

# 1 Innhold

1	Innhold .....	1
2	Om årsmeldingen .....	2
2.1	Kort om Lånekassen.....	3
2.2	Direktøren har ordet: Enklere studenthverdag .....	4
2.3	Resultater i 2005.....	5
3	Fornyelsen er i gang.....	6
3.1	Lånekassens visjon.....	7
3.2	Det ringer, det ringer.....	8
3.3	Ny utbetalingsordning.....	9
4	Lånekassens nettsted .....	10
4.1	Økt automatisering.....	11
4.2	Nettsøknader.....	12
4.3	Analysen og utredninger .....	13
4.4	Store tall – billig administrasjon .....	14
5	Tildeling av stipend og lån i undervisningsåret 2004–2005.....	15
5.1	Penger fra Lånekassen.....	15
5.2	Stipend .....	16
5.3	Tre steg mot fullt stipend.....	17
5.4	Utdanning i utlandet.....	18
5.5	Stipend og lån til utlandsstudentene.....	19
5.6	Utenlandske statsborgere i Norge .....	20
5.7	Kjønnsfordelingen.....	22
5.8	Aldersfordelingen .....	23
6	Tilbakebetaling i 2005.....	24
6.1	Betalingsvilkår i 2005 .....	25
6.2	Gjeldsutviklingen.....	26
6.3	Utlånsrenten 2005.....	27
6.4	Betalingslettelser.....	28
6.5	Rentefritak.....	29
6.6	Ettergivelse av studielån.....	30
6.7	Varsel om innbetaling .....	31
6.8	Gebyr .....	32
6.9	Innkrevning og inkasso .....	33
7	Ledelse og administrasjon .....	35
7.1	Styret.....	35
7.2	Klagenemnda.....	36
7.3	Organisasjon .....	37
7.4	Organisasjonskart per 1. januar 2006 .....	37

## 2 Om årsmeldingen

Lånekassens årlige rapportering har i år blitt delt i to rapporter; en årsrapport med årsregnskap og en årsmelding. Årsrapporten fra Lånekassens styre inneholder årsregnskap, resultatrapport og annen rapportering som er pålagt av Kunnskapsdepartementet i tildelingsbrevet for 2005. Du finner også Årsregnskapet i årsmeldingen på nett.

Årsmeldingen har en utvidet målgruppe, og gir en bredere beskrivelse av Lånekassens virksomhet og hvordan utdanningsstøtten ble forvaltet i 2005. Årsmeldingen finnes bare på [www.lanekassen.no/arsmelding](http://www.lanekassen.no/arsmelding).

## **2.1 Kort om Lånekassen**

### **Formål**

Utdanningsstøtteordningens formål er å bidra til

- like muligheter til utdanning uavhengig av geografiske forhold, alder, kjønn, funksjonsdyktighet, økonomiske og sosiale forhold
- å sikre samfunnet og arbeidslivet tilgang på kompetanse
- at utdanningen skjer under tilfredsstillende arbeidsforhold, slik at studiearbeidet kan bli effektivt.

### **Historikk**

- Lånekassen ble etablert i 1947, i forlengelsen av en rekke velferdsordninger for studenter ved høyere læresteder
- Videregående opplæring ble godkjent for støtte i siste halvdel av 1950-årene
- Behovsprøving mot foreldreøkonomi ble avviklet 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

### **Aktiviteter og hovedtall i 2005**

- Lånekassen har i alt ca. 770 000 kunder
- For undervisningsåret 2004–2005 ble det gitt utdanningsstøtte for ca. 16,8 milliarder kroner til ca. 274 000 kunder
- For undervisningsåret 2004–2005 ble det gitt stipend med ca. 3,3 milliarder kroner og lån med ca. 13,6 milliarder
- Tallet på tilbakebetalere var ca. 492 000
- Innbetalt beløp i 2005 var 6,9 milliarder kroner
- Utestående utdanningsgjeld utgjør i alt ca. 87,4 milliarder kroner
- I 2005 behandlet Lånekassen 670 000 søknader om utdanningsstøtte og betalingslettelser

### **Organisasjon**

- Lånekassen har hovedkontor i Oslo og regionkontor i Tromsø, Trondheim, Ørsta, Bergen og Stavanger
- Ved utgangen av 2005 hadde Lånekassen 330 ansatte, fordelt med 225 ved hovedkontoret og til sammen 105 ved regionkontorene utenfor Oslo
- Driftskostnadene for Lånekassen var på 298,6 millioner kroner, og av dette var ca. 145,6 millioner kroner netto lønnskostnader
- Ca. to tredeler av de tilsatte har høyere utdanning
- 61 prosent av de tilsatte er kvinner

## **2.2 Direktøren har ordet: Enklere studenthverdag**

2005 var året da kunder og læresteder fikk merke at fornyelsen av Lånekassen var i gang. Gjennom nye og mer moderne tjenester har vi bidratt til at studenthverdagen ble enklere for mange.

Kortere behandlingstid, mulighet for å signere elektronisk på gjeldsbrevet, pengene rett på konto uten å måtte stå i kø, SMS og e-post med informasjon om søknadsbehandlingen, bedre selvbetjeningsløsninger på nettet, det var hva mange studenter opplevde. I august åpnet vi et kundesenter som har spesialisert seg på å svare på kundetelefoner og e-post.

Lånekassens viktigste samarbeidspartnere, lærestedene, har også merket endringer. Ny utbetalingsordning har forenklet arbeidet for dem. Antall trykksaker er redusert, vi har satt fokus på netjtjenestene våre. Mindre papir og bedre nettsider gjør lærestedenes informasjonsoppgaver enklere.

Nettstedet vårt ble i 2005 kåret til årets statlige nettsted av Norge.no og Kommunal rapport.

Vi er stolte av resultatene. Alle tiltakene som vi har gjennomført i 2005, er gjort i det gamle IKT-systemet. Den nye Lånekassen er i startgropa. Med et nytt IKT-system vil vi kunne ta et nytt sprang framover. Inntil det nye systemet er på plass vil vi stadig forbedre oss, men med små skritt. Hvert år skal kundene våre oppleve at kundeforholdet til Lånekassen blir enklere.

I tillegg til gode kunderettede resultater, har vi gjennomført tiltak som har redusert Lånekassens administrasjonsutgifter med ti prosent. Disse gode resultatene hadde ikke vært mulig uten stor innsats og flott engasjement fra Lånekassens ansatte.

Målet som vi lanserte i fjorårets årsrapport står ved lag. Vi har tatt mål av oss til å bli oppfattet som den mest moderne offentlige etat i Norge.

Bertil Tiusanen  
direktør

## 2.3 Resultater i 2005

Lånekassen har jobbet målrettet for å gi bedre kundeservice i form av enklere løsninger og raskere svar til kundene.

