



**Husbanken**

# Kompetanseløft for ny formidlings- og opplæringsrolle

21.03.2025

Bjørn Brennesvik – Organisasjonsutvikling og HR

Hanna Mantila – Kommune og marked

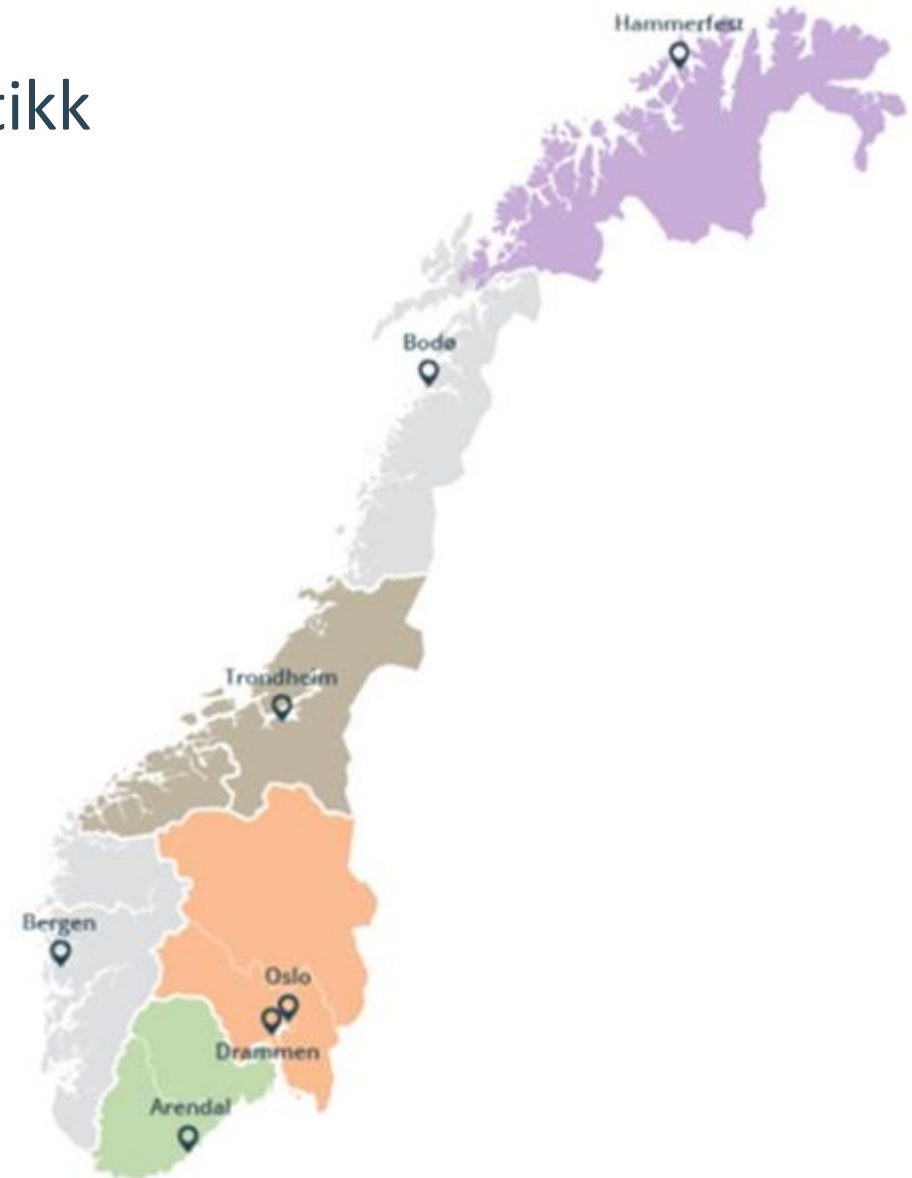
## Vårt samfunnsoppdrag:

Husbankens skal bidra til at vanskeligstilte på boligmarkedet kan skaffe seg og beholde en egnet bolig.

