

# Gruppeoppgave 1.

## Innledning:

Vi forstår ut ifra oppgaveteksten at vi skal se på rutinen for å søke lån og stipend i Lånekassen. Vi har valgt å definere rutinen som det ”program” vi møter fra vi skriver in ”[http://www.lanekassen.no/templates/page\\_\\_\\_\\_7899.aspx](http://www.lanekassen.no/templates/page____7899.aspx)”, til vi har fullført alle spørsmålene og sendt inn opplysningene. Videre har vi valgt å innlemme i rutinen det som skjer av kommunikasjon frem til vi mottar svar fra lånekassen om lån og stipend er innvilget, signering av gjeldsbrev og at pengene har kommet inn på konto.

Siden vi nylig har fått innvilget lån hos Lånekassen har vi ingen erfaring med konvertering av lån til stipend, så vi vil kun bruke departementets redegjørelse for hvordan dette gjøres. Vi anser at dette er siste del av rutinen, og vil derfor kommentere dette.

Fordi linken til Lånekassens hjemmeside er sentral i oppgaveteksten, har vi valgt å kun gi eksempler i lys av at søknaden om lån/stipend er levert elektronisk via nettsiden.

## 1.0 Om Lånekassen<sup>1</sup>

### 1.1 Kort om lånekassens historie

Statens lånekasse har blitt opprettet i 1947 av følgende mål:

- å fjerne ulikhet og fremme likestilling slik at utdanning kan bli gitt uavhengig av geografiske forhold, alder, kjønn og økonomisk eller sosial situasjon.
- At utdanning skjer under tilfredsstillende arbeids forhold, slik at studiearbeidet kan bli effektivt.
- Å sikre samfunnet tilgang på arbeidskraft.

På den tiden lånekassen var en forlengelse av en velferdsordning for studenter ved høyere læresteder. I det første året hadde dekket lånekassen ca.2200 studenter på økonomisk måte med 3,3 millioner kroner. Videregående opplæring ble godkjent for støtte i siste halvdel av 1950-årene. Behovsprøving mot foreldreøkonomi ble avvirket for høyere utdanning i årene rundt 1970. På 1980-tallet ble det gjennomført en omfattende desentralisering og utbygging av regionkontorer. Stipend- og låneordningen ble gradvis utviklet og differensiert i 1980- og 1990-årene. Store datasystemer for massehåndtering av søknader ble utviklet i 1980- og 1990-årene.

---

<sup>1</sup> Lånekassens årsrapport 2004

## 1.2 Utdanning og forskningsdepartementet og lånekassen

Statens lånekasse for utdanning (Lånekassen) er underlagt utdanning og forskningsdepartementet og har det forvaltningsmessige ansvaret knyttet til utbetaling av støtte og tilbakebetaling av studielån. De norske lærestedene medvirker til den praktiske gjennomføringen av forvaltningen, bl.a. gjennom rapportering til Lånekassen og ved å gi elever og studenter informasjon om deres rettigheter. Statens innkrevingsentral (SI) har et ansvar for innkreving av misligholdte studielån.

## 1.3 Lånekassens organisasjon

Lånekassen har et hovedkontor i Oslo, fem regionkontorer i Tromsø, Trondheim, Ørsta, Bergen og Stavanger og har brukt 350 årsverk som Ca. 240 er ved hovedkontoret og Ca.110 er ved regionkontorene utenfor Oslo. For å få vite mer om systemet organisasjonskartet for lånekassen har kommet som vedlegg av oppgaven.

## 1.4 Oppgaver og avgjørelser

Lånekassen har undernevnte oppgaver i forbindelse med utdanningsstøtte:

1. Behandling av søknader for utdanningsstøtte (i Norge og utlandet) og tildeling av støtte
2. Kontrollere tilbake betaling av lån og innkreving av oppsagte lån
3. Omgjøring av lån til stipend

Lånekassens oppgaver blir vurdert med å følge av de reglene som befinner seg i systemet. Statens lånekasse har fullmakt i forbindelse med noen av disse reglene, for eksempel fullmakt til å dekke inn utgiftene til konvertering av lån til stipend ved å trekke på et eget Konverteringsfond. De kan bestemme i enkeltsaker når de får ny informasjon fra sine kunder i forbindelse med deres økonomiske forhold, eller når de får vite at en av kundene har gitt dem uriktige informasjoner (personlig eller økonomisk). Og det betyr at lånekassen har makt til å vurdere situasjonen og bestemme om avbrytelsen av sine regler. Lånekassen har samarbeid med andre offentlige organisasjonen som har personlige og økonomiske informasjon om sine kunder og det har utvidet seg etter at IKT-systemet for lånekassen har modernisert seg i følge av stortings og departementets avgjørelser i 2004. Lånekassen kan også tvinge sine kunder for å innkreve penger via **Statens innkrevingsentral (SI)**. Det vil si at hvis Lånekassen sender begjæring om tvangsinnkreving til Statens innkrevingsentral (SI), vil SI kunne ta utlegg i lønn, trygd, VPS-konto, bankinnskudd, fast eiendom, leilighet eller annen formue. I noen tilfeller går begjæringen til lokal namsmann, som vanligvis er lensmannen eller byfogden på stedet der som kunden bor.