- Behandlingstiden for søknader om stipend og lån ble redusert til 9 dager mot 14 dager året før.
- 52 prosent av søknadene om stipend og lån ble behandlet maskinelt. Tilsvarende tall for 2004 var 41 prosent.
- Ny og enklere utbetalingsordning for alle elever og studenter.
- Alle studenter fikk mulighet til elektronisk signering av gjeldsbrevet.
- SMS og e-post ble tatt i bruk for å holde studentene orientert om status i søknadsbehandlingen.
- 70 prosent av studentene som kunne søke stipend og lån via nettet, valgte det.
- Behandlingstiden for søknader om betalingslettelse ble redusert til 12 dager mot 19 dager året før.
- Antall nettbesøk økte med 25 prosent til vel 3 millioner.
- Brukerundersøkelser viser at kundene er fornøyd med nettstedet vårt.
- [www.lanekassen.no](http://www.lanekassen.no) ble kåret til årets statlige nettsted.
- Telefonsjeneren ble lagt om og et kundesenter ble etablert.
- Arbeidet med å utvikle ny IKT-løsning startet.

### **3 Fornyelsen er i gang**

Gjennom moderniseringen av Lånekassen skal kundene møte en moderne Lånekasse som tilrettelegger for elektroniske løsninger og selvbetjening, som gir bedre service og som hever kvaliteten på tjenestene.

For å få dette til, må Lånekassen gjennomføre en fornyelse av IKT-systemene. Fornyelsen skal finansieres delvis gjennom tilleggsbevilgninger over statsbudsjettet og delvis gjennom egne innsparinger underveis. Innsparingene blir gjort blant annet ved at manuelle rutiner og tjenester blir erstattet av automatiske elektroniske tjenester.

Allerede i 2005 kunne Lånekassen tilby nye og gode tjenester både til elever, studenter og tilbakebetalere.

### **3.1 Lånekassens visjon**

Vi skal oppfattes som den mest moderne offentlige etaten i Norge.

Lånekassen har en ung og velutdannet kundegruppe som ønsker å ta i bruk nye elektroniske løsninger. Kundene vil ha både valgfrihet og veiledning og krever at Lånekassen skal presentere vanskelige ordninger på en slik måte at det er enkelt for dem å foreta de riktige valgene.

Kunden skal kunne velge hvordan hun vil ta kontakt med Lånekassen og hvordan Lånekassen skal ta kontakt med henne. Tilbudene må være brukervennlige og tilpasset den enkeltes behov.

For å bli oppfattet som den mest moderne offentlige etaten i Norge, skal Lånekassen være i front når det gjelder selvbetjeningsløsninger, vi skal omstille oss raskt og vi skal oppleves som rettferdig samtidig som vi tar hensyn til enkeltindividet.

## **3.2 Det ringer, det ringer...**

I 2005 mottok Lånekassen 1,4 millioner telefonanrop. Til sammen svarte vi på litt over 300 000 samtaler. Selv om mange ringte flere ganger, er gapet mellom mottatte og besvarte anrop stort.

Lånekassen hadde til sammen 330 ansatte i 2005. I tillegg til å svare på telefoner, skulle de ansatte behandle i underkant av 670 000 saker, delta i moderniseringsarbeidet og utføre administrative oppgaver. Med de ressursene Lånekassen har hatt til rådighet og de oppgavene vi er pålagt å gjennomføre, er det ikke mulig å svare alle kundene som ringer.

### **Løsninger på kort sikt**

Lånekassens modernisering gjennomføres trinnvis, slik at nye tjenester, forbedringer og ordninger vil bli tilbudt kundene underveis. Vi har allerede opprettet et kundesenter, der de ansatte bare jobber med telefon og e-post. Det har gitt resultat i form av bedre service overfor kundene og større effektivitet.

### **Strategi**

Lånekassens strategi er å lage bedre nettjenester, slik at kundene kan finne svarene selv. Nettjenestene skal være så gode at det ikke skal være nødvendig å ta kontakt med saksbehandlere. Antall telefonanrop skal være så lavt at Lånekassen skal kunne gi svar til alle innen rimelig tid.

### **Framtida**

Hvordan vil kundene forholde seg til Lånekassen i framtida? Kommer de til å ringe oss selv om de kan gjøre alt på nettet? Vi tror svaret på dette spørsmålet avhenger av hvor gode løsninger vi lager og kulturelle forhold. Vil mobilkulturen være så sterk i framtida at kundene likevel velger å ringe oss? Vil det være en løsning å redusere tilgjengeligheten på telefonen? I løpet av moderniseringen må Lånekassen finne svarene.



### **3.3 Ny utbetalingsordning**

Fra og med 2005 slapp studentene å stå i kø for å få studielånet, pengene ble utbetalt på en ny måte.

Studentene kan nå velge å undertegne gjeldsbrevet på papir eller elektronisk via Internett. Når kunden har signert og lærestedet har bekreftet oppstart, blir pengene satt direkte inn på studentens konto. Kunden får melding om dette fra Lånekassen via SMS eller e-post.

Videre kan studenten undertegne for ett år av gangen istedenfor én gang per semester slik det var tidligere. Den nye ordningen fører til at studentene får pengene sine raskere. Lånekassen bidrar til et enklere studentliv.

#### **Elektronisk signering**

Lånekassen tilbyr elektronisk signering av gjeldsbrevet. For å gjøre det, må studenten skaffe seg et smartkort og en kortleser. Smartkortet inneholder en digital signatur. Det var få smartkort på markedet som både hadde tilstrekkelig høyt sikkerhetsnivå og var billig når Lånekassen introduserte ordningen. Spillkortet fra Norsk Tipping var det gunstigste. Lånekassen hadde ønsket seg et mer allsidig marked for kort, men valgte likevel å teste ut ordningen.

Lånekassen mener at digital signatur er framtidens løsning. Erfaringen vår er at det bare er de mest avanserte brukerne som har tatt i bruk løsningen. Vi tror det vil ta noen år før de store massene signerer digitalt. Lånekassen håper at det raskt vil komme en infrastruktur i markedet som er mer tilgjengelig enn den vi har i dag.

#### **Kundenes mening**

Prosjektforum ved Universitetet i Oslo gjennomføre en evaluering av den nye utbetalingsordningen. Resultatene viser at hele 82 prosent av studentene var fornøyd med ordningen. 76 prosent mente at det ble enklere å få utbetalt studielånet.

Andelen som valgte elektronisk signering var relativt lav, 1,6 prosent. De som valgte papirløsningen oppga tre hovedgrunner for å ikke velge elektronisk signering. 67 prosent svarte at "det var for mye styr" å skaffe ekstraustyr, 22 prosent sa at kostnaden var utslagsgivende og 7 prosent sa at de ikke ville kjøpe smartkort fra Norsk Tipping.

## 4 Lånekassens nettsted

I løpet av 2005 hadde nettstedet vårt over 3 millioner besøk og er dermed et av de mest besøkte nettstedene i Norge.

