånemuligheten gjennom informasjon på kommunens nettsider. Dette gjelder f.eks. yngre personer som ikke er i målgruppen. Videre er det mange som opplever at de virkelig trengende ikke bruker en elektronisk løsning, enten fordi de ikke klarer det eller fordi de uansett får hjelp til å fylle ut søknad av saksbehandler i kommunen.

5.5.2 Uttrekk av data fra Startskudd indikerer at Startlån i større grad når trengende

Hypotesen som ligger til grunn her er at hvis gjennomsnittsinntekten hos de som får lån synker kan det tolkes som om midlende i større grad når trengende. Uttrekk fra Startsak viser at for 2015 var gjennomsnittlig brutto inntekt pr måned kr 27 779. For 2018 viser uttrekk fra Startskudd at gjennomsnittlig brutto inntekt var kr 27 102. Dette tilsier at det har vært en liten endring når det gjelder inntekt på -2,4%. Sammenholdt med en gjennomsnittlig lønnsvekst for perioden på 6,6%⁸ betyr det at gjennomsnittsinntekten har sunket, noe som kan tyde på at treffsikkerheten har økt.

Selv om tallene tyder på noe større treffsikkerhet overfor trengende er det ikke sikkert at dette skyldes Startskudd. Det er en rekke andre variabler som betydning, hvis en skal vurdere ordningens treffsikkerhet. Dette kan omfatte familiesituasjonen til søkere, betjeningsevne mv. For å si noe eksplisitt om Startskudd bidrar til økt måloppnåelse ville det også være relevant å sammenligne med andre saksbehandlingssystemer. I dette prosjektet har fokus vært på data som kunne gi indikasjoner som kunne hentes direkte ut fra Startskudd. I arbeidsmøtene med Husbankens eksperter på området var det de to ovennevnte forhold som pekte seg ut.

En annen hypotese var at økt bruk av 50 års løpetid på lånene senker terskelen for hvor lavt inntektsnivå en kan ha for å få lån, og dermed også være en indikator til at flere trengende nås. I 2015 var det 7344 utbetalinger i Startsak. 331 (4,5 %) med løpetid 50 år. 4311 (58,7 %) med løpetid 30 år eller mer. I 2018 var det 4616 utbetalinger i Startsak. 667 (14,5%) med løpetid 50 år. 3548 (76,9 %) med løpetid 30 år eller mer. Det var videre 1047 utbetalinger i Startskudd. 82 (7,8 %) med nedbetalingstid 50 år. 695 (66,4 %) med nedbetalingstid 30 år eller mer. Hvis en legger sammen Startskudd og Startsak-rapporterte lån er andelen lån på 50 år 13,2 %. Dette tilsier at det har vært en økning i bruk av 50 års løpetid. Samtidig er antallet lån gått noe ned, blant annet fordi rammene for Startlån er redusert.

5.5.3 Oppsummering

Dataene vi har basert oss på her indikerer at Startlån i noen større grad enn tidligere når de trengende. Hypotesen var at en enklere søkeprosess og beslutningsstøtte for saksbehandlere skulle bidra til dette. Tallene tyder på noe større treffsikkerhet overfor trengende men det er ikke sikkert at dette skyldes Startskudd. Det er en rekke andre variabler som har betydning, hvis en skal vurdere ordningens treffsikkerhet. Å undersøke dette med utgangspunkt i et bredere datagrunnlag er ikke innenfor rammene av dette prosjektet.

⁸ Basert på tall for utvikling i gjennomsnittlig månedslønn i perioden 2015-2108, alle yrker, fra SSB.

6 Forbedringsmuligheter i Startskudd

Som en oppsummering ble respondenter i begge undersøkelsene bedt å ta stilling til en påstand om de alt i alt var fornøyd med Startskudd-løsningen.

For søkerne er 51 % helt enig, 23 % litt enig og 12 % hverken enig eller uenig. Bare 13 % er litt eller helt uenig. Dette må oppfattes å være en svært positiv totalvurdering av løsningen. Søkere som har fått innvilget lån er signifikant fornøyd enn med løsningen samlet sett, enn de som ikke har fått innvilget lån. Basert på en hypotese om at et positivt svar også vil innvirke positivt på vurdering av saksbehandlingen er ikke dette overraskende.