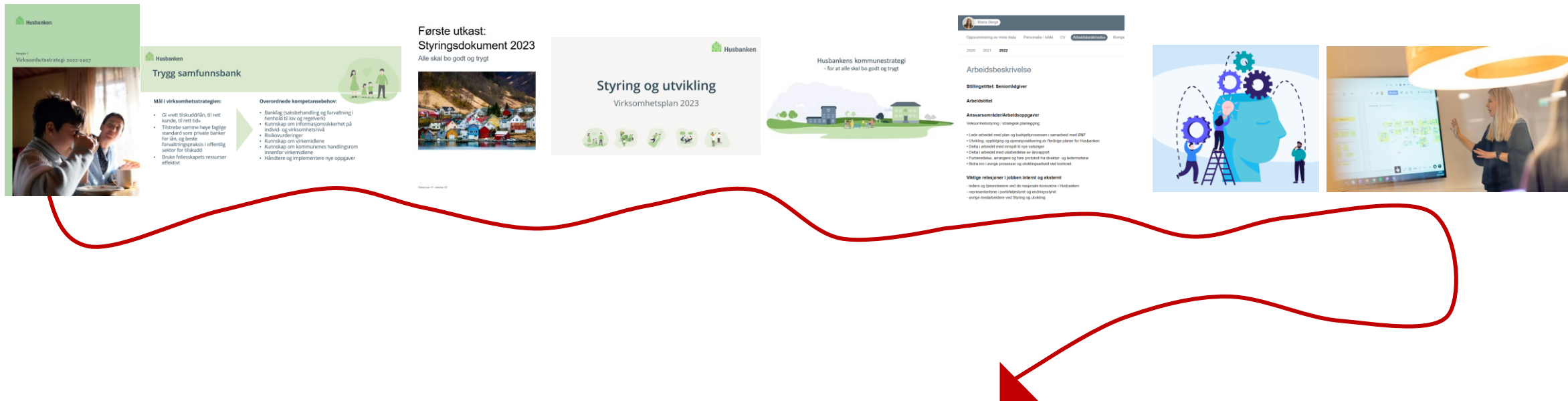


# Husbanken gjennomfører statens boligpolitikk

- **Bank** som yter lån til boligformål
- **Direktorat** som forvalter tilskudd, utvikler kunnskap og driver opplæring
- Er underlagt Kommunal- og distriktsdepartementet



# Fra strategi til kompetanse



Systematisk kompetansearbeid skal sikre at Husbanken bygger og utvikler kompetanse for å løse eksisterende og nye oppgaver

# Felles kompetansepott og kompetansetrapp



# Samle og systematisere opplæring

Tydlig struktur  
og tillit

Rett opplæring og kompetanse til rett tid og rett mottaker gir økt forutsigbarhet for kommunene

Økt  
tilgjengelighet

Rådgivning, veiledning, opplæring, erfaringsdeling og kunnskapsutveksling

Nye metoder

Digital læring og oppfølging gir bedre muligheter for rask informasjonsutveksling

# Prosjektet «Kompetanseløft for ny formidlings- og opplæringsrolle»

# Hvorfor?

Husbankens ansatte skal kunne

- 1) beherske teknologi som støtter opp om arbeidet og
- 2) beherske formidling av det helhetlige tilbudet på en pedagogisk måte, både digitalt og gjennom fysisk opplæring.





# Målet med prosjektet

- **«Utvikle kompetanse for å håndtere digitalisering og hindre utstøting ved omstillingsprosesser».**
- Styrke digital kompetanse, evne til formidling og målrettet kundedialog både i fysiske møter og gjennom digitale kommunikasjonsverktøy.
- Øke kompetansen på de digitale verktøyene som brukes innen pedagogisk formidling og opplæring.
- Endre arbeidsmetodikk: mindre tradisjonell saksbehandling og mer opplæring og utadrettet veiledning og rådgiving.