## 1.5 Overprøve av lånekassens avgjørelser

Som vi ser på organisasjonskartet(vedlegg), utdannings og forsknings departement har en seksjon som heter **klagenemnd**. Seksjonen kan overprøve bestemmelser som lånekassen har fått om en eller flere kunder. De kan klage på avgjørelsen ved klagenemnd. På denne måten den fortolkinga og bruken av regelverket som klagenemnda gjør, er retningsgivende for Lånekassen. Klagenemnda har tre medlemmer med personlige varemmedlemmer. Medlemmene blir oppnevnt for tre år av gangen, sist fra 1.7.2003, bortsett fra representanter for elever og studenter, som blir oppnevnt for ett år om gangen. I løpet av 2004 ble det holdt tolv møter i klagenemnda, og det ble behandlet 329 saker. 31 av klagerne fikk helt eller delvis medhold i klagen sine.

## 1.6 Forebedring av lånekassen

Hva streber så lånekassen etter? I følge St.meld. nr. 12<sup>2</sup> ønsker regjeringen å legge nye kvalitetskrav til grunn for forvaltningen av utdanningsstøtten. Målet er å oppnå betydelige forbedringer på følgende områder: Informasjon og tilgjengelighet, fleksibilitet, effektivitet og sikkerhet.

I stortingsmeldingen heter det<sup>3</sup>:

### *Informasjon og tilgjengelighet*

Kommunikasjonen med Lånekassen vil skje via valgfri kommunikasjonskanal (brev, e-post, sms, telefon). Det vil være døgnåpen elektronisk informasjonstjeneste med omfattende simuleringsmuligheter (for eksempel muligheten til å undersøke hvor mye studielån en kan få gitt visse forutsetninger). Alle typer søknadsskjemaer skal kunne leveres elektronisk.

### *Fleksibilitet*

Brukerne skal oppleve stor grad av fleksibilitet i søknadsprosessen. Eksempelvis skal brukeren få automatisk tilbakemelding om at søknaden er mottatt, samt tilbakemelding om forventet saksbehandlingstid. Brukerne skal kunne velge løsning for å signere gjeldsbrev (på papir som i dag eller via elektronisk signatur). Lånekassens brukere skal gis økte muligheter til selvbetjening slik de er blitt vant til i sine ordinære nettbanker. Gjennom en egen nettside skal det gis døgnåpen tilgang til alle opplysninger om eget kundeforhold i Lånekassen. Brukerne skal dessuten selv kunne innvilge seg betalingslettelser via Internett i de tilfeller der dokumentasjon ikke er påkrevd for å få innvilget slike lettelser.

### *Effektivitet*

Mulighetene som ligger i teknologisk utvikling, blant annet når det gjelder automatisk søknadsbehandling, vil innebære kortere saksbehandlingstid, kortere ventetid på telefon og direkte overføring av støttebeløp til brukerens konto. Informasjon som er nødvendig for søknadsbehandlingen skal så langt det er mulig innhentes direkte fra andre dataregistre.

### *Sikkerhet*

---

<sup>2</sup> Utdannings- og Forskningsdepartementet, *St meld nr. 12 (2003-2004), Om modernisering av Statens Lånekasse for utdanning, kap. 1.1.*

<sup>3</sup> Ibid.

Pålitelighet, likebehandling og sikkerhet mot misbruk av personopplysninger er grunnleggende kriterier for offentlig forvaltning i alle sammenhenger og skal ligge til grunn også i den fremtidige forvaltningen av utdanningsstøtten.

Regjeringen mener at offentlige virksomheter i større grad enn i dag bør konsentrere seg om utførelsen av sine definerte kjerneoppgaver. I tråd med dette legges det opp til at Lånekassen skal ha hovedfokus på de mest sentrale arbeidsoppgavene og overlate utførelsen av støtteaktiviteter til andre aktører som har bedre forutsetninger for å løse disse, forutsatt at dette legger til rette for høyere kvalitet og effektivitet i utførelsen av begge oppgavetyper.

## 2.0 Hva er et datasystem?

Et datasystem er det verktøy som brukes for å bedre og effektivisere og delvis kontrollere en automatiserbar oppgave. Det vil si i dette tilfelle, rutinen for å søke lån og stipend fra lånekassen. "Et datasystem, være det seg det er manuelt eller datamaskinbasert, er et system for innsamling, bearbeiding, lagring, overføring og presentasjon av alle former for data"<sup>4</sup>. Grunnen til at informasjonen blir samlet inn og omgjort til data; er fordi dataene skal kunne kjøres igjennom en applikasjon som har som formål å gi et veldig kjapt og korrekt svar hver gang. I Lånekassens tilfelle vil brukeren av datasystemet få svar på om hun eller han er berettiget til å få lån og/eller stipend.

