

Lånekassen

I innbyggerundersøkelsens første del svarte du at du hadde erfaring med Lånekassen i løpet av de siste 12 månedene. Hvis du har både personlig erfaring som bruker og erfaring som pårørende, ber vi deg svare ut fra din erfaring som personlig bruker.

Noen spørsmål vil kanskje være vanskelige å svare på, og i så fall kan du krysse av for "Vet ikke". Spørsmålene har svaralternativer gradert fra -3 til +3, der -3 er dårligste poeng og +3 er beste poeng. Sett et kryss i den ruten som best passer med det du mener. Bruk blå eller sort kulepenn.

Slik: Ikke slik: Krysser du i feil rute, fyll inn hele ruten slik: og sett nytt kryss i riktig rute.

Din bakgrunn og erfaring

1. Hvordan besvarer du spørreskjemaet?

- Ut fra min erfaring som kunde/bruker
- Ut fra min erfaring som pårørende
- Ut fra min erfaring som ansatt ved et lærested

2. Hvor mange ganger har du vært i kontakt med Lånekassen de siste 12 månedene? Regn med alle former for kontakt: Både det å oppsøke et lånekassekontor, det å gå inn på Lånekassens nettsider, det å sende brev/e-post til Lånekassen og det å ringe til Lånekassen.

- 1 gang
- 2-5 ganger
- 6-12 ganger
- 13 ganger eller flere

3. I hvilke sammenhenger har du oppsøkt Lånekassen de siste 12 månedene? *Flere svar mulig*

- Har søkt om stipend og/eller lån
- Har søkt om betalingsutsettelse og/eller rentefritak
- Har sendt andre søknader
- Hadde spørsmål om stipend og lån til utdanning
- Hadde spørsmål om tilbakebetaling
- Klaget på avgjørelse
- Mottatt brev fra Lånekassen
- Ansatt ved lærersted som kontrollerte/ attesterte søknader om stipend og lån e.l.
- Annen sammenheng

4. Hva slags kontakt har du hatt med Lånekassen de siste 12 månedene? *Flere svar mulig*

- Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt)
- Snakket med en ansatt på telefonen
- Sendt/mottatt brev på papir til/fra Lånekassen
- Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)
- Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra Lånekassen
- Benyttet Lånekassens selvbetjeningsløsninger på lanekassen.no (Dine sider)
- Vært i kontakt med Lånekassen via sosiale medier (Facebook, Twitter e.l.)
- Brukt Lånekassens nettsider (lanekassen.no) til informasjonsinnhenting
- Annen kontakt
- Ingen kontakt

5. Hva har vært din mest brukte kontaktform med Lånekassen de siste 12 månedene?

Ett svar mulig

- Kontakt med et av Lånekassens kontorer (ansikt til ansikt/oppmøte)
- Telefonkontakt
- Brev på papir
- Brev over nett (sikker digital post)
- E-post, melding via webskjema eller lignende
- Selvbetjeningsløsninger
- Vært på Lånekassens nettsider

Tilfredshet med Lånekassen

6. Tenk på Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved Lånekassen?

	Svært misfornøyd			0	Svært fornøyd			Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2	-1		+1	+2	+3	
Tilgjengelighet								
Åpningstidene (for telefonkontakt/direkte kontakt)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventetiden på telefonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ventetiden for å få svar på brev/e-post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tjenester på nett								
Lånekassens internettsider	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilretteleggingen for funksjonshemmede (på internett)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muligheten til å bruke sosiale medier for å gi innspill eller kommentere tjenesten (Facebook, Twitter o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (sende søknader, registrere informasjon o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?