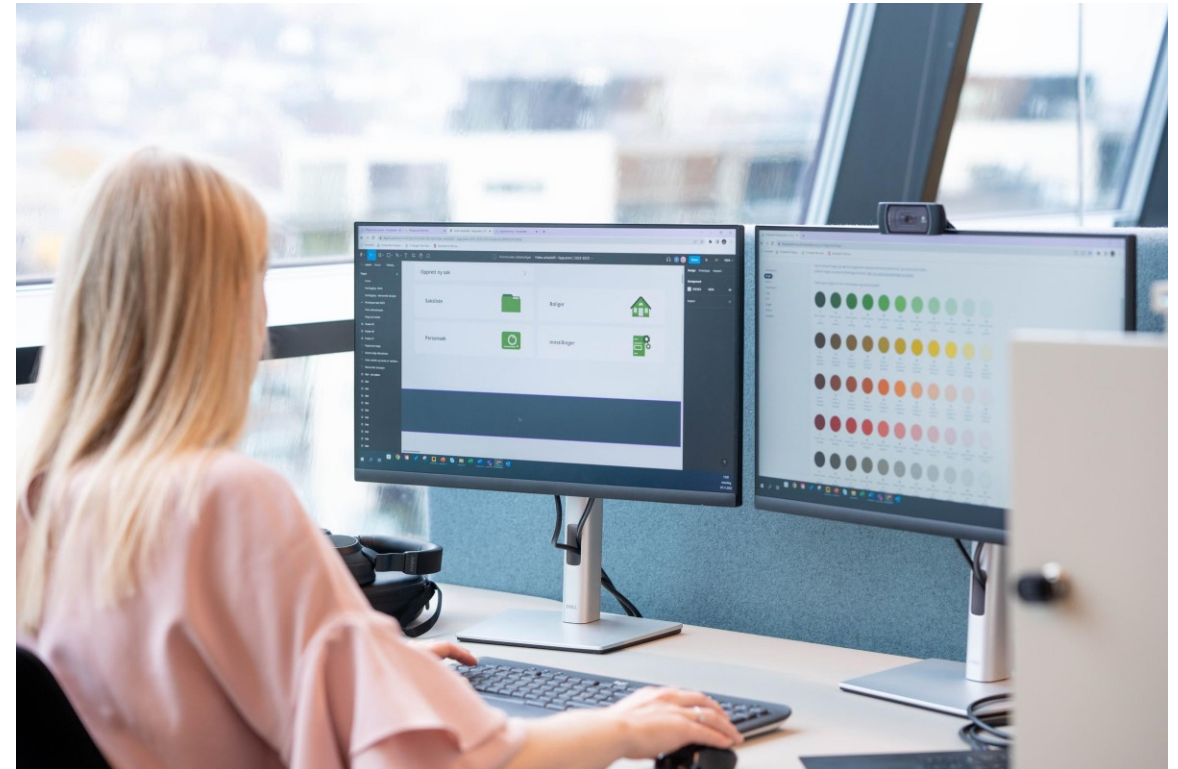


Foto: Husbanken

# Involvering av og samarbeid med tillitsvalgte

- Tillitsvalgte var involvert i alle faser og aktiviteter gjennom hele prosessen:
- 1) Forberedelser og planlegging
- 2) Utforming av søknaden
- 3) Deltok og bidro i forberedelsene til prosjektet og i utarbeidelse og gjennomføring av opplæringstiltak
- 4) Oppfølging med møter og rapportering underveis og i etterkant
- 5) Sluttevaluering



# Trinn i prosjektet



# Trinn i prosjektet

- **Trinn 1:** Definere nødvendige kompetanser i ny rolle samt kartlegge hvilke kompetanser som må styrkes
- **Trinn 2:** Tilpasse læringsopplegget til et format som passer Husbankens behov
- **Trinn 3:** Utvikle læringsmoduler tilpasset e-læring og fysiske samlinger
- **Trinn 4:** Starte opplæring og kompetanseheving av Husbankens medarbeidere