Saksbehandlere og fullmaktshavere scorer løsningen til 4,1 på en skala fra 1 til 5 hvor 1 er helt uenig, mens 5 er helt enig. Dette må også sies å være et godt resultat.

I begge undersøkelsene ble de svarende bedt om innspill til forbedringer i løsningen slik den framstod når de besvarte undersøkelsen. Løsningen er under kontinuerlig utvikling, så det kan være forhold som tas opp her som allerede er adressert.

6.1 Forbedringsinnspill fra søkere

34 % av søkerne som har svart på undersøkelsen hadde innspill til forbedringer. Innspillene er sammenstilt under:

Informasjon

Mange av brukerne etterlyser bedre informasjon om hvilke krav som stille til søkere. Konkrete forhold som nevnes er:

- Tydeligere redegjørelse for hva kriteriene for å få lån er
- Hvor mye lån vil en evt. kunne få
- Kriterier knytte til med søker på lånet evt. hva som gjelder for ektefelle/samboer i denne sammenheng.
- Håndtering av informasjon i sammenheng med brudd i samliv
- Bedre informasjon om hvilke dokumenter som skal legges ved
- Hva som skal inngå i budsjett for betjeningsevne

Et annet forhold som etterlyses er informasjon og veiledning om hvordan søknaden skal fylles ut. Informasjon burde gis på flere språk og f.eks. gjennom bruk av video.

Løsningens funksjonalitet

Flere gir innspill på forbedringer når det gjelder løsningens funksjonalitet. Dette omfatter:

- Beregning av kostander/utgifter oppfattes som komplisert - det henvises til NAVs løsning som oppleves som enklere
- Det er for lite rom til å legge inn tilleggsinformasjon for å utdype/presisere søkers situasjon. Det oppfattes også som vanskelig å endre søknaden etter at den er sendt inn.
- Hvis en søker i én kommune, og evt. ønsker å søke i en annen kommune burde en slippe å måtte fylle ut søknad på nytt.
- Mange av dataene som må lastes opp burde kunne hentes fra andre offentlige kilder.
- Opplastingsløsningene oppfattes som lite brukervennlige, f.eks. at bilder ikke kan ha så stor oppløsning, eller at det bare er spesifikke filtyper som aksepteres
- Det burde også være lettere å laste opp dokumenter fra Alltinn.

- Løsningen oppleves som for komplisert - burde forenkles og forkortes og deles opp i mer logiske steg. Enklere språk kunne også vært ønskelig
- Det kunne vært ønskelig med SMS-varsling når saker er behandlet. Flere opplever meldingssystemet som lite brukervennlig
- Klagemulighet burde være inkludert i løsningen

Hjelp til utfylling

Flere etterlyser hjelp til utfylling i løsningen i en eller annen form. Det går i hovedsak på at en kunne ønske og ha en saksbehandler å kommunisere med i sammenheng med utfyllingen. Delvis fordi det oppleves som vanskelig, men også fordi en savner personlig kontakt. Dette kan enten være direkte per telefon eller via en chat-funksjon. Flere gir også uttrykk for at de som skulle hjelpe når de tok kontakt med kommunen ikke hadde den nødvendige kjennskap til systemet.

Kommentarer til saksbehandlingen

Det viktigste innspill når det gjelder saksbehandlingen er at den tar for lang tid. Enkelte etterlyser også bedre begrunnelse for avslag. Søkere som har søkt i flere kommuner opplever videre at vilkårene som praktiseres er forskjellige

6.2 Saksbehandlere og fullmaktshavere

Saksbehandlere og fullmaktshavere ble også bedt om å komme med innspill til forbedringer i Startskudd. Hele 88 % (N=224) mente at Startskudd har et forbedringspotensial når det gjelder innhold. Noen av kommentarene er ros av løsningen. Nedenfor følger en sammenstilling av innspill til forbedringer etter tema.

Informasjon

Enkelte savner bedre informasjon om hvem som er i målgruppen og krav om opplysninger fra søler om nåværende bosituasjon og helseopplysninger.