	Svært vanskelig			0	Svært lett			Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2	-1		+1	+2	+3	
Finne informasjon								
Å finne frem til informasjon om Lånekassen (åpningstider, kontaktinformasjon o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å finne informasjon om Lånekassens tilbud på Lånekassens internettsider	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å finne informasjon om deg/dine forhold knyttet til Lånekassen på internett	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontakt								
Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forstå								
Å forstå: - Informasjonen på nettsiden lanekassen.no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hva som blir sagt på telefonen/i møter med ansatte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Brev/e-post fra Lånekassen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Informasjon om regler knyttet til lån, stipend og tilbakebetaling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hvordan skjemaer fra Lånekassen skal fylles ut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utføre oppgaver								
Å utføre oppgaver over internett (sende søknad, registrere informasjon o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å søke om lån, stipend eller betalingslettelser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å fremføre en klage til/på Lånekassen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen.
Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til:**

De ansattes service

Å behandle deg (kunden) med respekt

Å lytte

Å forklare beslutninger

Å være imøtekommende

Å gi veiledning/råd

	Svært misfornøyd			0	Svært fornøyd			Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
Å behandle deg (kunden) med respekt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å lytte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å forklare beslutninger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å være imøtekommende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Å gi veiledning/råd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?

De ansattes evne til å løse oppgavene

De ansattes: - Faglige kompetanse til å løse oppgavene

- Evne til å informere deg om dine (kundens) muligheter

- Evne til å følge deg (kunden) opp

- Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (kundens) behov

- Evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige

	Svært misfornøyd			0	Svært fornøyd			Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
De ansattes: - Faglige kompetanse til å løse oppgavene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Evne til å informere deg om dine (kundens) muligheter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Evne til å følge deg (kunden) opp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (kundens) behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Evne til å møte dine behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte i Lånekassen. I hvilken grad mener du de ansatte:

De ansattes evne til å gi viktig informasjon

Gir deg nødvendig informasjon

Gjør det de kan for sikre det du (kunden) har rett til

	I svært liten grad			0	I svært stor grad			Vet ikke/Har ingen mening
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
Gir deg nødvendig informasjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gjør det de kan for sikre det du (kunden) har rett til	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Saksbehandlingsprosessen

11. Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?

Innvilget (positivt svar)

Delvis innvilget

Avslått

Saken er ikke ferdig behandlet

Har ikke hatt noen søknad til behandling siste 12 måneder

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ➔ Gå til spørsmål 13

12. Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?

Informasjon om saksbehandlingstiden

Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett

Saksbehandlingstiden

Hvordan beslutningen ble forklart

	Svært misfornøyd			0	Svært fornøyd			Vet ikke/Har ingen mening
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
Informasjon om saksbehandlingstiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saksbehandlingstiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvordan beslutningen ble forklart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Klagebehandling

13. Har du klaget på forhold ved Lånekassen i løpet av de siste 12 månedene?

Ja, skriftlig

Ja, både skriftlig og muntlig

Ja, muntlig

Nei, har aldri klaget

➔ Gå til spørsmål 15

14. Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende?

Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage

Selve behandlingen av din klage

Svært misfornøyd							Svært fornøyd		Vet ikke/Har ingen mening
-3	-2	-1	0	+1	+2	+3			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Samlet tilfredshet med Lånekassen

15. På hvilken måte vil du omtale Lånekassen?

Svært negativt							Svært positivt		Vet ikke
-3	-2	-1	0	+1	+2	+3			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

16. Tenk tilbake på de erfaringene du har med Lånekassen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Lånekassen?

Svært misfornøyd							Svært fornøyd		Vet ikke
-3	-2	-1	0	+1	+2	+3			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

17. I hvilken grad pleier Lånekassen å innfri dine forventninger?

I svært liten grad							I svært stor grad		Vet ikke
-3	-2	-1	0	+1	+2	+3			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

18. Tenk deg en ideell statlig lånekasse. Hvor nær opptil dette idealet er Lånekassen?

Svært fjernt fra idealet							Svært nær idealet		Vet ikke
-3	-2	-1	0	+1	+2	+3			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

19. Hvor stor eller liten tillit har du til Lånekassen?

Svært liten tillit							Svært stor tillit		Vet ikke
-3	-2	-1	0	+1	+2	+3			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Takk for hjelpen!