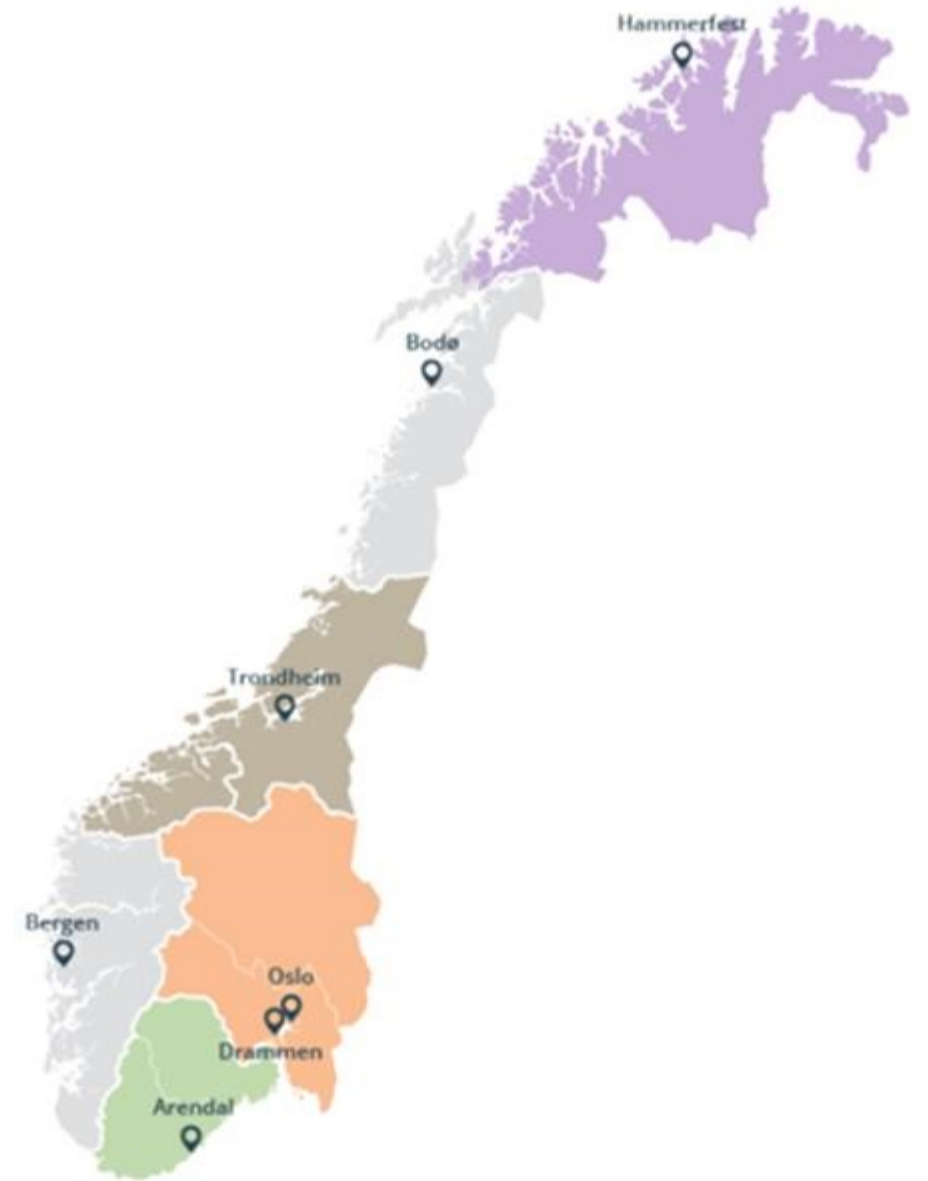
# To målgrupper

## 1. Husbankens førstelinje (6 regionkontor)

- utadrettede oppgaver overfor kommunene i sin region
- gir råd, er en faglig støttespiller og driver opplæring av kommuner og andre samarbeidspartnere

## 2. Husbankens nasjonale kontorer

- følger opp og er faglig støttespiller ovenfor regionkontorene i deres utadrettede arbeid