Data er bærere av informasjon. Det vil si at så lenge dataen består av bokstaver og symboler som ikke gir leseren mening, er den ikke informasjon. Når det gjelder datamaskiner vil data være i form av elektriske, magnetiske, mekaniske eller optiske bit mønstre. Et datasystem før i tiden hadde istedenfor datamaskiner og applikasjoner, et manuelt system for å behandle informasjonen korrekt og raskest mulig. Dette manuelle datasystemet var bundet av regler og prosedyrer som sørget for riktig behandling av informasjonen og produserte et "forhåpentligvis" korrektprodukt, i henhold til de regler og forskrifter som var pålagt behandlingsprosessen.

## 2.1 Datasystemet vurdert i forhold til personvernidealet.

Personvernidealet representerer en rendyrket tilstand, altså det høyeste mål for det vi streber etter. Det er urealistisk å forvente at personvernidealet oppfylles helt, siden andre innfallsvinkler og idealer, som for eksempel idealet om demokrati og idealet om ytringsfrihet, ofte kan komme i konflikt med personvernidealet.<sup>5</sup>

I Schartum og Bygraves bok<sup>6</sup> er interesseteorien hovedinnfallsvinkel. De skriver: "Interesseteorien innebærer en forholdsvis detaljert redegjørelse for og diskusjon av interesser, krav og tiltak for å ivareta personvernet." De mener at en slik tilnærming er særlig egnet hvis man skal gjøre rettslig analyser. Hvis man skal diskutere politikk,

<sup>4</sup> Forelesningsplan "DRI 1001 1. Pensumseminar 24.08.2005.

<sup>5</sup> Schatum og Bygrave: "Personvern i informasjonssamfunnet, 2004, s 32.

<sup>6</sup> Op.cit. kap. 2.2.1 s 23.

mener de at det er grunn til å bruke en grovere tilnærming som de presenterer som "Personvernperspektivene". De tre hovedperspektivene er Integritetsperspektivet, Beslutningsperspektivet og Maktperspektivet.

Beslutningsperspektivet beskrives ved at det innen offentlig sektor taes avgjørelser som er hjemlet i lov. Siden Lånekassen bruker personopplysninger som grunnlag for beslutningen om den enkelte student har krav på/rett til studielån og/eller stipend, faller vår betraktning av personvernet inn under beslutningsperspektivet. Vedtaket som blir fattet, vil deretter også være å regne som en ny personopplysning.<sup>7</sup>

Er beslutningsperspektivet avgrenset til offentlig sektor, som i dette tilfellet er Lånekassen, blir likheten mellom personvern og rettsikkerhet slående. En forskjell er at med personvern som utgangspunkt blir man spesielt opptatt av saksutredningsarbeidet, som gjelder innhenting og behandling av personopplysninger, jf fvl §17.<sup>8</sup>

Vi må også se på maktperspektivet, fordi makt utøves ved det å treffe beslutninger. Sammenhengen oppstår når Lånekassa bruker de innhentede personopplysningene for å ta beslutningen, og utøver sin makt ved det å innvilge/avslå søknaden til den enkelte

Rettningslinjene Lånekassen benytter er hjemlet i lov om utdanningsstøtte. Men de vil også måtte følge bestemmelsene både i Personopplysningsloven, Offentlighetsloven og Forvaltningsloven.

Hvordan innhenter så Lånekassen disse personopplysningene de trenger for å behandle søknaden? I Lånekassens forskrift "om innhenting av opplysninger" står det at de henter opplysninger fra<sup>9</sup>: punkt 2 til 8; Aetat, Helse- og sosialetaten, Barnevernstjenesten, Skatteetaten, Folkeregisteret, Trygdeetaten, Vernepliktsverket, Utlendingsdirektoratet, Samordna opptak, offentlige og private utdanningsinstitusjoner samt fylkeskommunen.

Det står i pkt. 9 i forskriften at "opplysninger som hentes inn etter punkt 2 til 8 må ha betydning for søkerens/låntakerens rettigheter og/eller plikter etter utdanningsstøtteloven med forskrifter". I pkt. 12 står det "Opplysningene som hentes inn etter denne forskriften skal behandles i samsvar med reglene i personopplysningsloven."

## 2.2 Støtter dette oppunder personvernidealet?

Datatilsynet hadde mange innvendinger når forskriften ble laget. De krevde at det skulle spesifiseres hvilke opplysninger som kunne hentes ut fra de forskjellige kildene. Dette fordi de mente at personvernet måtte sikres. I høringsuttalelsen heter det<sup>10</sup>:

---

<sup>7</sup> Op.cit. s 29.

