

Fornyings- administrasjons- og kirkedepartementet
postmottak@fad.dep.no

Høring – rapport om felles meldingsboks

Vi viser til høringsbrev fra FAD vedrørende rapport om felles meldingsboks. I vårt svar vil vi først si litt om dagens situasjon hos Lånekassen, deretter komme med tilbakemeldinger på konkrete punkter i rapporten før vi til slutt kommer med en mer overordnet tilbakemelding om en felles meldingsboks for hele forvaltningen.

STATUS HOS LÅNEKASSEN I DAG

Lånekassen har i dag sin egen postkasse på DineSider. Kundene logger seg inn på denne ved å bruke MinID. Dette innebærer at meldinger som inneholder sensitive personopplysninger, ikke kan legges ut her. Kundene kan også sende e-henvendelser fra denne postboksen. I tillegg til postboksfunksjonen inneholder DineSider også søknader og status på disse, informasjon om kontobevegelser og oversikt over vedtak om omgjøring av lån til stipend og fra stipend til lån.

Flertallet av Lånekassens brukere har i en brukerundersøkelse som nylig er foretatt, gitt tilbakemelding på at man ønsker å motta brev fra Lånekassen i denne postkassen fremfor i postbokser som er felles for hele forvaltningen.

MÅL

Lånekassen er enig i at det er en forutsetning at en felles meldingsboks innebærer effektiv utnyttning av offentlige ressurser og at næringsliv og at innbyggere opplever å få enklere og bedre tjenester. Det er ikke uten videre slik at en felles meldingsboks vil være en effektivisering og være nyttig for brukerne. Vi må derfor være sikre på at dette er tilfellet før man velger å implementere en felles meldingsboks.

Det også viktig å fokusere på at meldingsboksen må gi en sikker måte å kommunisere på og at man ved bruk av meldingsboksen enkelt kan oppfylle de krav til saksbehandling som lov og forskrift til enhver tid stiller. Dette omtales til dels andre steder i rapporten, men er så sentralt at det bør være en del av målsettingen.

ANALYSE AV BEHOV OG KRAV

Krav knyttet til kjernefunksjonalitet

Det fremheves at meldingsboksen skal "bidra til at brukerne enkelt kan få oversikt over all kommunikasjon med offentlige virksomheter". Tenker man da at dette er ivarettatt ved dagens Altinn-løsning hvor meldinger ligger i en liste som kan sorteres etter tittel, dato, fra/til/endret av, frist eller status?

Krav om varslinger og kvitteringer er også fremhevet som sentralt. Her er det viktig at det kommer klart frem hvem som bestemmer om/når det skal sendes en varslings eller kvittering, hvem som bærer kostnaden ved dette og hvem som bestemmer hva som skal stå i meldingene.

Felles utskriftsløsning

I dag stiller eForvaltningsforskriften krav om at enkelte dokumenter må sendes på papir dersom mottaker ikke har åpnet dem innen 7 dager. Utredningen har avgrenset mot dette spørsmålet. Lånecassen mener at så lenge man har denne regelen, er det avgjørende at en felles meldingsboks enten tilbyr en utskriftsfunksjon eller en funksjon som kan gi avsender beskjed om at meldingen ikke er åpnet.

Hvilke kostnader dette medfører, hvilken mulighet for påvirkning man har på avtalen med den som skal foreta utskrift/utsendelse og mulighet for å overholde lovpålagte forpliktelser, er av vesentlig betydning for hvorvidt det vil være hensiktsmessig å ta i bruk en felles meldingsboks.

DRØFTELSE AV LØSNINGSALTERNATIVER

Kjøp av tjenester fra kommersielle aktører ("kommersielt monopol")

I punkt 7.1.3 sier Difi at man legger til grunn at "aktuelle leverandører har en forretningsmodell som er transaksjonsbasert, hvor virksomhetene betaler pr melding og meldingenes størrelse". Andre steder i rapporten står det at man baserer seg på at meldinger for det offentlige skal være gratis, mens markedsaktørene skal tjene penger på verdiskapende tjenester.

For en virksomhet som Lånecassen, som har et lite driftsbudsjett, men utstrakt kundekontakt med 1 million kunder, er det avgjørende at finansieringen av løsningen er forutsigbar. Dersom man skal ta i bruk et markedsalternativ, må man på forhånd vite hva dette kommer til å koste. Dersom virksomhetene i tillegg skal betale for meldinger som sendes inn av kundene, vil dette kunne bety en vesentlig utgiftsøkning i forhold til dagens situasjon.

Flere kommersielle aktører (markedsalternativet)

Rapporten sier at "løsningsalternativet forutsetter at det må stilles krav til leverandører, blant annet regelverk samt tekniske og funksjonelle forhold [...]. Det bør ikke stilles høyere krav enn strengt nødvendig.

Det er uklart for oss hva man legger i dette. Det er viktig at alle leverandører oppfyller de krav som til enhver tid stilles for å sende alle typer meldinger mellom det offentlige og borgerne.

FORHOLDET TIL KOMPONENTER OG FELLESKOMPONENTER

Det er ikke helt klart for oss om man ser for seg at informasjon om brukernes profil (adresser med mer) skal registreres uavhengig av meldingsboksen eller som en del av denne.

Det er foreslått at den eksisterende brukerdatatabasen for samtykke i Altinn kan brukes dersom man går for løsningen med offentlig monopol. Slik regelverket er i dag, oppfatter vi det slik at dette samtykket ikke nødvendigvis dekker all kommunikasjon med alle offentlige etater. Vi forutsetter derfor at det samtidig settes i gang regelverksarbeid som gjør det mulig for brukerne å gi en samlet godkjenning til elektronisk kommunikasjon med det offentlige. Eventuelt at man jobber for å endre regelverket slik at elektronisk kommunikasjon blir standard og at man må reservere seg mot dette dersom man ønsker å bruke papir. (Jfr. målsettingen om digitalt førstevalg.)