### Hvilken informasjon søkte de?

En spørreundersøkelse blant dem som brukte nettstedet vårt i august 2005 viste at hovedgrunnene for besøket var å

- sjekke om søknaden var behandlet
- finne ut når de fikk pengene
- få generell informasjon om stipend og lån
- se hvor mye penger de hadde fått / kunne få

### Mange var fornøyde

Rundt 80 prosent svarte at de fant den informasjonen de var ute etter. Rundt 65 prosent syntes det var lett å finne fram på nettstedet og at det var oversiktlig. Bare 12 prosent var misfornøyde. Mer enn 20 prosent opplyste likevel at de kom til å ringe etter at de hadde vært inne på nettstedet. Hovedtyngden av nettbrukerne sa at de er inne på nettstedet flere ganger i året.

### Årets statlige nettsted

Lånekassens nettsted ble kåret til Årets statlige nettsted 2005 av Norge.no og Kommunal rapport. Det ble lagt vekt på at informasjonen vår var godt tilpasset målgruppene vi henvendte oss til.

### Nye tjenester

Vi utviklet flere nye tjenester på "Dine sider" i 2005. Elever og studenter fikk mulighet til å følge status på søknadsbehandlingen og utbetalingen av stipend og lån. Videre kom en oversikt som viser kontobevegelsene til kunden de tre siste årene slik at hun kan følge med på utbetalinger, innbetalinger, rentebelastninger osv.

### Utvikling av nettstedet – kundens behov er styrende

Brukerundersøkelser ligger til grunn for utviklingen av nettstedet vårt. Skal vi få et nettsted som gir så gode tjenester at kunden ikke trenger å ringe, må vi utvikle det ut fra kundens behov og ønsker så langt som mulig. De kompliserte reglene gir oss en stor utfordring. Kundene oppnår ikke alltid trygghet ved å lese generell informasjon. De vil ha bekreftet at reglene gjelder i akkurat deres tilfelle. For å avhjelpe dette mest mulig må nettstedet i sterkere grad integrere personlig og generell informasjon.

### Stort potensiale

Det er god grunn til å tro at trafikken på nettstedet vil fortsette å øke de nærmeste årene. Det er et stykke igjen til kunden finner all informasjon hun har bruk for på nettet. Fortsatt satsing er svært viktig. Målet for 2006 er å øke nettbesøket med 25 prosent og å redusere antall telefonanrop med 10 prosent.

## **4.1 Økt automatisering**

Om lag halvparten av søknadene om stipend og lån blir behandlet maskinelt og har en kort saksbehandlingstid. Lånekassen ønsker å forbedre systemene, slik at langt flere kan få kortere saksbehandlingstid.

I 2005 oppnådde langt flere maskinell behandling og kort behandlingstid. Hele 52 prosent av sakene ble behandlet maskinelt, en økning på 27 prosent sammenlignet med året før. Målet for neste år er å øke denne andelen ytterligere.

Høy bruk av nettsøknaden bidrar til å øke den maskinelle behandlingen, fordi kvaliteten på utfylling av søknaden er bedre. Nettsøknaden sikrer at kunden ikke glemmer å fylle ut nødvendige felt og sikrer at feilutfylling ikke skjer.

Lånekassen har jobbet målrettet med behandlingsrutinene for å sørge for at flest mulig saker kan behandles maskinelt. Forenkling av reglene vil kunne bidra til at flere søknader bare blir maskinelt behandlet.

Kortere behandlingstid og reduserte administrative kostnader er noe Lånekassen strekker seg etter.

## **4.2 Nettsøknader**

Studenter og tilbakebetalere kan benytte nettet til å søke om stipend og lån, om utsettelse av tilbakebetalingen og om fast rente. Undersøkelser viser at kundene er fornøyde med nettsøknadene.

Langt flere kunder brukte elektroniske søknader i 2005 sammenlignet med året før. I 2005 mottok Lånekassen 187 000 nettsøknader om stipend og lån, det var en økning på 70 prosent sammenlignet med året før. Det betyr at 70 prosent av dem som kunne søke stipend og lån via nettet, valgte det.

Antall nettsøknader om betalingsutsettelse lå på 54 000, økningen her var på hele 194 prosent. Det vil si at cirka 30 prosent av søknadene om betalingsutsettelse kom via nettet. Få tilbakebetalere søkte om fast rente i 2005.

Selvbetjente kunder er et av målene med fornyelsen av Lånekassen. Den høye bruken av nettsøknader bekrefter at studenter og tilbakebetalere ønsker å forholde seg til Lånekassen via nettet. Nettsøknader er i større grad ”riktig” utfylt, det medfører at høyere andel av dem som søker via nettet får kortere behandlingstid enn dem som søker på papir.

Elevene i videregående skole kan ikke i dag ikke søke stipend og lån via nettet. Et mål for fornyelsesarbeidet blir å gi denne gruppen mulighet til å søke via nettet.

### **4.3 Analyser og utredninger**

Arbeidet med analyser og utredninger av utdanningsstøtten har i 2005 vært forankret i et samarbeid med NIFUSTEP.

Arbeidet har vært konsentrert rundt to områder:

- nordisk samarbeidsprosjekt om støtte til utdanning i utlandet
- evaluering av virkninger av regelendringer i sammenheng med Kvalitetsreformen

En rapport om egenskapene ved veksten i tildelt utdanningsstøtte og en foreløpig vurdering av konverteringsordningen ble levert våren 2005. Et arbeidsnotat som analyserer sammenhengene mellom inntekt, formue og studieprogresjon ble ferdig i februar 2006.

#### **Hovedkonklusjonene fra den nordiske rapporten**

- De nordiske støtteordningene for støtte til utdanning i utlandet er alle forankret i de felles prinsippene for en nordisk velferdsmodell
- Innenfor denne modellen varierer støtteordningene i fire versjoner, et enhetlig stipendsystem, et differensiert stipendsystem, et enhetlig lånesystem og et differensiert lånesystem.

#### **Foreløpig vurdering av konverteringsordningen**

Hovedkonklusjonene fra rapporten om regelendringene

- En økning i utbetalt støtte fra 2001–2002 til 2003–2004 med ca. 4 milliarder kroner
- Økningen skyldes blant annet at flere tar støtteberettiget utdanning, en økt andel i støtteberettiget utdanning søker om støtte og en økt andel av de som søker om støtte, får støtte
- Høyere inntekter fører bare i mindre grad til at studentene ikke tar eksamen
- Støtttemottakernes trygd/pensjon synes ikke å ha betydning for studieprogresjonen
- Søkere med høyere formue tar noen flere eksamener enn de uten formue

#### **4.4 Store tall – billig administrasjon**

Lånekassen har en stor kundegruppe, behandler mange søknader, har stor pågang av telefon og e-post, men relativt få ansatte. I tillegg har vi et omfattende regelverk som regulerer stipend, lån og tilbakebetaling. I motsetning til andre banker behandler dessuten Lånekassen søknadene fra studentene flere ganger gjennom studietiden.

Det var totalt **274 000 støttemottakere som fikk stipend og/eller lån** i undervisningsåret 2004-2005. Av disse var det 226 000 som mottok stipend og 204 000 som mottok lån.

Lånekassen **betalt 16 830 millioner kroner i stipend og lån** totalt.