<sup>8</sup> Ibid.

<sup>9</sup> [www.lanekassen.no/templates/PrintPage.aspx?id=9829](http://www.lanekassen.no/templates/PrintPage.aspx?id=9829)

<sup>10</sup> Apenes, G.: "Høring - forskrift om innhenting av opplysninger iht foreslått ny lov om -

Da den registrerte alternativt ikke gis muligheten til å innhente/legge frem opplysningene selv, får tilsynet et inntrykk av at Lånekassen stoler mer på opplysninger som innhentes fra en tredjepart enn fra søkeren.

Informasjonsplikt: Datatilsynet ønsker å understreke viktigheten av at den registrerte, herunder søker/låntager, søker/låntagers ektefelle, samboer eller forsørger, og personer uten søknad om støtte, får informasjon om behandlingen for å ha best mulig kontroll over egne opplysninger.

Svaret de fikk tilbake gjennom UFD - Ot.prp. Nr 48 (2004-2005)<sup>11</sup> var:

Innhenting av alle relevante opplysninger fra søkeren selv er i praksis ikke gjennomførbart, med tanke på antallet søkere og kompleksiteten i regelverket om utdanningsstøtte. Dette ville medført store forsinkelser i behandlingen, for eksempel ved tildeling av støtte til livsopphold under utdanning. Forutsetningen for en elektronisk søknadsbehandling er at det gjøres nødvendige endringer i lov om utdanningsstøtte slik at informasjon fra andre dataregistre kan innhentes på en slik måte at målet om en elektronisk og mer effektiv søknadsbehandling kan oppnås.

Poenget vårt her er å vise at myndighetene har foretatt noen avveininger mellom personvern og andre interesser. Særlig er det tidsperspektivet og effektivisering som er tungtveiende for løsningene. Og tid er et viktig moment for søkeren som gjerne vil ha utbetalt pengene så tett opptil studiestart som mulig. Tid er også penger for forvaltningen. Jo mindre tid de må bruke pr søknad, jo lavere blir utgiftene. Dette har de jo også selv poengtert ved at de er innstilt på å redusere bemanningen ved hovedkontoret, når de har tatt i bruk den nye IKT-løsningen.<sup>12</sup> Videre kommer det godt frem at departementet anser andres opplysninger for å være godt nok kvalitetssikret.

Lånekassen har rett i at det nok er vanskelig å behandle så mange søknader på kort tid, hvis hver enkelt søker skal samle inn sine egne opplysninger. Ikke minst er det en stor jobb bare å kontrollere at søkeren ikke har sendt inn gale/falske opplysninger. Vi mener at avveilingen om at det totalt sett er enklest for alle parter at innhenting er mellom Lånekassen og de andre offentlige instansene. Vi ser ingen grunn til at Lånekassen ikke skal ta bruk av hjelpemidler, som vi mener er nødvendige for en forsvarlig forvaltning. Men vi mener også at de må ta hensyn til personvernet.

En ordning som sparer Lånekassen for mye arbeid, er avtalen med alle lærestedene i landet om å kunne innhente informasjon om eksamen er bestått eller ikke og om studieprogresjonen m.m. (Dette gjelder ikke utenlandske læresteder, slik at utenlandske studenter må selv sende inn kopier av sine karakterutskrifter.) Denne ordningen gjør at Lånekassen raskt og effektivt kan innhente opplysninger for eksempel om låntakeren, i prosessen om konvertering av lån til stipend. Det sparer også låntakeren for masse arbeid med å innhente opplysninger for så å sende det til Lånekassen. Men ser man dette i lys av personvern og retten til selv å bestemme over opplysninger som gjelder deg, ser man at låntakeren ikke har kontroll over de opplysningene som blir utlevert.

---

utdanningsstøtte § 23. brev av 30.05.2005.

<sup>11</sup> Utdannings- og forskningsdepartementet: Ot.prp. nr. 48 (2004-2005), kap. 20.1, 20.2 og 20.3.

<sup>12</sup> Utdannings- og forskningsdepartementet: St.meld. nr. 12 (2003-2004), kap. 1.3