Funksjonalitet

Det kom flest innspill knytte til løsningen funksjonalitet på forskjellige områder. Innspill som går igjen er:

En rekke kommentarer knytter seg til budsjettløsningen. De viktigste gjengis her:

- Når søker selv har endret livsopphold-kostnadene i søknaden, og vi skal lage en simulering, burde de opprinnelige satsene være synlige.
- Dersom søkeren har et boliglån fra før burde det vært mulig å lagt inn kalkulasjonsrente på dette også ved beregning av låneevne.
- Dagens budsjett som søker oppgir oppfattes ikke relevant for en fremtidig låneutmåling. Sifo-tallene burde ikke endres uten at det er tydelig dokumentert hvorfor. Saksbehandler burde lagt inn disse tallene utfra dokumentasjonen som følger søknaden.
- Saksbehandler må kunne velge antall personer i familien ift SIFO-sats⁹
- Det må bli lettere å legge inn delt foreldreansvar, og antall barn og kostnader pr barn pr mnd.

⁹ SIFO-sats er SIFOs Referansebudsjett (tidligere standardbudsjettet) som viser alminnelige forbruksutgifter for ulike typer hushold. Det kan settes sammen slik at det viser kostnadene ved å opprettholde et rimelig forbruksnivå for hushold av ulik størrelse og med forskjellig alders- og kjønnsammensetning.

- Håndtering av vedlegg oppfattes av mange som problematisk. En savner mulighet for f.eks. å legge inn arbeidskontrakter. Opplastingen er åpenbart ikke alltid like enkelt og det å bevege seg mellom vedlegg og sider i løsningen er tungvint.

Andre forhold knyttet til funksjonalitet er et ønske om at saksnummer og vedtaksnummer burde vises i alle journalposter.

En rekke kommentarer knytter seg til at det en må hoppe mye rundt i løsningen - f.eks. mellom vedlegg, søkeres redegjørelse for egen økonomi.

Flere ønsker tydeligere skille mellom saker som omhandler tilskudd, og saker hvor som omhandler både tilskudd og lån.

Flere ønsker seg bedre integrasjon mot andre aktører - kredittvurdering, folkeregisteret, det nye gjeldsregisteret.

Siling av søkere

Det ønskes større grad av automatisk utsjalting av søkere som ikke er i målgruppen. Mulighet til å legge inn krav til botid i kommunen som et kriterium.

Rapporter

Flere ønsker flere muligheter til å kunne ta ut rapporter - f.eks. statistikk knytte til valgt bolig vs. forhåndgodskjenning, avslag hvor betjeningsevne pr målgruppe stilles opp og registrering av utbetalinger.

Hjelpetekster

Flere ønsker bedre hjelpetekster - særlig i sammenheng med beslutningsstøtten - dette gjelder håndtering av avslag og nyansering av anbefalinger.

Klageadgang

Det burde være mulig for alle søkere å klage direkte i Startskudd.

Vedtak

De ferdigutfylte tekstene som løsningen foreslår burde være kortere og mer forståelig, det burde også være enklere å legge inn egne tekster. Det er også et ønske standard vedtakstekster som refererer mer eksplisitt til vilkår og retningslinjer. Det er også et ønske om at en søker burde kunne få et midlertidig svar som også angir antatt behandlingstid. Det er også lite effektivt at nye vedtak må utarbeides etter at lånetakere har kjøpt bolig, selv om de holder seg innenfor rammen.

6.3 Samlet vurdering av forbedringsinnspill

Selv om søkere og saksbehandlere/fullmaktshavere har forskjellig utgangspunkt for sine forbedringsforslag er det enkelt ting som går igjen hos begge. Dette gjelder særlig informasjonen om hvem som er i målgruppen og funksjonalitet i sammenheng med opplasting av dokumenter. Dette er interessant i lys av at både søkere og saksbehandlere gir uttrykk for at løsningen er god på dette området jf. 4.3

7 Effektmålinger i framtiden

Den grunnlag for effektmåling som er gjennomført her gikk ikke helt etter planen siden innføringen av GDPR skapte utfordringer i forhold til det opplegget som var skissert for prosjektet. Av denne grunn har også undersøkelsene mot hhv. søkere og saksbehandlere fått litt forskjellige former bl.a. når det gjelder gjengivelse av svarene. En lik framstilling bør etterstrebes i framtiden.