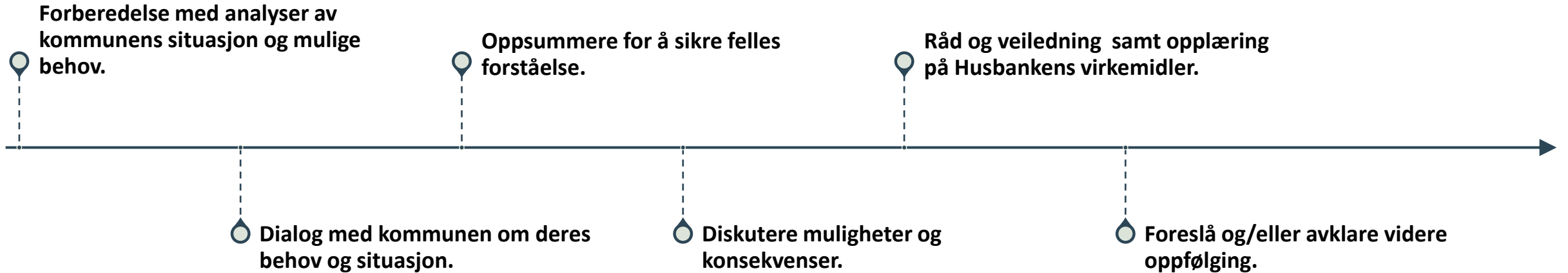
# Rådgivertrening og e-læring

- Husbanken fikk tildelt kompetansemidler fra DFØ for å gjennomføre to kompetanseløp:
- Profesjonalisering av rådgivere som driver opplæring av kommunalt ansatte og utadrettet arbeid
- Opplæring i produksjon av e-læring til internt og eksternt bruk



Foto Husbanken: Rådgivere trener på case ved bruk av videoanalyse og tilbakemeldinger

# Rådgivnings- og opplæringsprosess



# Eksempel: Læringssystem for nye saksbehandlere i startlån

EKSTERNT

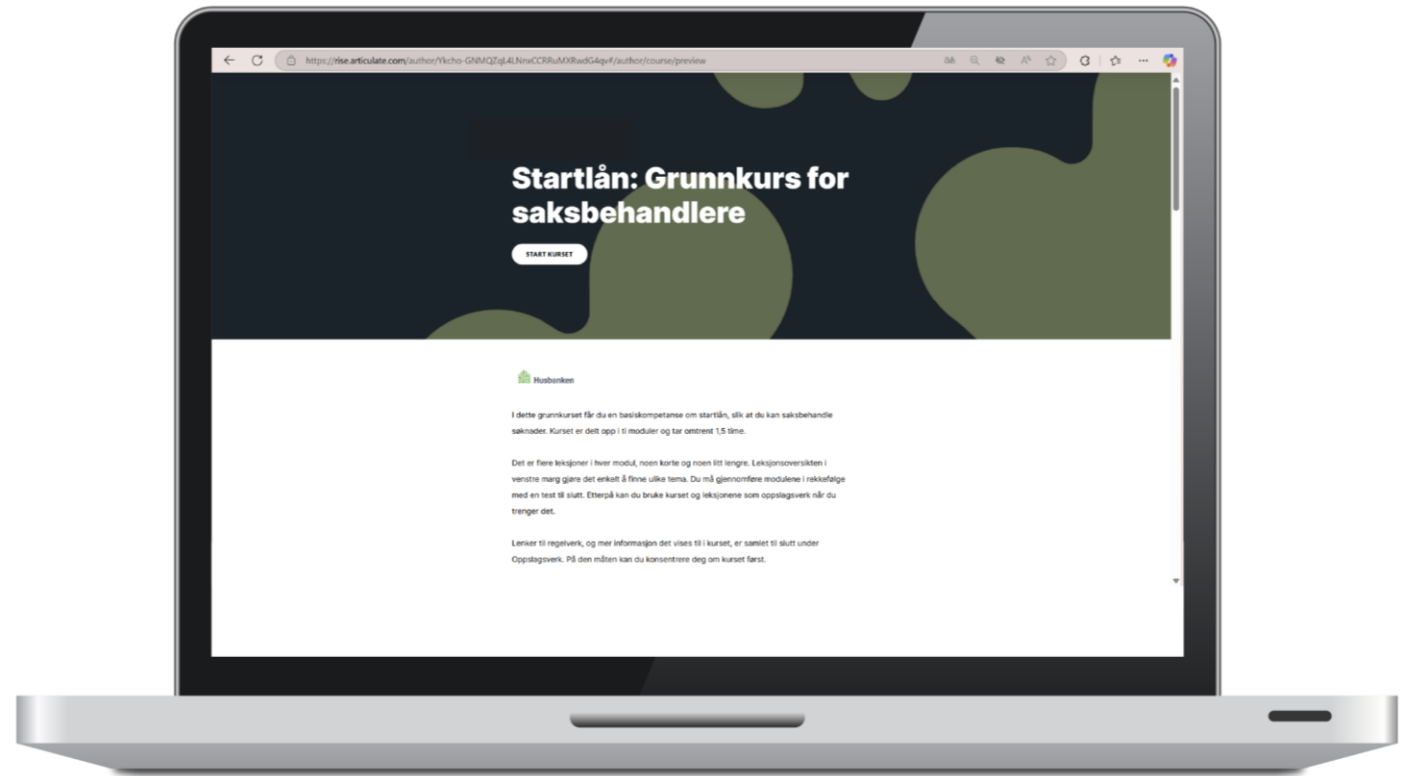
Læringssystem for startlån eksternt - Saksbehandlere i kommunene