- Dette utgjorde nær tre prosent av Statsbudsjettet i 2005.
- Av dette var 13 574 millioner kroner lån og 3 256 millioner kroner stipend.
- I tillegg ble 3 867 millioner kroner gjort om fra lån til stipend ved fullført utdanning.

Det var totalt **492 000 kunder som betalte** til sammen 6 886 millioner kroner tilbake på studielånet sitt.

Lånekassen har **utestående fordringer** på 87 329 millioner kroner

- Regnskapsførte tap utgjorde 0,4 prosent av utestående fordringer.
- Tapsutsatte fordringer ved årsskiftet ble beregnet til 5 milliarder kroner.

**Lånekassens driftsutgifter** var på 306 millioner kroner.

- Fordelt på antall kunder gir dette en kostnad per kunde på 399 kroner

**Totalt behandlet Lånekassen**

- 400 000 saker om stipend og lån
- 180 000 saker på betalingslettelser
- 90 000 innkrevingssaker

## 5 Tildeling av stipend og lån i undervisningsåret 2004–2005

### 5.1 Penger fra Lånekassen

Lånekassen ga i 2004–2005 støtte til 274 438 elever og studenter, som mottok ca 16,8 milliarder kroner i stipend og lån. Om lag ni prosent av Norges befolkning tok i 2004–2005 utdanning som ga rett til å søke om stipend og lån.

Gjennomsnittsalderen for de som fikk støtte til høyere utdanning var 26 år. I vanlig videregående opplæring var gjennomsnittsalderen 17 år. Studentene mottok støtte fra Lånekassen i gjennomsnittlig tre år, mens elevene fikk støtte i gjennomsnittlig to år.

I vanlig videregående opplæring fikk 54 prosent av elevene støtte fra Lånekassen. I høyere utdanning fikk 76 prosent av studentene støtte.

Elevene i vanlig videregående opplæring får i stor grad stipend og i mindre grad lån.

#### Satser for 2004–2005 for elever i vanlig videregående opplæring

	<b>Hjemmeboer per måned</b>	<b>Borteboer per måned</b>
Grunnstipend	kr 1 730	kr 1 730
Læremiddelstipend	kr 350	kr 350
Bostipend	kr 0	kr 3 450
Lån	kr 2 400	kr 1 200

Studentene kunne få en basisstøtte på 80 000 kroner. Fra og med høsten 2004 ble hele basisstøtten på 80 000 kroner utbetalt som lån. 32 000 kroner av lånet kunne bli omgjort til stipend når eksamen ble bestått. Studenter/elever som bodde hjemme fikk ikke stipend.

#### Satser for 2004–2005 for elever og studenter i all annen utdanning

	<b>Hjemmeboer per måned</b>	<b>Borteboer per måned</b>
Utdanningsstipend (utbetalingsdel)	kr 0	kr 0
Utdanningsstipend (konverteringsdel)	kr 0	kr 3 200
Lån	kr 8 000	kr 4 800

## **5.2 Stipend**

Lånekassen ga om lag 3,2 milliarder kroner som stipend, og det er en nedgang fra året før. Nedgangen skyldes endringen i stipendreglene for studenter. De får nå lån omgjort til stipend først når de består eksamen.

Studenter som bodde hjemme, fikk ikke utdanningsstipend.

Elever i vanlig videregående skole kunne få et grunnstipend og et læremiddelstipend. Begge stipendene ble behovsprøvd mot foreldrenes økonomi. Det ble også gitt et bostipend til elever som måtte bo borte. Bostipendet ble gitt uavhengig av foreldrenes økonomi.

Studenter i høyere utdanning fikk hele utdanningsstipendet utbetalt som lån. Lånet ble gjort om til stipend når eksamen var bestått. For undervisningsåret 2004–2005 kunne en borteboer få omgjort inntil 3 200 kroner per måned i stipend etter at eksamen var bestått.



### 5.3 Tre steg mot fullt stipend

Reglene for tildeling av utdanningsstipend gjorde at borteboende studenter først kjente stipendbeløpet sitt etter tre runder med søknadsbehandling. Det første svaret fikk studentene få uker etter at de hadde sendt inn søknad. Når studieåret var over fikk Lånekassen eksamensresultater fra lærestedene, og kunne gjøre lån om til stipend. Når skattemyndighetene hadde avsluttet arbeidet med likningen, kunne Lånekassen foreta behovsprøving av stipendbeløpet mot studentenes inntekt, formue og trygd.

For undervisningsåret 2004–2005 ble 3 867 millioner kroner omgjort fra lån til stipend på grunn av avlagte eksamener. Tallene er foreløpige, siden det kan omgjøres i inntil åtte år bakover i tid

#### Omgjøring av lån til stipend, per 1.1.2006

Semester	Antall studenter med hel eller delvis konvertering	Omgjøring lån til stipend mill kr
Vår 2005	134 953	1920,7
Høst 2004	139 602	1945,9
Vår 2004	144 822	791,7
Høst 2003	143 439	770,1
Vår 2003	137 888	759,3
Høst 2002	133 865	363,6

Behovsprøvingen mot inntekt, formue og trygd ble foretatt for hvert kalenderår.

Omgjøringen for skatteåret 2004 ble gjennomført høsten 2005. For 2004 fikk til sammen 43 000 studenter gjort om stipendet helt eller delvis til lån. Av disse fikk 24 900 omgjøring på grunn av vanlig personinntekt, 13 200 på grunn av trygdeytelser, og 5 800 på grunn av formue.

## **5.4 Utdanning i utlandet**

14 841 elever og studenter fikk støtte til hele utdanningen i utlandet. I tillegg fikk 7 702 elever og studenter støtte til et kortere studieopphold i utlandet, som del av utdanningen i Norge.

Etter å ha toppet oversikten over de mest populære studielandene tre år på rad, faller Australia ned på andre plass med 2 879 støttemottakere. Storbritannia er det mest populære landet å studere i med sine 2 905 støttemottakere. Danmark (2 353) beholdt sin tredje plass og Sverige (1 101) gikk forbi USA (982). Den prosentvise økningen i antall studenter var størst i Tsjekkia. Deretter kom Polen og Italia.

Blant delstudentene var USA, Storbritannia, Australia, Spania og Tyskland de mest populære landene. Selv om også delstudentene foretrakk de engelskspråklige landene, er det langt flere delstudenter enn gradsstudenter som tar studieopphold i land i Afrika, Asia og Latin-Amerika.

### **Utdanning fra utlandet – høy markedsverdi i Norge?**

Undersøkelser viser at studier i utlandet både har fordeler og ulemper når studentene senere skal søke seg arbeid i Norge. Det er litt mer problematisk å få seg arbeid, men når dette er oppnådd har utenlandsstudentene i gjennomsnitt høyere lønn enn studenter med tilsvarende utdanning i Norge. Generelt kan en hevde at utdanning fra utlandet har høy grad av overførbarhet til det norske arbeidslivet.