## Om innhenting av eksamensresultater i forbindelse med konvertering, sier Ot.prp. Nr 48 følgende:<sup>13</sup>

Ordningen med konvertering av lån til stipend, som ble innført fra studieåret 2002-2003, medførte at Lånekassen må innhente opplysninger om beståtte eksamener ved alle private og offentlige læresteder. Mottatte opplysninger omfatter også studenter som ikke har et kundeforhold til Lånekassen. Eksamensdata lagres i dag i en egen database som Lånekassen har opprettet, men opplysninger om resultater for studenter som ikke mottar eller har mottatt utdanningsstøtte, gjøres ikke tilgjengelig i Lånekassens informasjonssystem. Overskuddsopplysninger slettes i samsvar med reglene i personopplysningsloven. Dagens behandling anses hjemlet i personopplysningslovens § 8 bokstav f, uten dette hjemmelsgrunnlaget ville ikke Lånekassen kunne gjennomføre konverteringsordningen på en hensiktsmessig måte. Lister over personer med støtte i Lånekassen måtte i tilfelle sendes alle læresteder, som igjen måtte rapportere inn resultater for studentene. I en avveining mellom ulempene ved å sende ut lister til alle lærestedene over studenter med støtte i Lånekassen, og ulempene ved å hente inn opplysninger for den som ikke er kunde i Lånekassen, ble det siste ansett som minst tyngende. En annen løsning enn å innhente opplysninger for alle, ville høyst sannsynlig medført at konverteringen ikke kunne gjennomføres slik den er fastsatt, i alle fall ikke innen rimelig tid. Hensynet til den enkeltes personvern anses ikke å overstige behovet for å få gjennomført konverteringsordningen for studenter som har rett til stipend fra Lånekassen.

Kvaliteten på eksamensdata anses som god hos lærestedet, og søkeren informeres grundig om hvilke eksamensdata Lånekassen har lagt til grunn når lån gjøres om til stipend på dette grunnlaget.

### 2.3 Hva kan forbedres?

Kravet om at forvaltningen skal være effektiv, holdes ofte opp som et argument mot å legge for stor vekt på rettsikkerheten. Rettsregler som gir borgerne sterke rettigheter, eller som stiller store krav til saksbehandling og beslutningsgrunnlag, vil kunne medføre at det blir vanskeligere og mer ressurskrevende for forvaltningen å oppfylle de målsettingene som lovgiver ønsker ivarettatt<sup>14</sup>. Hovedargumentet for at Lånekassen bryter mot personvernidealet er blant annet at de innhenter informasjon om låntaker uten at låntakeren er helt klar over det, og at de henter ut mer informasjon enn nødvendig.

Dette må sees i lys av Lånekassens krav om effektivitet opp mot rettsikkerheten. Til grunn ligger låntakernes rett til en rask behandling, nettopp fordi man anser at det er viktig at økonomien er i orden før man begynner å studere. Dersom man tar veldig hensyn til rettsikkerheten, vil det innebære lengre saksbehandling, at Lånekassen må ansette flere kundebehandlere, og dette vil føre til at Lånekassen har mindre penger til å fordele. Men på den andre siden må vi huske at en saksbehandling som ikke er betryggende og som lettere fører til feil, også koster Lånekassen penger på grunn av det ekstra arbeidet som må gjøres for å rette opp feilene.

<sup>13</sup> Utdannings- og forskningsdepartementet: Ot.prp. Nr. 48 (2004-2005), kap. 20.1, 20.2 og 20.3.

<sup>14</sup> Bernt, J.F: "Blandingskompendium 2005, ss.26-28

### 3.0 Hva er informasjonssystemet?

Det finnes flere definisjoner på et informasjonssystem, som ligner veldig mye på hverandre. ”En kort og grei definisjon er at det er et system for innsamling, bearbeiding, lagring, overføring og behandling av informasjon”<sup>15</sup>. Denne definisjonen er så og si identisk med definisjonen av hva et datasystem er, nevnt tidligere i denne teksten. Likheten er ikke en tilfeldighet eller et resultat av vage definisjoner, men en bekreftelse på datasystemets rolle i et informasjonssystem. Det er imidlertid en veldig stor forskjell mellom de to, det er at den sistnevnte definisjonen jobber med innsamling og behandling av informasjon i motsetning til data.

”Et datamaskinbasert informasjonssystem består av maskinvare, programvare (applikasjoner), kommunikasjonslinjer, mennesker, regler og selve informasjonen”<sup>16</sup>. Altså informasjonssystemet omfatter også de menneskene som jobber i Lånekassen, alt fra de som sitter rundt på distriktskontorene og de som jobber på hovedkontoret. Menneskenes oppgaver kan bla være å behandle utenlandske borgeres søknader (siden de ikke kan søke elektronisk). Behandle de søknadene som er levert på papir (det er fortsatt de som ønsker å gjøre det på den måten). Yte service ovenfor brukeren, og til læresteder og offentlige virksomheter rundt om i distriktene. Jobbe med utvikling og vedlikehold av datasystemet, som bl a kan gå ut på å rette opp eventuelle feil som brukere rapporterer inn.

Vi kan også ta for oss Beekmans definisjon på hva et informasjonssystem er, som kan sies å være mer forklarende: ”Samling av menneskelige og maskinelle ressurser samt regler og prosedyrer organisert for å utføre bestemte funksjoner og løse en bestemt oppgave”<sup>17</sup>.