Husbanken bør i framtiden sikre seg at de nødvendige samtykker er innhentet på forhånd. Både søkere og saksbehandlers samtykke bør innhentes i sammenheng med bruk av løsningen, slik at denne type undersøkelser kan gjennomføres uten særskilte samtykkeprosesser.

7.1 Undersøkelser mot saksbehandlere og fullmaktshavere

Undersøkelser rettet mot saksbehandlere og fullmaktshavere kan gjennomføres med utgangspunkt i de spørsmålene som er brukt her. Siden bruken av Startskudd gjøres obligatorisk fra januar 2020 kan det være hensiktsmessig å vente med neste runde med effektmåling til ca. ett år etter at løsningen er tatt i bruk i hele landet, dvs. på nyåret 2021. Siden løsningen er under kontinuerlig utvikling, og nye moduler skal utvikles, vil direkte sammenlignbarhet over år variere avhengig av hva slags typer endringer som er gjort i løsningen. Dette betyr at om en velger å gjøre en ny runde med målinger overfor saksbehandlere og fullmaktshavere i 2021 vil det kunne være aktuelt med supplerende spørsmål for å dekke for eventuell ny funksjonalitet eller innhold som er introdusert i løsningen.

Sett bort i fra det ser vi for oss at en undersøkelse gjennomført hvert annet eller hvert tredje år, kunne være hensiktsmessig. Det er viktig at det går litt tid mellom målingene slik at ikke brukerne blir lei av å svare på undersøkelsen. Det er en erfaring av brukerundersøkelser gjennomført hyppig, uten at substansive elementer det spørres om er blitt endret kan lede til reduserte svarprosenten fordi brukerne blir "trøtte" av spørsmål om forhold de ikke opplever noen endring på. Dette gjelder kanskje særlig saksbehandlere, mens for søkere vil søknad om Startlån for mange være en engangsforeteelse.

7.2 Undersøkelser mot søkere av Startlån

Når det gjelder undersøkelser mot søkere av startlån, kan disse i prinsippet gjennomføres løpende. Dvs. at en viss andel av søkerne automatisk mottar et evalueringsskjema uavhengig av om de får lån eller ikke. En kunne automatisert analysen og laget et dashboard som gir "realtime" oppdatert kunnskap om tilfredsheten med løsningen. Et argument mot en slik løsning er om ny funksjonalitet ruller ut som også innvirker på brukeropplevelsen. Det kan være ønskelig med før/etter-vurderinger av spesifikke oppgraderinger. Dette kan enten gjøres i tillegg til kontinuerlig måling, eller være et argument for måling med et visst tidsspenn mellom hver måling. Hyppigheten for gjentakende undersøkelser må ses opp mot hvilke endringer som blir gjort i løsningen og hvor lang tid det tar før de får effekt. Siden løsningen er under kontinuerlig utvikling vil direkte sammenlignbarhet over år varierer avhengig av hva slags typer endringer som er gjort i løsningen. Husbanken må også selv vurdere hvor ofte de trenger informasjon om brukertilfredshet med løsningen opp imot hvilke forventninger som signaliseres om rapportering på dette fra f.eks. KMD og hvilke behov for input Husbanken har i sitt arbeid med utvikling av løsningen. Hvis en velger å basere seg på målinger med et visst tidsspenn i mellom vil f.eks. måling hvert annet år gi et godt grunnlag for å se utviklingen over tid uten at det brukes for mye ressurser på det.

7.3 Startlånets treffsikkerhet

Når det gjelder spørsmålet om treffsikkerhet, altså om Startlån når målgruppen, er dette et komplisert spørsmål som påvirkes av andre faktorer enn egenskaper ved løsningen. Vi har her bare vurdert enkle indikatorer som Startskudd har kunnet gi oss svar på her, og disse har ikke gitt oss tydelige svar. Det er derfor nærliggende å konkludere med at treffsikkerhet nok derfor bør følges opp med mer omfattende studier enn det som er gjort her.

Vedlegg

Spørreskjema til saksbehandlere og fullmaktshavere

Eposttekst - utsendelse

Vi gjennomfører nå en brukerundersøkelse rettet mot saksbehandlere i kommuner som benytter seg av Startskudds elektroniske saksbehandlingssystem for behandling av Startlån. Hensikten er å få et inntrykk av hvordan saksbehandlere opplever å bruke løsningen, slik den framstår i dag. Svar vil brukes som grunnlag for å følge utviklingen i bruk av løsningen og gis innspill til forbedringer. Du er invitert til å delta i undersøkelsen fordi du har behandlet søknader om Startlån i startskudd

Svar fra undersøkelsen vil ikke brukes på en slik måte at de kan spores tilbake til den enkelte bruker.