## **5.5 Stipend og lån til utlandsstudentene**

I undervisningsåret 2004–2005 ble det til sammen gitt 476 millioner kroner i stipend (før omgjøring av lån til stipend ved bestått eksamen) og 1 235 millioner kroner som lån til norske elever og studenter i utlandet. Dette er en økning på 12 prosent fra året før.

Utlandsstudenter hadde gjennomsnittlig større stipend og lån enn de som studerte i Norge. En student i utlandet fikk i gjennomsnitt 34 604 kroner i stipend og 86 959 kroner i lån (før omgjøring av lån til stipend ved bestått eksamen). En vanlig student i høyere utdanning, fikk i gjennomsnitt 8 425 kroner i stipend og 70 227 kroner i lån. I 2004–2005 utgjorde utlandsstudentene 9,7 prosent av stipendmottakerne i høyere utdanning, men fikk ca. 45 prosent av samlet stipendtildeling (før omgjøring av lån til stipend ved bestått eksamen). Årsaken er at over halvparten av studentene i utlandet mottar stipend til dekning av skolepenger (gebyr- og tilleggsstipend og skolepengestøtte). I tillegg får de noe stipend til dekning av reiser.

## **5.6 Utenlandske statsborgere i Norge**

Utenlandske statsborgere kan få støtte til utdanning i Norge etter spesielle regler. Studenter fra Sentral- og Øst-Europa, Sentral-Asia og utviklingsland kan få støtte til å delta i et spesielt kvoteprogram. Programmet er lagt opp slik at utdanningslånet blir ettergitt når støttemottakeren flytter til hjemlandet og bosetter seg varig der.

EØS-borgere kan få utdanningsstøtte fra Lånekassen dersom de har status som arbeidstakere i Norge. Utdanningen må ha faglig sammenheng med arbeidet. Ordningen gjelder også for familien til EØS-borgerne. Kravet om sammenheng mellom arbeid og utdanning gjelder ikke for barna til EØS-borgerne.

Elever og studenter ved private lærested

20 prosent av all støtte fra Lånekassen til utdanning i Norge ble gitt til elever og studenter ved private læresteder. Dette er samme andel som året før. Elever og studenter ved private læresteder utgjorde 17 prosent av alle støttemottakerne.

Elever og studenter ved private læresteder fikk lavere stipend og høyere lån, sammenliknet med støtten som ble gitt til elever og studenter som tok all utdanning i Norge.

Gjennomsnittslånet var høyere enn for elever/studenter ved offentlige læresteder, fordi det ble gitt ekstra lån for å dekke skolepenger ved de private lærestedene.

## **5.7 Kjønnfordelingen**

Kvinneandelen var stabil fra året før, og utgjorde 58 prosent av støttemottakerne. Det var i høyere utdanning at kvinneandelen var størst; 60 prosent. Andelen kvinner blant støttemottakerne i høyere utdanning er mindre i utlandet enn i Norge.

Sykepleier- og lærerutdanning hadde fortsatt stor overvekt av kvinner, og mennene var i flertall innenfor sivilingeniørutdanning og realfag. Det var bare innenfor økonomisk-administrative at kjønnsfordeling blant støttemottakerne var rimelig jevn.

I utlandet var økonomisk-administrative fag det mest søkte fagområdet totalt i 2004–2005, men kjønnsfordelingen for fagområdet var annerledes enn i Norge. Mannlige studenter var i flertall med 62 prosent av studentmassen. I Norge var det et flertall av menn som studerte realfag, mens det var flest kvinner som studerte dette faget i utlandet.

Kvinnene som studerte i utlandet hadde lavere gjennomsnittlig stipendandel enn menn. Mens mannlige støttemottakere i høyere utdanning i utlandet fikk gjennomsnittlig 36 511 kroner i stipend, fikk kvinnene 32 057 kroner. Mennene tok også i gjennomsnitt opp ca. 4 500 kroner mer i lån enn kvinnene.

## 5.8 Aldersfordelingen

Andelen støttemottakere som er 30 år eller eldre har økt. Den siste økningen kan henge sammen med større satsing på etter- og videreutdanning.

### Aldersfordelingen blant støttemottakerne i høyere utdanning i prosent

	2004–2005	1994–1995	1986–1987
Under 25	59,8	66,5	67,4
25–29	22,9	23,5	22,0
30 eller eldre	17,3	10,0	10,6

## 6 Tilbakebetaling i 2005

Per 31.12.2005 hadde Lånekassen 492 077 personer Lånekassen under tilbakebetaling. Disse hadde en gjeld på 60,1 milliarder kroner i lån og 1,9 milliarder kroner i renter. I løpet av 2005 ble det innbetalt til sammen 6,9 milliarder kroner. 136 millioner kroner ble betalt gebyrer.

Gjennomsnittsalderen for tilbakebetalerne som har mottatt lån til høyere utdanning, var 34 år. Gjelden var på om lag 147 000 kroner i gjennomsnitt og den gjenstående nedbetalingstiden var på tolv år.

For tilbakebetalerne som har mottatt lån til videregående opplæring var gjennomsnittsalderen 30 år, gjennomsnittsgjelden var på om lag 65 000 kroner og gjenstående nedbetalingstid var sju år.

Om lag hver fjerde tilbakebetaler fikk én eller flere purringer på grunn av for sen innbetaling av terminbeløp, mens elleve prosent fikk varsel om oppsigelse av gjelden en eller flere ganger. Om lag 19 prosent av tilbakebetalerne fikk innvilget betalingslettelse i 2005. Antall tilbakebetalere som har fått betalingslettelser, er redusert med 1,4 prosent fra 2004 til 2005.



