



TRONDHEIM KOMMUNE  
Tråanten tjielte

# Robotisering av redusert foreldrebetaling

Maria Andersen og Jomar Estenstad  
Oppvekstadministrasjonen

# Forarbeid



# Lovhjemmel

- Behandling av moderasjon skal skje etter søknad
- Behandlinga kan skje automatisert

[https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2006-06-23-724/KAPITTEL\\_3#KAPITTEL\\_3](https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2006-06-23-724/KAPITTEL_3#KAPITTEL_3)

<https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2005-12-16-1478?q=redusert%20foreldrebetaling%20barnehage>

# Utarbeidet case sammen med AVO

- Workshop med AVO for utarbeidelse av case
- De gjorde en kost nyttevurdering av denne og flere andre prosesser.
- Kom ut som den med størst potensial av de aktuelle.

**07 – Redusert foreldrebetaling**

**Om prosessen**

Hvis en familie har lav inntekt, kan det søkes om redusert betaling for barnehage/SFO. Noen grupper får ikke søkt om redusert foreldrebetaling av ulike grunner. Prosessen må også behandles manuelt for personer som skatter utenfor Trondheim kommune.

**Tilleggsinformasjon og forbedringsforslag**

Forslag: Robotisering av søknad/behandling av redusert betaling. Alle med barnehage/SFO-plass som har behov for redusert betaling får det (etter å ha kryssset av for godkjenning til innhenting av nødvendig informasjon).

**Vurdering av prosessens egnethet**

**Vesentlig volum:** -

**Strukturert og digital inndata:** Ja

**Regelstyrt prosess:** Klare regler

**08 – Utestående fordringer/inkassosaker bhg og SFO**

**Om prosessen**

Inkasso for barnehage og SFO håndteres via et inkassobyrå. Ved inkassosaker sender byrå melding til enheten. Enheten sjekker om barnet har aktiv plass i barnehage/SFO og eventuelt sende varsel om oppsigelse av plass.

**Tilleggsinformasjon og forbedringsforslag**

**Vurdering av prosessens egnethet**

**Vesentlig volum:** -

**Strukturert og digital inndata:** Ja

**Regelstyrt prosess:** Klare regler

## Prosessnavn: Redusert foreldrebetaling

### UTFORDRINGEN / FORBEDRINGSPOTENSIALE

#### Beskrivelse av utfordringen

Noen grupper får ikke søkt om redusert betaling. Vi mangler også tilgang til skattemeldingene for de som skatter utenfor Trondheim kommune.

#### Mulige årsaker til utfordringen

- Språkvansker
- Mangler norske personnummer
- Andre utfordringer for innbyggerne (rus, psykiske utfordringer osv.) som gjør at de ikke søker

#### Kvantitative data

Hvor lang tid bruker du på prosessen?	Ca. 15 min i snitt
Hvor mange repetisjoner (saker) gjøres?	Ca. 15 pr dag. Mye i starten av skoleåret, mindre i slutten.
Hvor ofte gjøres prosessen?	Daglig

### TILTAK OG PLAN

#### Tiltak

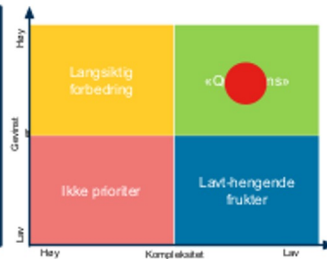
- Robotisering av søknad/behandling av redusert betaling
- Alle med barnehage/SFO-plass som har behov for redusert betaling får det (etter å ha krysset av for godkjenning til innhenting av nødvendig informasjon)

#### Gevinster

- Fange opp de som trenger hjelp, men ikke klarer dette selv
- Forebygger inkassosaker og oppsigelser av barnehage/SFO-plasser
- Får bedre tid til å evt. følge opp de som trenger ekstra oppfølging
- Færre menneskelige feil

#### Aktiviteter og plan

- Kartlegging av prosessen og utarbeiding av business case
- Beslutningen om robotisering må avgjøres endelig
- Foresatte må få god nok info om avkrysning for godkjenning av robotisering



# Målsetninger

- Redusere brukt arbeidstid på saksbehandling
- Senke terskelen for å søke redusert foreldrebetaling
- Fange opp flere som har behovet, men mangler oversikt over tilbudet
- Fange opp noen som faller innenfor målgruppen, men ikke tror de er der
- Redusere antall saker som går til inkasso
- Redusere antall oppsigelser på grunn av manglende betaling

# Forberedelse til test og produksjon



# Samtykke / søknad

- Alle som har søkt tidligere og som fortsatt barn med plassering på sfo eller barnehage
- De som har svart ja på spørsmålet på barnehagesøknaden.