Opplæringsaktivitet	Hvem er det for? Maks antall deltagere	Kompetansemål	Pedagogisk virkemiddel	Hvor ofte skal det gjennomføres/Omgang	Mål
<b>Introduksjon til Husbanken og Startlån del 0</b>	Alle kommunale saksbehandlere	Jeg som kommunal saksbehandler i Startlån skal få kjennskap til Husbanken og til Startlån	<b>Informasjonsepost</b>	Løpende	Alle nye saksbehandlere skal ha motta velkomstepost innen første uke i stilling som saksbehandler
<b>Grunnleggende opplæring i Startlån del 1</b>	Alle kommunale saksbehandlere	Jeg som saksbehandler i kommunen skal få grunnleggende kjennskap til Startlån	<b>E-læring</b>	Løpende	Alle nye saksbehandlere skal ha gjennomført e-læringskurset basert på veilederen innen første måneden i stilling som saksbehandler
<b>Grunnleggende opplæring i Startlån del 2</b>	Alle kommunale saksbehandlere Maks 40 deltakere Forutsetter gjennomført del 0 og del 1	Jeg som kommunal saksbehandler i Startlån skal få videre kjennskap til handlingsrommet ... hvilke utfordringer ...	<b>Webinar med spørsmål/svar</b>	Hver 4. uke	Alle saksbehandlere skal ha deltatt på webinarret innen rimelig tid ...
<b>Grunnleggende opplæring i Startlån del 3</b>	Alle kommunale saksbehandlere Maks 15 deltakere Forutsetter gjennomført del 0, del 1 og del 2	Jeg som saksbehandler skal kunne vurdere ...	<b>Digital opplæringsamling med casetrening</b>	Hver XX uke	Alle saksbehandlere skal ha deltatt på casetreningen innen rimelig tid ...
<b>Opplæring i Startlån</b>	Alle kommunale saksbehandlere innen de ulike regionene	Jeg som saksbehandler skal kunne vurdere ...	<b>Nettverk med erfaringsutveksling</b>	Hver XX uke	Alle saksbehandlere skal ha deltatt på nettverksmøtet innen rimelig tid ...