## **6.1 Betalingsvilkår i 2005**

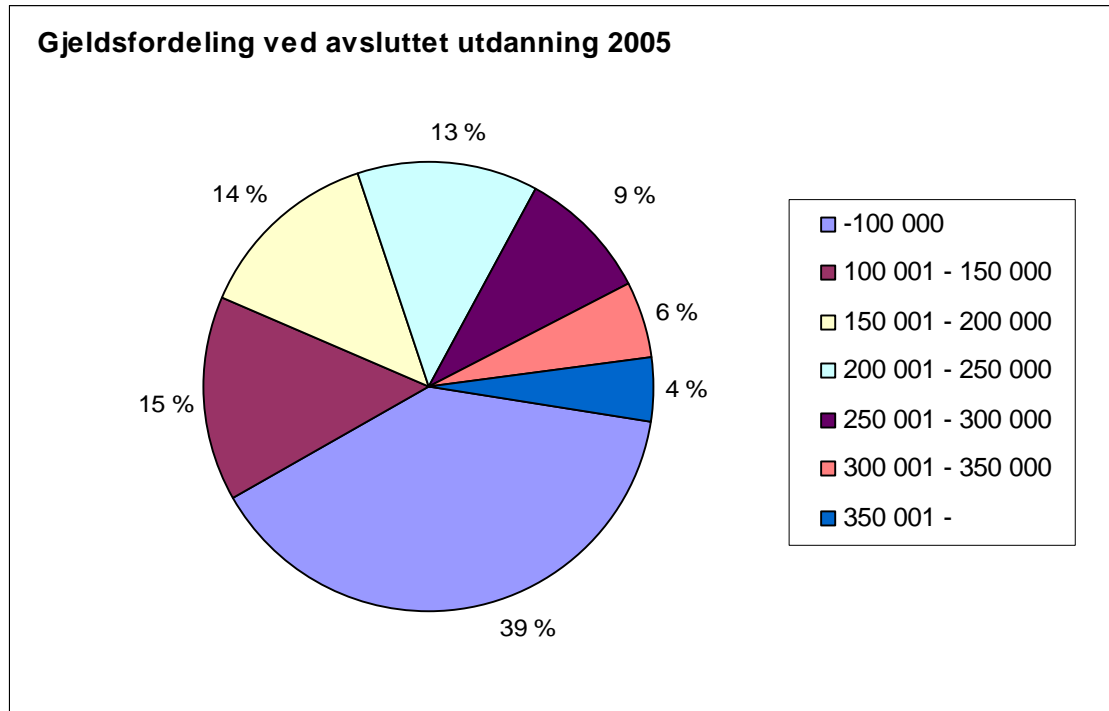
- Lånet er rentefritt i studietiden. Lånet settes rentebærende fra første måned etter avsluttet utdanning.
- Renten er markedsstyrt og blir fastsatt for ett kvartal om gangen. Den flytende renten er knyttet opp mot statskasseveksler som har fra null til tre måneder igjen til innløsning. De faste rentene er knyttet opp mot statsobligasjoner som har tre og fem år igjen til innløsning.
- Den lengste nedbetalingstiden er 20 år. For mindre lån er tilbakebetalingstiden kortere. Blir det gitt betalingsutsettelse, kan betalingstiden bli forlenget til maksimalt 30 år.
- Betalingspausen (perioden fra lånet er satt rentebærende til første terminforfall) er ca. sju måneder.
- Det kan bli gitt betalingsutsettelse og rentefritak av sosiale og økonomiske årsaker innenfor fastsatte inntektsgrenser.
- Det kan bli gitt betalingsutsettelse med hele terminbeløp i inntil tre år, eller betalingsutsettelse med halve terminbeløpet i inntil seks år.
- Utdanningslån er personlig gjeld og kan bli ettergitt dersom kunden blir varig ufør eller dør.

## 6.2 Gjeldsutviklingen

Fordelingen av gjeld ved avsluttet utdanning 2005

I 2005 var det 19,4 prosent som hadde gjeld over 250 000 kroner. Tallet var på 16,4 prosent i 2004, og i 2003 14,3 prosent.

Gjennomsnittsgjeld ved avsluttet utdanning (tall i 2005-kroner)



## 6.3 Utlånsrenten 2005

### Renteutviklingen det siste året

Gjennomføringsdato	Flytende rente		Tre års fast rente		Fem års fast rente	
	Nominell rente	Realrente 1)	Nominell rente	Realrente 1)	Nominell rente	Realrente 1)
1. januar	2,9	1,3	3,7	2,1	4,3	2,7
1. april	2,8	1,2	3,7	2,1	4,1	2,5
1. juli	2,8	1,2	3,8	2,2	4,2	2,6
1. oktober	2,8	1,2	3,8	2,2	4,1	2,5

1) Renten deflatert med konsumprisindeksen (gjennomsnitt for året)

### Rentenivået i Lånekassen

Når vilkårene for utdanningslån blir diskutert, er det ofte rentenivået som har mest oppmerksomhet. Fire forhold er viktige i denne sammenheng:

- Siden lånet er rentefritt så lenge kunden er i støtteberettiget utdanning og renten begynner først å løpe når utdanningen er avsluttet, innebærer dette en vesentlig subsidiering av studielånet. Norge er trolig det eneste land med rentefritak under støtteberettiget utdanning
- Utlånsrenten i Lånekassen er lik den renten staten selv må betale for å låne inn penger, slik dette kommer til uttrykk ved rentenivået på visse statspapirer. Det er altså ingen vanlig rentemargin mellom innlånsrente og utlånsrente, slik det er i private banker. Men for å dekke deler av kostnadene ved administrasjon og tap er det lagt til én prosent. Rente- og gebyrinntekter bidrar ikke til driften av Lånekassen, men innbetales direkte til statskassen.
- Prinsippene for rentefastsettelse fører til at den enkelte låntaker nyter godt av statens kredittverdighet. Rentenivået vil derfor normalt være lavere enn for tilsvarende usikrede lån i det private markedet. På grunn av måten renten fastsettes på vil renteendringene komme litt senere i Lånekassen enn i det private markedet, både når rentene går opp og ned
- Det er mulig å binde renten fast for tre år eller fem år. Ved utgangen av 2005 var det ca. 117 000 tilbakebetalere, dvs. 25 prosent, som hadde bundet renten.

## 6.4 Betalingslettelser

Tilbakebetalerne kan slippe å betale renter når de tar ny utdanning, eller hvis de har sosiale og økonomiske problemer. I tillegg kan det gis utsettelse med betalingen av terminbeløpet uten at renten stoppes. Tallet på søknader om betalingslettelser falt med fire prosent fra året før.

### Antall kunder som har fått betalingsutsettelse og rentefritak per 31.12. i 2004 og 2005

	Betalingsutsettelse		Rentefritak	
	2005	2004	2005	2004
Militærtjeneste	1 263	1 670	465	795
Siviltjeneste	194	336	110	244
Sykdom	7 701	7 923	6 565	6 685
Arbeidsledighet	8 318	10 753	7 509	9 249
Sosialstønad	1 097	1 037	1 095	1 084
Soning	112	115	47	53
Svangerskap/fødsel	1 612	1 861	1 446	1 643
Omsorgsplikter	2 383	2 844	2 176	2 664
Lav inntekt	700	805	323	361
Deltidsutdanning	2 899	3 861	443	555
Godkjent utdanning	4 977	6 799	1 807	2 276
Utdanning uten godkjenning	91	115		
Utsettelse av hele terminbeløpet	52 425	44 425		
Utsettelse av halve terminbeløpet	1 457	2 048		
Andre forhold	1 026	1 591		
<b>Totalt</b>	<b>86 255</b>	<b>86 183</b>	<b>21 986</b>	<b>25 609</b>

## 6.5 Rentefritak

### Rentefritak i millioner kroner

År	2005	2004	2003
Beløp	104,4	170,2	197,5
Antall vedtak	36 626	43 227	39 247

Det ble gitt rentefritak med 104,4 millioner kroner i 2005, det vil si en reduksjon på ca 39 prosent i forhold til året før. Antall personer som fikk innvilget rentefritak falt med om lag 14 prosent. De reduserte kostnadene med å gi rentefritak skyldes at renten har vært lav de sist årene og at situasjonen i arbeidsmarkedet er blitt bedre.

Tilbakebetalerne kan også få betalingsutsettelse med hele terminbeløpet i inntil tre år uten nærmere begrunnelse.