VURDERINGSKRITERIER

Her savner vi at sikkerhet og oppfyllelse av det til enhver tid gjeldende regelverk er tatt med.

Økonomi

Lånekassen er enig i at det må være fokus på at den løsning som anbefales må la seg realisere og drifte uten for store investeringer eller løpende kostnader. Kostnadene må også være forutsigbare for virksomhetene.

STYRING, IBRUKTAGELSE, FINANSIERING OG GEVINSTREALISERING

Styring

Vi er enige i at man bør følge prinsippet om at styring og forvaltning skal følge linjeansvaret.

Lånekassen ser en utfordring i at meldingsboksen/meldingsformidleren kan bli en integrert del av Altinn. Dette vil være en felleskomponent som er virksomhetskritisk og det er avgjørende at drift, feilretting og endringer prioriteres høyt nok. Slik det er i dag, er det bare to hovedrunder med endringer i Altinn i løpet av året. Endringer må da varsles lang tid i forveien. Lånekassen

er bekymret for at dette vil gjøre meldingsboksen/meldingformidleren lite fleksibel og at vi vil ende opp med å gi kundene våre et dårligere tilbud enn det de har i dag.

Lånekassen ønsker ikke at det skal være mulig for kunden å sende e-henvendelser fra en felles meldingsboks til Lånekassen. Grunnen til det er at en slik e-henvendelsesløsning vil være fjernet fra annen kundeinformasjon der kunden kunne fått svar på spørsmålene sine før en e-henvendelse sendes. I dag kan våre kunder sende e-henvendelser fra Lånekassens Dine Sider hvor kunden finner mye relevant informasjon før muligheten til å sende e-henvendelsen kommer opp. Vi frykter at man ved den beskrevne løsningen vil øke antall e-henvendelser, da terskelen blir lavere, med de kostnader det medfører for Lånekassen.”

Finansiering og gevinstrealisering

I rapporten ser det ut til at man har brukt papiralternativet som grunnlag for å beregne gevinsten. Dette mener vi at er en svakhet ettersom flere virksomheter allerede har innført egne meldingsbokser. For Lånekassen vil antageligvis de økonomiske gevinstene bli lave, eller i verste fall negative.

I tillegg er det anslått at papirbrev koster ca 20 kroner å sende ut. Dette er vesentlig høyere tall enn det Lånekassen har beregnet for vår virksomhet. Dersom man bruker dette som grunnlag for gevinstberegningen, tror vi det vil være mange virksomheter som vil tape på innføringen av en felles meldingsboks. Lånekassens kostnader for å sende ut brev på papir, ligger i dag på ca 10 kroner for de dyreste brevene vi sender ut.

Rapporten legger opp til at man lar virksomhetene beholde deler av gevinsten ved å innføre en felles meldingsboks. Dette tror vi er viktig for å fortsette digitaliseringen av offentlig forvaltning. Det er også viktig at man, som det står i rapporten, tar hensyn til at en del virksomheter allerede har tatt ut hele eller deler av gevinsten.

LÅNEKASSENS GENERELLE MERKNADER TIL FELLES MELDINGSBOKS

Lånekassen ser at et **tilbud** om en felles meldingsboks kan være hensiktsmessig primært for de virksomhetene som i dag ikke har noen egen løsning for dette. For de virksomheter som i dag har en velfungerende løsning, stiller vi imidlertid spørsmål om gevinstene ved en slik meldingsboks.

Spesielt er vi bekymret for planen om at meldingsboksen skal være en del av Altinn. Lånekassen kan ikke støtte en løsning hvor forvaltningen er en del av dagens Altinnløsning. Vår erfaring er at små virksomheter gis liten oppmerksomhet i denne løsningen og at de større og tyngre virksomhetenes behov ofte prioriteres. Meldingsboksen vil være en virksomhetskritisk komponent og det er derfor avgjørende at feilretting og nødvendige endringer prioriteres høyt nok.

Dersom man skal ha en felles meldingsboks, er det uansett viktig for Lånekassen at man kun har et avtaleforhold mot Difi og at man ikke må inngå avtaler med hver enkelt leverandør av meldingsboksen, enten dette er en offentlig løsning eller markedsalternativer.

For Lånekassen er det viktig at en felles meldingsboks, gir kundene et tilbud som er minst like bra som det de har i dag.

Kostnadene, både for utvikling og drift, må være forutsigbare for virksomhetene.

Det er en kritisk suksessfaktor at det gjøres et arbeid med regelverket rundt elektronisk kommunikasjon mellom forvaltningen og borgerne slik at regelverket er tilpasset digitalt førstevalg. Spesielt er det viktig at løsningen gir virksomhetene mulighet til å ivareta brukernes rettssikkerhet.

Det bør komme klarere fram at det er personvern- og sikkerhetsutfordringer ved en felles meldingsboks. Vil borgerne ønske å ha så mye informasjon samlet på ett sted og vil etatene ønske, eller ha hjemmel til, å utlevere denne informasjonen? Det å ha så mye informasjon samlet ett sted, utgjør en stor sårbarhet. Spesielt dersom det er slik at en del av denne informasjonen er sensitiv informasjon om brukerne.

Lånekassen mener at vi med fordel kan vente på at markedsløsningene modnes, før man tar stilling til innføring av felles meldingsboks.

Vennlig hilsen

Ingunn B. Cowan
avdelingsdirektør

Britt Eva B. Haaland
seniorrådgiver