Denne definisjonen gir et bedre bilde på samspillet mellom mennesker og maskiner, samt at den forteller at de forskjellige elementene i systemet er til for å løse en bestemt oppgave.

Men det som skiller Beekmans definisjon mest fra de to nevnt over, er at den forteller at det er regler og prosedyrer som man må følge. Noe som kanskje er spesielt viktig i informasjonssystemer i den offentlige forvaltningen, siden man her ofte er underlagt mange regler og forskrifter gitt av departementer på høyere plan. Samt at man behandler kunder som har rett til en korrekt og snarlig avgjørelse på om de kan få lån eller stipend.

Informasjonssystemet oppgave er å informere kundene om rettigheter og plikter i forhold til det å søke lån og stipend. Og forklare hvordan søkeprosessen foregår.

Vi har valgt å splitte opp informasjonssystemet i to deler. På den ene siden har vi den informasjon som Lånekassen selv henter inn om søkeren/låntageren, og på den andre siden den informasjon Lånekassen formidler tilbake til søkeren/låntageren.

<sup>15</sup> Braadland: ”Innføring i informasjonsbehandling” s.13

<sup>16</sup> Braadland: ”Innføring i informasjonsbehandling” s.298

<sup>17</sup> Forelesningsplan ”DRI 1001 1. Pensumseminar 24. aug. 2005

### 3.1 Informasjonssystemet vurdert i forhold til personvernidealet.

#### 3.1.1 Lånekassens innhenting av personopplysninger

Hvordan innhenter så Lånekassen disse personopplysningene de trenger?  
I Lånekassens forskrift "om innhenting av opplysninger" står det at de henter opplysninger fra : punkt 2 til 8; Aetat, Helse- og sosialetaten, Barnevernstjenesten, Skatteetaten, Folkeregisteret, Trygdeetaten, Vernepliktsverket, Utlendingsdirektoratet, Samordna opptak, offentlige og private utdanningsinstitusjoner samt fylkeskommunen.

Det står i pkt. 9 i forskriften at "opplysninger som hentes inn etter punkt 2 til 8 må ha betydning for søkerens/låntakerens rettigheter og/eller plikter etter utdanningsstøtteleven med forskrifter". I pkt. 12 står det "Opplysningene som hentes inn etter denne forskriften skal behandles i samsvar med reglene i personopplysningsloven."

Lånekassen får også noe informasjon fra søker. Vi kjenner til at ektefelles lønsslipp må sendes inn som vedlegg til søknaden. Dette kan gjøres elektronisk, med fax eller post.

#### 3.1.2 Lånekassens tilbakemeldinger til søker/låntager

Vi har oppfattet det som at Lånekassen gjerne ønsker en dialog med søker/låntager via internett eller SMS. Dette fordi noe av det første Lånekassen ønsker å få bekreftet på søkerens/låntagerens "egne sider", er om de står oppført med riktig e-postadresse og mobilnummer.

Vår erfaring viser at Lånekassen stort sett fører en grei tilbakemelding på henvendelser angående nettsøknaden. Men å få til en tosidig kommunikasjon via e-post har vi opplevd som vanskelig.

Slik vi ser det gir ikke Lånekassen tilbakemeldinger om hva innhenting av personopplysningene ga dem av informasjon. På "dine sider"<sup>18</sup> under status søknader, får du beskjed om å kontakte Lånekassen hvis du vil ha nærmere opplysninger. Men de oppgir ikke hvordan de vil vi skal ta kontakt, det står ingen telefonnummer eller e-postadresse.

Ved innhenting av kontonummer får låntageren beskjed på gjeldsbrevet at Lånekassen har hentet inn forskjellige kontonummer, og ber låntageren om å bekrefte hvilken konto pengene skal overføres til.

---

<sup>18</sup> Her har vi brukt den ene gruppe-medlemmens "personlige side" hos Lånekassen.

### 3.2 Støtter dette oppunder personvernidealet?

Personverninteresser er de sidene ved personvernidealet som er synliggjort og aktualisert i samfunnet<sup>19</sup>. Disse interessene anses for å være viktige for å ivareta personvernidealet.

Kravet om forståelighet<sup>20</sup> gjelder innholdet av den informasjon som kommuniseres til den registrerte og andre som henvender seg om behandling av personopplysninger. Kravet har størst betydning i forhold til praktisering av regler om hensyn, varsling og veiledning, men er også relevant i forhold till all kommunikasjon mellom studentene og lånekassen. Har lånekassen tatt nok hensyn til at deres brukergruppe hovedsakelig består av ungdom?

I august når studentene ringer Lånekassen er det så å si umulig å komme igjennom på linjene. Og siden det er opp til 19000<sup>21</sup> som ringer hver dag, må det jo være ett eller annet med informasjonen fra Lånekassen som er uklar. Vet de ikke at man finner de fleste svar på nettsiden, eller er det at de ikke klarer å gjøre nytte av den informasjonen som ligger der?