Den viktigste årsaken til rentefritak var arbeidsledighet, der Lånekassen innvilget rentefritak på til sammen 34 millioner kroner. Deretter fulgte rentefritak i forbindelse med sykdom og omsorgsplikter.

## 6.6 Ettergivelse av studielån

Lånekassen har en rekke ordninger for hel eller delvis ettergivelse av utdanningslån.

### Ettergivelse og avskrivning av lån

	2005		2004		2003	
	Antall ettergivelser	Totalbeløp (millioner kr)	Antall ettergivelser	Totalbeløp (millioner kr)	Antall ettergivelser	Totalbeløp (millioner kr)
Lange studier	5 377	199,4	7 381	239,2	6 053	222,0
Øst-Europa/u-land	176	22,7	217	26,1	151	18,2
Finnmarksordningen	6 066	88,0	6 411	77,3	6 048	71,2
Uføre og døde	1 137	103,7	1 312	120,7	1 481	135,7
Andre		1,7		1,6		1,5
<b>Sum ettergivelser</b>		<b>415,5</b>		<b>464,9</b>		<b>448,6</b>

- Ettergivelse ved fullført langvarig universitets- og høyskoleutdanning Ordningen med ettergivelse ved langvarig utdanning opphørte 1.8.2003. Studenter som var i gang med en utdanning som ga rett til ettergivelse i 2002–2003, vil imidlertid kunne få ettergitt lån til og med våren 2007
- Ettergivelse av lån for låntakere som er bosatt i Finnmark og utvalgte kommuner i andre fylker
- Ettergivelse for statsborgere fra land i Sentral- og Øst-Europa og utviklingsland
- Ettergivelse og avskrivning for uføre og døde

## 6.7 Varsel om innbetaling

Lånekassen sender ut varsel om innbetaling fire ganger i året. Det blir sendt andregangsvarsel (purring) til kunder som ikke betaler innen fristen. Dersom de fremdeles ikke betaler, blir det sendt varsel om oppsigelse av låneforholdet. Hele gjelden forfaller til betaling, dersom terminbeløpet og gebyrene ikke blir betalt. Dersom kunden ikke betaler eller ikke har rett til betalingslettelse, blir renten på lånet satt opp med én prosent (forsinkelsesrente).

### Førstegangsvarsel, andregangsvarsel og varsel om oppsigelse per termin

Varsling		Terminforfall			
		15.02.2005	15.05.2005	15.08.2005	15.11.2005
<b>2005</b>					
Betalingsvarsel	Tall	362 681	345 730	354 505	334 742
Purring	Prosent*	16,5	17,1	15,2	14,1
Varsel om oppsigelse	Prosent*	6,3	4,3	6,1	4,2
<b>2004</b>		<b>15.02.2004</b>	<b>15.05.2004</b>	<b>15.08.2004</b>	<b>15.11.2004</b>
Betalingsvarsel	Tall	354 964	334 024	342 140	323 617
Purring	Prosent*	15,7	17,1	15,4	14,1
Varsel om oppsigelse	Prosent*	7,5	5,3	5,7	3,9
<b>2003</b>		<b>15.02.2003</b>	<b>15.05.2003</b>	<b>15.08.2003</b>	<b>15.11.2003</b>
Betalingsvarsel	Tall	360 056	340 160	343 516	323 904
Purring	Prosent*	16,0	16,4	15,0	14,3
Varsel om oppsigelse	Prosent*	6,9	5,0	5,5	3,6

\*Prosent = andel av førstegangsvarsel

## **6.8 Gebyr**

Ved førstegangsvarslingen ble det beregnet et gebyr på 35 kroner. Tilbakebetalere som har valgt eFaktura slipper å betale administrasjonsgebyret på 35 kroner fra 1. januar 2006. Ved andregangsvarslingen var gebyret på 280 kroner. Dersom kunden fikk varsel om oppsigelse, var gebyret 490 kroner. En kunde som fikk varsel om oppsigelse måtte derfor til sammen betale 805 kroner i gebyrer.



## 6.9 Innkreving og inkasso

I 2005 har Lånekassen utkontraktert innkrevingssoppgavene til Statens Innkrevingssentral (SI). Frem til dette tidspunktet var SI kun sernamsmann for Lånekassen og Lånekassens innkrevingssavdeling utførte alle oppgaver knyttet til oppsagte lån. Fra og med 1.1.2006 er det gjennomført en arbeidsdeling mellom Lånekassen og SI. Lånekassen behandler alle søknader om betalingslettelse, søknad om stipend og lån til ny utdanning og vedtak om permanent overføring av kravet til SI for innfordring. SI utfører alle innkrevingssoppgaver.

Ved utløpet av 2005 var 37 700 kunder under inkassomessig behandling, mot 38 700 året før.

Låntakere i inkasso hadde en utestående gjeld ved årets utgang på 4,1 milliarder kroner

Kunder under inkassomessig behandling betalte inn 420,8 millioner kroner i 2005. Tilsvarende tall året før var 449,4 millioner kroner.

### Inkasso – utvikling 10 år

År	Inkasso-kunder	Total gjeld milliarder	Innkrevd beløp millioner	% av total gjeld	Permanent overføring til SI	Tap millioner	Pant
2005	37 799	4,1	420,8	10,2	3 138	336	3 300
2004	38 700	4,2	449,4	10,7	3 405	370	3 328
2003	41 300	4,4	460,6	10,4	3 669	384	3 709
2002	44 500	4,6	403,2	8,7	3 485	425	
2001	44 700	4,5	425,6	9,4	3 144	419	
2000	45 100	4,5	423,6	9,4	955	124	
1999	43 100	4,2	349,0	8,3	2 949	344	
1998	38 300	3,8	296,0	7,7	1 436	169	
1997	33 000	3,3	266,5	8,0	2 058	230	
1996	32 400	3,1	217,2	7,0	15 552	1 339	
1995	40 100	3,7	171,7	4,6	-	-	

Lånekassen har hatt en nedgang i antall kunder med oppsagte lån fra 2000. Dette er en utvikling som vi er veldig fornøyde med. Vi er usikre på årsaken, men det kan skyldes at vi har gode ordninger for de som kommer i en vanskelig situasjon:

- De som har betalingsproblemer kan etter visse regler, både få både utsettelse og slippe å betale renter. Det er også mulig å få utsettelse uten grunn (begrenset antall ganger), men da løper renten. Vi tror at kunnskapen om disse ordningene øker, og at det kan være en årsak til nedgangen.

I 2005 var det 20 531 kunder som fikk oppsagt lånet sitt. 18 393 kunder ryddet opp i misligholdet og ble overført til vanlig tilbakebetaling.

27 prosent av innbetalingene kom i 2005 som et resultat av tvangsinnfordring. Dette er en sterk nedgang i forhold til 2004 da 41 prosent av innbetalingene kom inn etter iverksetting av tvang. Det er en positiv utvikling at flere kunder velger å rydde opp i misligholdet gjennom frivillige innbetalinger.