7 Jeg/vi gir Trondheim kommune fullmakt til å opprette en søknad om redusert foreldrebetaling for vår familie.

Fullmakten vil bli benyttet i forbindelse med automatisert saksbehandling. Manuelle søking vil fortsatt være mulig.

- Merk at spørsmålet er rettet mot familien og ikke for det enkelte barnet på barnehagesøknaden



# Gjennomgang av søknadsprosess

- En første generell gjennomgang for å se hvordan det gjøres.
- Bakgrunn og hvilke vurderinger som må gjøres, og hva som kan dukke opp som unntak.
- Steg for steg i behandlingsprosessen inne i Vigilo

# Kartlegging av datakilder, hva hentes hvor

- Søkerlister for barnehage, hentes fra api
- Søkerlistene inkluderer også svar på spørsmål fra søknad
- Tidligere søknader om redusert foreldrebetaling, rapport
- Kontaktrapport SFO, hentes som rapport
- Inntektsopplysninger hentes fra Skatteetaten sitt api
- FREG for å sjekke “slektsskap” foreldre på samme adresse

# Gjennomgang av søknadsprosess

- Koble data riktige steg i prosessen
- Gå dypere inn i grensesnittet for å identifisere hvor nødvendige rapporter hentes ut fra brukergrensesnittet
- Gå igjennom brukergrensesnittet mer detaljert for å kartlegge mer nøyaktig “klikkområder” i brukergrensesnittet.

# Testkjøring av Robot Roger

- For å ha tilgang på api-et til skatteetaten måtte testkjøring gjøres i produksjonsmiljøet
- Prosessen ble kjørt steg for steg mens en overvåket prosessen og kontrollerte data underveis
- Justerte operasjoner fortløpende i prosessen for å komme fram til riktig resultat

# Proessen



# Stegene i prosessen

1. Hent nye bhg-søknader via API med liste over søkere som har gitt samtykke (liste 1A) og ikke (liste 1B)
2. Hent søkere som har søkt om redusert foreldrebetaling tidligere (liste 2)
3. Sammenstill liste 1A og 2 og slett eventuelle duplikater på søkere til komplett liste over søkere (familieliste)
4. Gå gjennom listen over personnummer for søkere og filtrer både bhg og sfo kontaktrapport der enten forelder 1 eller 2 har match på personnummer for å hente alle plasseringer for gjeldende skoleår. Sjekk om forelder 2 er på samme adresse som forelder 1. I så fall skal begge foreldre med, hvis ikke tas bare forelder 1 med.
- (5. Sjekk om raden i familieliste har en eller flere barn på 1. eller 2. trinn -> i så fall filtreres disse ut fra familieliste)
6. En siste filtrering på familieliste der søkere fra liste 1B som har takket nei fjernes fra familielisten (for å ekskludere de som tidligere har søkt, men som nå har gitt et nei)

# Opprette søknad

- Gjøres i brukergrensesnittet i Vigilo
- Ca. 1850 nye bhg-søknader takket ja til automatisert behandling, ca. 1550 takket nei
- 29 søkere av 1550 som har takket nei har søkt om redusert betaling tidligere
- 707 søknader opprettet av Robot Roger

# Sjekk mot Skatteetaten

- 1436 søknader filtrert ut på grunn av at familien har for høy brutto årsinntekt.
- Disse blir informert med en mail som sier at de har blitt sjekket, og at deres inntekt ser ut til å være for høy til å kunne få redusert foreldrebetaling.
- Opplyses om at de fortsatt kan søke manuelt hvis de har endret inntekt og kan dokumentere dette.
- Skattemelding utilgjengelig
  - kjøres i loop i påvente av skattemelding blir tilgjengelig.
  - De siste kommer i oktober.



# Sjekk mot folkeregistret, annen voksen

- Regelverket sier:
  - familiens brutto årsinntekt
  - ekteskapslignende forhold i 12 av de siste 18 månedene.
  - Vanskelig oppgave
  - Har gått tilbake til gammel praksis, og tar stikkprøver om det er noen som skulle vært tatt med.