Kan hende er det på grunn av at spørsmål som man ønsker å sende på e-post ikke sendes til en navngitt person. Studenten får mange valg under veis i fremstillingen av en e-post. Men det kan være enkelte spørsmål man ikke får formulert slik Lånekassen har simulert, og da kan man få det inntrykket at den bare forsvinner inn i systemet uten at man har kontroll på hvor den havner. Ved å ringe, har man en fysisk saksbehandler som kan gi deg svar på de spørsmål som ikke er så lett å finne selv.

De mest vanlige og objektivt sett de mest viktige spørsmål blir nok besvart bra og effektivt gjennom dette "silings" systemet. Men viktigheten av et spørsmål er ofte høyst individuelt, og gjennom dette silings systemet faller noen igjennom.

Når det gjelder innhenting av informasjon om søkeren og deres foresatte, er et spørsmål om målgruppen/studentene forstår hvilke rettigheter de har. Altså om de er bevisst hva som egentlig skjer med innsamling av deres personopplysninger. Lånekassen redegjør ikke ovenfor brukeren når og hvor de har innhentet opplysninger om dem. Dersom man går in på "mine sider" på Lånekassens hjemmeside får man ingen opplysninger om dette foruten ditt eget navn og adresse osv. Ifølge kravet om individuelt innsyn plikter Lånekassen å informere om hvor de henter opplysninger om brukeren fra. Lånekassen har dog lagt ut forskriften om innhenting av opplysninger på hjemmesiden, slik at brukeren kan selv finne ut hvilke typer opplysninger som er innhentet om dem, forutsatt at de vet hvor eventuelt det er opplysninger å hente. Denne "gjør det selv" varianten for å finne ut om hvilke opplysninger som er utlevert om brukeren, gjør det nærmest umulig å avgjøre om opplysningene om dem er av god nok kvalitet. Det vil si at det vil være vanskelig å anvende seg av innsynsretten som utgangspunkt for å få noe rettet, supplert eller eventuelt slettet.

Angående innsendingen av ektefelles lønsslipp som Lånekassen krever, er det ut fra vår vurdering i strid med idealet. Fordi eier av lønsslippet/ektefellen har ikke nødvendigvis akseptert at den blir sendt. Det er jo opp til hver enkelt søker å informere

<sup>19</sup> Schartum og Bygrave, "Personvern i informasjonssamfunnet", 2004, s 33.

<sup>20</sup> Ibid.

<sup>21</sup> Artikkel i VG-nett 11.08.05

eller spørre om de får sende inn vedkommendes lønsslipp. Vår erfaring tilsier heller ikke at ektefellen får noen egen beskjed om at deres opplysninger er registrert.

Når det gjelder hvor mye man kan tjene under studiene uten at man mister eller får redusert stipendandel, kommer det frem i aviser at enkelte har fått for liten informasjon om dette.<sup>22</sup> Hvis man går inn på nettsiden og velger "inntekt og formue" får du en enkel oversikt over hva du kan tjene mens du mottar lån og stipend. Betyr dette nok en gang at låntakerne ikke bruker nettsidene så aktivt som Lånekassen ønsker?

Av egen erfaring kan vi fortelle at det å navigere på Lånekassens hjemmeside, først begynte å virke logisk for oss etter drøyt en ukes aktiv trening. Det er derfor forståelig at brukere av hjemmesiden til Lånekassen kan ha problemer med å finne den informasjonen de er ute etter. Kanskje ligger det for mye informasjon tilgjengelig for brukeren, slik at det kan virke som en jungel i starten.

### 3.3 Hva kan forbedres?

Som vi viste til litt lenger opp i teksten er det opptil 19000 henvendelser på telefon per dag til Lånekassen i august. Av disse opplyser Lånekassen at ca 16000 forblir ubesvart.<sup>23</sup> Dette mener vi er kritisk, fordi det setter studenter i en uheldig situasjon. De mangler hjelp, men når ikke saksbehandlerne. Dette vil igjen skape frustrasjon og ødelegge tilliten til Lånekassen. På VG sin henvendelse til Lånekassen angående telefonene svarer de på hva de vanligste spørsmålene er, og henviser til nettsiden for informasjon.

Slik vi ser det så er det ikke nødvendigvis noe feil med informasjonsdelen på Lånekassens nettside. Vi tror det største problemet er å få søkerne til å engasjere seg i den informasjonen som egentlig står der. Kan hende at Lånekassen må opplyse nye studenter om bruk av nettsiden på en bedre måte enn de gjør i dag.

Siden det er en ordning med bruk av "dine sider", kunne kanskje Lånekassen på disse sidene i alle fall oppgi hvilke etater som hadde tjenlige opplysninger om den spesifikke låntageren. Da kunne vær enkelt låntager selv se om det var kommet opplysninger fra noen som de ikke visste at hadde noe å oppgi. Så kunne en eventuelt henvendelse om egne opplysninger vært basert på at man visste det var noe å spørre om.