Samtykke til å behandle opplysninger

Hensikten med undersøkelsen er å få et inntrykk av hvordan saksbehandlere opplever å bruke Startskudd, slik løsningen framstår i dag. Svar vil brukes som grunnlag for å følge utviklingen i bruk av løsningen og gis innspill til forbedringer. Du er invitert til å delta i undersøkelsen fordi du har behandlet søknader om Startlån i startskudd. Vi har fått din e-post adresse fra Husbanken.

Prosjektet skal etter planen avsluttes våren 2019. Enkeltbesvarelser vil da anonymiseres

Hvordan kan du vite hvilke opplysninger vi har om deg?

Du kan til enhver tid kreve innsyn i alle opplysninger Agenda Kaupang lagrer om deg. Dette kan du få ved å henvende deg til personvern@agendakaupang.no. Vi vil så gi deg nærmere informasjon om hvilken fremgangsmåte du må følge for at denne datautleveringen skal bli trygg.

Hvordan blir opplysningene sikret?

Alle opplysningene lagres på et sikkert sted hvor vi har full kontroll på hvem som til enhver tid får se dem.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli anonymisert.

Dersom du har spørsmål til studien, ta kontakt Morten Stenstadvold tlf. 41209923

Samtykke til deltakelse i studien

Jeg har mottatt informasjon om studien, og er villig til å delta (avkryssning)

Introduksjon

Vi gjennomfører nå en brukerundersøkelse rettet mot saksbehandlere i kommuner som benytter seg av Startskudds elektroniske saksbehandlingssystem. Svar fra undersøkelsen vil ikke brukes på en slik måte at de kan spores tilbake til den enkelte bruker.

Tilfredshet med Startskudd

Nedenfor følger noen påstander om forskjellige sider ved Startskudd

Skala 1 Helt uenig - 5 helt enig. Vet ikke

- Det er lett å lære seg å bruke Startskudd
- Startskudd er bygd opp på en logisk måte i forhold til saksgangen i behandlingen av Startlån
- Startskudd gir relevant beslutningsstøtte som bidrar til riktigere beslutninger
- Startskudd forenkler nødvendig dialog med brukeren
- Startskudd gir meg god oversikt over alle nødvendige opplysninger om søkeren
- Startskudd er lett å navigere i
- Startskudd gjør at vi saksbehandlere bruker vesentlig kortere tid til å behandle hver enkelt søknad enn tidligere.
- Startskudd gjør at det tar vesentlig kortere tid før søker får endelig svar på sin søknad
- Startskudd fungerer godt sammen med andre støttesystemer som arkiv, postjournal mv.
- Startskudd har ført til færre saker hvor søker tar direkte kontakt med saksbehandler
- Startskudd gir bedre statistikk og datagrunnlag for planlegging av kommunens arbeid med bolig til vanskeligstilte
- Jeg er alt i alt tilfreds med Startskudd

Fører Startskudd til tidsbesparelser?

Vi ønsker å få et inntrykk av om og i hvilken grad du opplever at søknadsbehandling i Startskudd har ført til tidsbesparelser i forhold til tidligere.

- Omtrent hvor lang tid brukte du gjennomsnittlig på å behandle en søknad i den gamle papirbaserte løsningen i forhold til nå
 - Tidsbruk gammel papirbasert løsning - Antall timer (Nedtrekksgardin) (1-3, 4-6, 7-10 mere enn 10)
 - Ny elektronisk løsning - Antall timer (Nedtrekksgardin - 1-3, 4-6, 7-10 mere enn 10)

Trefferikhet ift målgruppe

For samfunnet er det viktig at ønskede målgrupper for Startlån nås og at de får lån og tilskudd når de har legitimt behov og er kvalifisert for dette.

- Bidrar Startskudd på noen måte, slik du opplever det, til at kommunen nå når ut til flere relevante brukere. (Ja/Nei/Vet ikke)
 - hvis NEI: Kan du utdype?