# Gjennomføre saksbehandling, fatte vedtak

- 38 av disse søknadene er avslått
  - Er saker hvor en har identifisert annen voksen på samme adresse i samboerforhold.
- Treffer bra med de som det er opprettet søknad på.
- 669 søknader som er håndtert helt ut av RR

# Robot Roger vs Maria og Berit

- Kontrollerer listene vi får ut i etterkant for manuell oppfølging:
  - Familier med for høy inntekt
  - Systemfeil (problem med grensesnitt)
  - Skattemelding utilgjengelig
  - Allerede har mottatt vedtak

# Utfordringer i grensesnittet hos Vigilo

- Nedtrekksmenyer
  - spesielt knyttet til valg om det er barnehage eller sfo plass.
- Mer dynamiske rapporter
- Mer data tilgjengelig i api.

# Tidsbruk

Sparer tid på sakene det ikke er noe ekstra med  
Vil merkes mer til neste år pga justeringer og tilpasninger i år

# Justeringer av logikk og utførelse



# Gratis kjernetid 1. og 2.trinn

Søknader under inntektsgrensen for hel plass (kr 3280) godkjennes selv om de ikke får redusert for 1640 kr.

Dette i påvente av ny beregningsmodell for gratis kjernetid på SFO.

# Mangler samtykke-spørsmål på SFO-søknaden

- Savner egne samtykker for SFO
- Endringer j.fr. høring som tillater maskinell behandling uten forutgående søknad.



# Barn under 2 år

- Får innvilget søknad selv om de passerer 6%, gir ingen reduksjon i praksis
- Har lagt inn en makspris som tilsvarer 6% for denne aldersgruppen for å unngå dette

# Annen oppstartsdato enn 1.august

- RR kjøres 1 gang i uka for å fange opp disse samt de som får skattemeldingen senere enn “normalt”.
- Vi må sjekke vedtakene RR gjør etter fakturering for å fange opp de som evt skal ha redusert betaling den måneden (for eksempel INN-deltakere eller de som får vedtak i løpet av august).

# Har søkt selv via søknadsskjema

- Må behandles manuelt av oss, RR fanger ikke opp manuelle søknader
- Må fremdeles behandle de som søker selv, som for eksempel ved endret inntekt
- Ved manglende skattemelding må søknaden sjekkes og behandles manuelt. Dette gjelder for eksempel nyankomne til Norge

# Tilbakemeldinger fra publikum



# Har ikke søkt

- Mange er redde for at de ved for høy inntekt heller ikke får søskenmoderasjon- dette har vi endret i avslagsbrevet
- Mange skjønner ikke hvorfor vi har sjekket om de har krav på redusert betaling (må forklare at de selv har krysset av for at vi kan sjekke dette)
- Noen gir tilbakemelding på at de ikke lengre har krav på redusert betaling pga endret inntekt

# Hvem har vi ikke fanget opp?

- De som har barnehageplass, og ikke har søkt om endring på denne eller har søkt om redusert foreldrebetaling foregående år
- De som kun har barn med sfo-plass og ikke har søkt om redusert foreldrebetaling i fjor
- Endre spørsmålsstillingen til at en må aktivt be om ikke å bli sjekket, istedet for å svare ja eller nei på om å bli sjekket

# Gevinster videre framover

“Dersom en elev på 1. eller 2. trinn får 12 timer gratis SFO, skal ikke det medføre at husholdninger som ville vært omfattet av moderasjonsordningen om redusert foreldrebetaling etter forskriften § 1B-1, mister denne retten. Kommunen må derfor først ta stilling til om husholdningen har krav på redusert foreldrebetaling etter forskriften § 1B-1 der det har kommet søknad om dette.

**Kommunen kan også på eget initiativ vurdere hvorvidt husholdningen har krav på redusert foreldrebetaling etter forskriften § 1B-1, selv om det ikke foreligger slik søknad.**

Først etter det er tatt stilling til dette, skal kommunen trekke fra de 12 gratistimene fra foreldrebetalingen. Dette er i samsvar med slik utregningen gjøres for gratis kjernetid og redusert foreldrebetaling som følge av lav inntekt i barnehager.”

[Hentet fra høringsdokumenter fra Udir.](#)

Spørsmål?