# E-læring

- Skalerbart, tilgjengelig og effektivt
- Enkle forfatterverktøy tilgjengelig
- Høy innsats, høy avkastning



Illustrasjon Husbanken: Nytt grunnkurs i startlån

# Moodle LMS – Kursplattform

## kurs.husbanken.no

Hjem Deltakere Testbank Innholdsbank

### Tilgjengelige kurs

#### BOSTØTTE



E-læring bostøtte er en opplæringsmodul for nye bostøttesaksbehandlere ute i kommunene.

Formålet med kurset er å gi en rask innføring i det sentrale regelverket før saksbehandleren får tilgang til saksbehandlingssystemet.

For å få tilgang til kurset må du klikke fortsatt knappen under og logge inn eller opprette en ny bruker i systemet.

**Kontaktperson:** [Ann Lisbeth Eriksen](#)

**Kontaktperson:** [Eli Fjerdings](#)

**Kontaktperson:** [Geir Marcussen](#)

**Kontaktperson:** [Joana Syversen](#)

Startlån: Grunnkurs for saksbehandlere



I dette kurset får du en basiskompetanse om startlån, slik at du kan saksbehandle søknader.

Kurset er delt opp i ti moduler og tar omtrent 1,5 time. Det er flere leksjoner i hver modul, noen korte og noen litt lengre. Leksjonsoversikten i venstre marg gjøre det enkelt å finne ulike tema. Du må gjennomføre modulene i rekkefølge inkludert en test til slutt. Etterpå kan du bruke kurset og leksjonene som oppslagsverk når du trenger det.

Lenker til regelverk og mer informasjon det vises til i kurset, er samlet til slutt under oppslagsverk. På den måten kan du konsentrere deg om kurset først.

Startlån: Grunnkurs for saksbehandlere

I dette kurset får du en basiskompetanse om startlån, slik at du kan saksbehandle søknader.

Kurset er delt opp i 10 moduler og tar omtrent 1,5 time. Det er flere leksjoner i hver modul, noen korte og noen litt lengre. Leksjonsoversikten i venstre marg gjøre det enkelt å finne ulike tema. Du må gjennomføre modulene i rekkefølge inkludert en test til slutt. Etterpå kan du bruke kurset og leksjonene som oppslagsverk når du trenger det.

Lenker til regelverk og mer informasjon det vises til i kurset, er samlet til slutt under oppslagsverk. På den måten kan du konsentrere deg om kurset først.

Lærer: [Christian Åsebø Olsen](#)

#### STARTLÅN



The screenshot shows a navigation menu with three main sections: 'STARTLÅN' (Startlån for saksbehandlere), 'E-læring' (E-læring 4-faktor / Articulate), and 'BOSTØTTE' (Bostøtte for saksbehandlere). Below these is a 'Tidslinje' (Timeline) section with a dropdown for 'Neste 7 dager' and a search bar for 'Søk etter aktivitetstype eller navn'. At the bottom, it says 'Ingen foreslåede aktiviteter som krever handling'.

Mine kurs Administrer portalen

#### løker til... Kurs ARA



**Nøkler til egen bolig** på arabisk – individuelt kurs med attest. **Nøkler til egen bolig** er et kurs for deg som vil lære mer om å finne egen bolig, hvordan leie eller kjøpe en bolig, og om bomiljø og vedlikehold av boligen. Hvis du består quizen på slutten av kurset, kan du få en attest du kan bruke overfor utleiere eller kommunen.

#### løker til... Kurs



**Nøkler til egen bolig** – individuelt kurs med attest. **Nøkler til egen bolig** er et kurs for deg som vil lære mer om å finne egen bolig, hvordan leie eller kjøpe en bolig, og om bomiljø og vedlikehold av boligen. Hvis du består quizen på slutten av kurset, kan du få en attest du kan bruke overfor utleiere eller kommunen.

#### løker til... veil. ENG



**Nøkler til egen bolig** på engelsk – til bruk i undervisning og som oppslagsverk. **Nøkler til egen bolig** er et kurs som Husbanken og IMDi har laget i samarbeid med flere kommuner, Leieboerforeningen, Boligbygg, Boligskolen SAFIR og Mediafarm. Denne versjonen er tenkt for klasseromsundervisning og voksenopplæring, og har fri navigasjon.