Forbedringsmuligheter

- Slik jeg ser det har Startskudd fremdeles forbedringspotensial når det gjelder innhold.
 - Ja/Nei/Vet ikke - hvis Ja: Hvilke? (Åpent spørsmål)
- Slik jeg ser det har Startskudd enda forbedringspotensial når det gjelder tekniske løsninger
 - Ja/Nei/Vet ikke - hvis Ja: Hvilke? (Åpent spørsmål)

Bakgrunnsvariable

- Når begynte du å bruke systemet Startskudd? (Siste 3 måneder, for 3-9 måneder siden, 9 måneder eller mer)
- Hvor mange saker har du behandlet i systemet de siste 3 månedene?
 - (1-10, 11-30, Over 30)
- Er du:
 - Saksbehandler
 - Saksbehandler og fullmakthaver
 - Annet

Spørreskjema til søkere av Startlån

Introduksjon

God dag, mitt navn er *? Agentname, og jeg ringer fra Respons. På oppdrag fra Husbanken gjennomfører vi en undersøkelse blant personer som har søkt om Startlån gjennom Husbankens elektroniske søknad.

Vi gjennomfører nå en brukerundersøkelse rettet mot personer som har søkt om Startlån gjennom Husbankens nettbaserte løsning. Hensikten er å få et inntrykk av hvordan søkere opplever å bruke løsningen, slik den framstår i dag. Svar vil brukes som grunnlag for å følge utviklingen i bruk av løsningen og gis innspill til forbedringer. Ditt svar er viktig uavhengig om du har fått innvilget lån eller ikke. Svar fra undersøkelsen vil ikke brukes på en slik måte at de kan spores tilbake til den enkelte bruker.

1. Hvordan ble du kjent med at du kunne søke om Startlån?

LES OPP 1-4

- 1: Oppdaget muligheten selv på nettet
- 2: Fikk tips om muligheten fra kommunen
- 3: Fikk tips om muligheten fra andre
- 4: Annet (noter) _____
- 5: Ikke sikker, ubesvart (IKKE LES)

2. Fylte du ut søknaden selv, fylte du den ut sammen med saksbehandler i kommunen, eller var det saksbehandler som fylte ut søknaden for deg?

- 1: Fylte ut selv
- 2: Fylte ut sammen med saksbehandler
- 3: Saksbehandler fylte ut søknaden for meg
- 4: Annet (noter) _____
- 5: Ikke sikker, ubesvart

3. HVIS FYLTE UT SELV/SAMMEN MED SAKSBEHANDLER (SPM 2 = 1,2)

Jeg skal lese opp noen utsagn om den elektroniske søknadsprosessen. Jeg vil gjerne vite hvor enig eller uenig du er i det enkelte utsagn, og du svarer da på en skala fra 1 til 5 der 1 betyr at du er helt uenig i utsagnet og 5 betyr at du er helt enig.

- a) Løsningen ga meg god informasjon om hvilke krav som gjelder for å få startlån
- b) Løsningen ga meg god informasjon og veiledning om hvordan søknaden skulle fylles ut
- c) Det var lett å navigere i løsningen
- d) Det var enkelt å laste opp dokumentasjon i løsningen
- e) Det var enkelt å holde seg oppdatert om status for søknaden
- f) Jeg fikk raskt svar på søknaden
- g) Jeg fikk god informasjon om kommunens vedtak
- h) Alt i alt er jeg godt fornøyd med den elektroniske løsningen for å søke om Startlån

- 1: 1 - Helt uenig
- 2: 2
- 3: 3
- 4: 4
- 5: 5 – Helt enig
- 0: Ikke sikker, ubesvart

4. HVIS FYLTE UT SELV/SAMMEN MED SAKSBEHANDLER (SPM 2 = 1,2)

Har du forslag til endringer eller forbedringer av løsningen?

- 1: Ja (noter) _____
- 2: Nei, ikke sikker, ingenting spesielt

Om kontakt med kommunen

5. Hadde du personlig kontakt med saksbehandler i din kommune for å få svar på spørsmål eller hjelp når du søkte om startlån? Her tenker vi da også på hjelp eller bistand utover selve utfyllingen av den elektroniske søknaden.

Og i så fall, var du i kontakt med saksbehandleren mer enn 3 ganger totalt i løpet av prosessen?