Vi forstår Lånekassen sitt poeng ved å si e-post henvendelser, sånn at hver kundebehandler ikke sitter med fulle innbokser til en hver tid. Men kan hende bør det opplyses om hvor man kan henvende seg hvis det er noe silingssystemet ikke gir svar på. Eller om e-posten da blir sendt videre i systemet, og til slutt havner hos en kundebehandler som kan lese e-postteksten mer nyansert.

---

<sup>22</sup> Artikkel i VG-nett 23.07.03

<sup>23</sup> Artikkel i VG-nett 11.08.05

## OPPSUMMERING

Personvern er et tema som stadig er fremme i media. Men hvor godt hver enkelt kjenner til sine rettigheter, og hvor stor grad hver enkelt har interesser i lys av personvern, er vanskelig å bedømme. Vi tror at kunnskapen til hver enkelt i det hele er basert på tilfeldigheter. Alder er et viktig argument, sammen med utdanning. Vår dyptgående kunnskap kom først ved å melde oss til dette faget ved universitetet. Alder vil ha en innvirkning i den grad at det er større sannsynlighet for at du har vært borte i situasjoner der du føler at personvernet har blitt krenket, jo eldre du blir. Og det er i disse situasjonene "interessene" i interessedeorien blir vekket i hver enkelt, selv om det sannsynligvis er forskjellige interesser i de forskjellige tilfellene.

Kanskje har Lånekassen en takknemmelig situasjon, hvor de fleste låntagerne bare aksepterer innhenting av personopplysninger uten å reflektere over sitt personvern. De uvitende og til dels uinteresserte er prisgitt at vi i dagens samfunn må kunne stole på at den offentlige forvaltning til en hver tid ivaretar våre interesser. Vi regner jo stort sett med at alt er OK. Altså at kravet om et etablert tillitsforhold egentlig er oppfylt allerede før kundeforholdet har oppstått. Det eneste som interesserer de fleste som søker lån hos Lånekassen er hvor mye penger de får. Vi tror ikke de er så veldig interessert i at opplysninger om dem selv lagres. De har nok heller ikke i lys av sin alder hatt så mange opplevelser hvor opplysninger om dem selv har fått konsekvenser de ikke likte. Foruten om at de kanskje ikke kom inn på det studiet de hadde som første prioritet, eller ikke fikk innvilget lån slik de håpet. Det er kanskje da de tenker at de skulle likt å vite hvorfor beslutningen om dem ble tatt på denne måten, og det er jo dette "hvorfor" som vekker en del interesser som ikke har vært tilstede før.

## **Litteraturliste**

Bernt, Jan Fridthjof: ”Kap.2: Kravet om rettsikkerhet i forvaltningen” i Frihagens forvaltningsrett 1 2003 ss. 35-62: Blandingskompendium, Unipubkompendier 10.aug 2005

Braadland, Trond R: ”Innføring i informasjonsbehandling”, Fagbokforlaget, 2002

Schatum, Dag Wiese og Bygrave, Lee A.: ”Personvern i informasjonssamfunnet”, Fagbokforlaget, 2004.

Forelesningsplan ”DRI 1001 1. Pensumseminar 24.08.2005.

<http://www.lanekassen.no>

”Lånekassens årsrapport 2004”, lest 23.08.05

[www.lanekassen.no/templates/PrintPage.aspx?id=9829](http://www.lanekassen.no/templates/PrintPage.aspx?id=9829), ”Forskrift om innhenting av opplysninger”, lest 27.08.05

<http://www.odin.dep.no/ufd/norsk/dok/regpubl/stmeld/045001-040011/hov001-bu.html>, Utdannings- og forskningsdepartementet: St.meld. nr. 12 (2003-2004), ”Om modernisering av Statens Lånekasse for utdanning”, lest 25.08.05  
Utdannings- og forskningsdepartementet: Ot.prp. nr. 48 (2004-2005), lest 25.08.05

<http://www.lovdatabasen.no>

”Lov om utdanningsstøtte til elever og studenter”, lest 27.08.05

”Lov om behandling av personopplysninger”, lest 10.09.05

<http://www.datatilsynet.no/templates/1062.aspx>

”brev fra Direktør Georg Apenes vedrørende høring – forskrift om innhenting av opplysninger iht foreslått ny lov om utdanningsstøtte”, 30.05.2005, lest 01.09.05

<http://www.vg.no/pub/vgart.hbs?artid=106638> ”lånekassen tar ikke telefon”, lest 01.09.05

<http://www.vg.no/pub/vgart.hbs?artid=69044> ”ikke lov å tjene mer enn...”, lest 01.09.05