#### inn veien



**Finn Veien** viser hvordan digitaliseringsprosjekter kan styres. Kurset tar opp mange begrep og temaer som behandles grundig i prosjektveiviseren.no. **Finn Veien** gir inspirasjon til å ta i bruk en felles metodikk.

#### Den gygne penn.



**Hvem skriver vi egentlig for i stat og kommune? Og hvordan kan vi skrive så mottakerne forstår? Med e-læringskurset "Den gygne pennen" får du en innføring i de viktigste klarspråkteknikkene. Gjennom oppgaver og eksempler trener du på hvordan du kan skrive så mottakerne forstår.**

Innsyn

**Magasinet gir deg innsikt i offentleglova, hvordan praktiserer meroffentlighet og håndterer innsynskrav. Du får oversikt over de viktigste unntakene fra åpenhet og begrunnelsen for disse.**

#### La Stå



Verktøyet «La Stå» er en digital veileder for alle som jobber med formidlings- og opplæringsvirksomhet i forvaltningen. Veilederen er svært anvendelig og kan brukes om du planlegger et kurs, skal skrive en veileder eller lage et stort opplæringsprogram.

# En moderne kursportal


## Kurs Husbanken

Tilbakestill Dashboard for alle brukere

### Standard Dashboard

**Fagområder**

[Bostøtte](#) [Startlån](#) [KOBO](#)



**Våre kurssider**

**Bostøtte →**  
Grunnkurs i bostøtte gir deg som saksbehandler en rask innføring i regelverket for bostøtteordningen. Du må ha gjennomført dette kurset for å få tilgang til bostøttesystemet.

**Startlån →**  
I dette kurset får du en innføring i ulike problemstillinger knyttet til saksbehandling av startlån. Kurset viser hvordan søknader vurderes individuelt for hver enkelte sak.

**KOBO →**  
Grunnkurs i KOBO kommer snart.

Hva har vi sett?

Folk hiver seg på!



# Opplevd effekt

## Styrket trygghet

Økt kompetanse og bedre evne til formidling og kundedialog gir tryggere medarbeidere – bedre veiledning og kursgjennomføring.

## Kompetanse og profesjonalitet

Hevet nivå innen kundeoppfølging, pedagogikk, opplæringsmetodikk og kommunikasjon – Tettere og mer profesjonell dialog med kommunene.

## Voksende læringskultur

Felles språk og en felles forståelse for viktigheten av kontinuerlig kompetanseheving – En levende læringskultur.

# Erfaringer og læring underveis



Engasjement fra ledelse og fagfolk er avgjørende

Opplæring med balanse mellom teori og praksis gir best effekt

Samarbeid på tvers bryter ned siloer

Tenk langsiktig – ikke la læring bli et døgnflueprosjekt

Søk hjelp til en kickstart!

Hva gjør vi nå?

# Fra prosjekt til kontinuerlig forbedring - 2024

Tilbakemeldings – og læringskultur for alle som hadde gjennomført treningsamlinger

Trening – utarbeidelse og bruk av case og data

Jobb med mening – videre arbeid på innvendinger og motstand hjemme hos regionkontor fasilitert av HR og KM

Trening for nye medarbeidere med flere (27)

Rådgivningsprosessen – et steg videre

Utprøving og implementering av mikrolæring som del av e-læring



Foto Husbanken: Medarbeidere trener på å gi, motta og tolke tilbakemeldinger



# Fra prosjekt til kontinuerlig forbedring - 2025

Trening og teknikk i digitale møter våren 2025 (84 deltagere)

2 treningssamlinger 2025 (28 deltagere)

Trening og oppfølging lokalt

Treningsamling for alle deltagere Q3 2025

Helhetlig rådgiving og opplæring (ca 100 deltagere)

Sertifisering etter fullført løp

Videreutvikling av intern og ekstern digital læringsplattform



Foto Husbanken: Medarbeidere trener på case ved eget kontor

Takk for oppmerksomheten!