- 1: Ja, mer enn 3 ganger
- 2: Ja, men ikke mer enn 3 ganger
- 3: Nei, var ikke i kontakt med saksbehandler i kommunen i det hele tatt

6. HVIS I KONTAKT MED SAKSBEHANDLER (SPM 5 = 1,2)

Hva handlet kontakten med saksbehandler om? Var det..

LES OPP 1-9

- 1: Saksbehandler ba om et møte med meg for å gå gjennom søknaden
- 2: Spørsmål om jeg tilfredsstilte kravene til å få lån
- 3: Spørsmål om Bank-ID
- 4: Spørsmål om hvordan skjema skulle fylles ut
- 5: Spørsmål om hvor mye lån jeg kunne søke om
- 6: Spørsmål om hvilken dokumentasjon som skulle ligge ved søknaden
- 7: Spørsmål om hvordan dokumenter skulle lastes opp
- 8: Spørsmål om status i saken
- 9: Annet (noter) ____
- 10: Ikke sikker, ubesvart (IKKE LES)

Det var alle spørsmålene jeg hadde. Tusen takk for hjelpen, og ha en god dag videre!

INTRO

Good day, my name is *? Agentname, and I call from Respons. On behalf of the Norwegian State Housing Bank, we are doing a survey among persons who have applied for "Startlån" through the Housing Bank's online application system.

We are doing a user survey aimed at people who have applied for Startlån through the Housing Bank's online application system. The purpose is to get an idea of your experience using the system. Answers will be used as a basis for improving the system. Your answer is important whether you have been granted a loan or not. Response from the survey will not be used in such a way that they can be traced back to the individual user.

1. How did you get to know that you could apply for "Startlån"?

READ UP 1-4

- 1: Discovered the opportunity online
- 2: Got a tip from the municipality
- 3: Got a tip from others
- 4: Other (notes) _____
- 5: Not sure, unanswered (NOT READ)

2. Did you fill out the application yourself, did you fill it out with the case officer in the municipality, or was it the case officer who filled out the application for you?

- 1: Filled out yourself
- 2: Filled out with case officer
- 3: The case officer filled out the application for me
- 4: Other (notes) _____
- 5: Not sure, unanswered

3, IF FILLED OUT YOURSELF / TOGETHER WITH CASE OFFICER (SPM 2 = 1.2)

I will read some statements about the online application process. I would like to know how much you agree or disagree with each statement. You answer on a scale of 1 to 5 where 1 means you totally disagree with the statement and 5 means you totally agree.

- a) The solution gave me good information about the requirements to get a Startlån
- b) The online system gave me good information and guidance on how to fill in the application
- c) It was easy to navigate in the system
- d) It was easy to upload documentation to the system
- e) It was easy to keep up to date with the status of the application
- f) I quickly got an answer to the application
- g) I got good information about the municipality's decision

h) All in all, I am very pleased with the online solution for applying for Start Loans

1: 1 - Totally disagree

2: 2

3: 3

4: 4

5: 5 - Totally agree

0: Not sure, unanswered

4. IF YOURSELF SELF / TOGETHER WITH SHOPPERS (SPM 2 = 1.2)

Do you have suggestions for changes or improvements to the solution?

1: Yes (note) ____

2: No, not sure, nothing special

About contact with the municipality

5. Did you have contact with the case officer in your municipality to get answers to questions or help when applying for Startlån? Here we also think of help or assistance beyond the actual completion of the online application.

And if so, were you in contact with the case officer more than 3 times in total during the process?

1: Yes, more than 3 times

2: Yes, but not more than 3 times

3: No, was not in contact with the case officer in the municipality at all

6. IF IN CONTACT WITH CASE MANAGER (SPM 5 = 1.2)

What was your contact with the case manager about? Was it..

READ 1-9

1: Case officer asked for a meeting with me to review the application

2: Ask if I met the requirements for getting a loan

3: Questions about Bank ID

4: Questions about how to fill out the form

5: Questions about how much loan I could apply for

6: Questions about which documentation should be attached to the application

7: Questions about how documents should be uploaded

8: Questions about the status of the case

9: Other (notes) ____

10: Not Safe, Unanswered (NOT READ)

That was all the questions I had. Thank you so much for your help and have a good day ahead!