### Permanent overførte saker til Statens Innkrevingssentral

Dersom kundene ikke kan betale noe over en lengre periode enn tre år, vil bli saken bli overført til Statens Innkrevingsentral for videre innkreving. Lånekassen er da ikke lenger kreditor. Disse kundene mister alle rettigheter i Lånekassen, også muligheten til å få ny støtte. Antall overførte saker i 2005 var 3 138, med et tap på kr 336 millioner kroner. Siden ordningen ble innført i 1996 har om lag 39 700 kunder blitt permanent overført til Statens innkrevingsentral.

Statens Innkrevingsentral overtar kreditoransvaret og fortsetter innkrevingen av kravet på vegne av staten. SI innkrevde 106,1 millioner kroner fra denne gruppen.

### **Innkreving i utlandet**

Ved årsskiftet var det 1 886 kunder med oppsagt lån som var bosatt i utlandet. Det var 565 bosatt i nordiske land, 308 i USA og 184 i Storbritannia. De øvrige kundene har adresse spredt over hele verden.

I løpet av høsten 2005 utkontrakterte Lånekassen innkreving fra denne gruppen til SI. SI har en egen utenlandsgruppe som følger opp alle oppsagte lån der kundene har adresse i utlandet. SI har engasjert et inkassobyrå som bistår ved aktiv inkasso i utlandet på de kundene som ikke har inngått avtaler eller har direkte dialog med SI. SI hadde direkte inkassooppfølging i Sverige på 761 saker.

### **Rettslige gjeldsordninger**

Ved utgangen av 2005 var det 1 577 av låntakerne som hadde oppnådd frivillig eller tvungen gjeldsordning. 302 låntakere var i vanlig tilbakebetaling. Tilsvarende tall for 2004 var 1 304.

I løpet av 2005 utkontrakterte Lånekassen denne oppgaven til SI. SI har en egen gjeldsordningsgruppe som behandler alle søknader om gjeldsordning og følger opp etablerte ordninger. Lånekassen behandler og følger opp søknader/ordninger på ikke oppsagte lån.

Lånekassen er en av de kreditorene som er involvert i flest gjeldsordningssaker.

### **Utleggspant**

Lånekassen hadde ved årsskiftet 3 300 gyldige utleggspant hos kunder som har misligholdt betalingsforpliktelsene. De aller fleste pant ble etablert i kundenes eiendom, resten i bankkontoer, VPS kontoer eller annet løsøre. Det ble i 2005 begjært 204 tvangsrealisasjoner av pant. Dette er en økning i forhold til 2004.

Lånekassen får mange henvendelser fra kunder som har fått pant i sine eiendeler med spørsmål om Lånekassen kan slette pantet. Vanligvis vil pantet ikke slettes før lånet er innfridd.

## 7 Ledelse og administrasjon

### 7.1 Styret

Styret i Lånekassen blir oppnevnt av Kunnskapsdepartementet. Styret skal på vegne av departementet følge opp virksomheten, og det skal kontrollere at den daglige ledelsen utfører oppgavene sine i samsvar med styringssignal og retningslinjer gitt av departementet.

Styret har fem medlemmer med personlige varamedlemmer. Medlemmene blir oppnevnt for tre år av gangen, bortsett fra representanter for elever og studenter, som blir oppnevnt for ett år om gangen. For første gang ble ANSA, interesseorganisasjonen for studenter i utlandet, representert i Lånekassens styre.

Styret hadde 10 møter i 2005.

#### Styremedlemmene i 2005

Fra 1.7.2005

##### Medlemmer

Siri Hatlen, leder

Kjetil Heltne, nestleder

Arne Benjaminsen

Thomas L. Jørgensen, Studentenes Landsforbund

Silje Budeng, ANSA

##### Personlige varamedlemmer

Hege Yli Melhus

Odd Arild Haugen

Knut Ingar Western

Tormund Skinnarmo, Norsk Studentunion

Irene Stendal, Elevorganisasjonen

Fram til 30.6.2005

##### Medlemmer

Siri Hatlen, leder

Kjetil Heltne, nestleder

Arne Benjaminsen

Linda Ellingssen, Norsk Studentunion

Halvard Hølleland, Elevorganisasjonen

##### Personlige varamedlemmer

Hege Yli Melhus

Odd Arild Haugen

Knut Ingar Western

Petter Furan, Studentenes Landsforbund

Silje Budeng, ANSA

## **7.2 Klagenemnda**

Klagenemnda i Lånekassen blir oppnevnt av Kunnskapsdepartementet. Etter lov om utdanningstøtte av 03.juni 2005 § 18, er klagenemnda klageinstans for enkeltvedtak om utdanningsstøtte. Den fortolkningen og bruken av regelverket som klagenemnda gjør, er retningsgivende for Lånekassen.

Klagenemnda har tre medlemmer med personlige varamedlemmer. Medlemmene blir oppnevnt for tre år om gangen, sist fra 1.7.2003, bortsett fra representanter for elever og studenter, som blir oppnevnt for ett år om gangen.

I løpet av 2005 ble det holdt tolv møter i klagenemnda, og det ble behandlet 398 saker. De fleste sakene gjaldt klage over omgjøring av stipend til lån etter likningskontrollen (112 saker).

Mange saker (73) dreidde seg om saker vedrørende betalingsmislighold, betalingslettelser, gebyr, fastrente samt ettergivelse av utdanningsgjeld. Videre ble det behandlet 49 saker som omhandlet avslag på grunn av forsinkelse i utdanningen og 17 saker på grunn av avslag ved søknad om fødsels- og sykestipend.

19 av klagerne fikk helt eller delvis medhold i klagen sine.

### **Sammensetningen av klagenemnda**

#### **Fram til 30.6.2005**

##### **Medlemmer**

Ruth Anker Høyer, leder  
Ole Chr. Moen, nestleder  
Marte Barmoen Norsk Studentunion

##### **Personlige varamedlemmer**

Christina Borgen Skorge  
Jørn Lein-Mathisen  
Ingrid Nergaard, Elevorganisasjonen

#### **Fra 1.7.2005:**

##### **Medlemmer**

Ruth Anker Høyer, leder  
Ole Chr. Moen, nestleder  
Marte Barmoen Norsk Studentunion

##### **Personlige varamedlemmer**

Christina Borgen Skorge  
Jørn Lein-Mathisen  
Aleksander Askeland, Ansa

### 7.3 Organisasjon

Lånecassen har hovedkontor i Oslo og regionkontor i Oslo, Stavanger, Bergen, Ørsta, Trondheim og Tromsø. Regionkontorene tar seg av den direkte kontakten med kunder i regionene sine. I tillegg til ledelsen, er stabs- og støttefunksjonene og innkrevingsvirksomheten lokalisert til Oslo.

#### Ledelsen per 1. januar 2006

Direktør

Bertil Tiusanen

Fagdirektør

Vigdis Moseng

Avdelingsdirektør for administrasjon

Lars Birkeli

Avdelingsdirektør for IT-avdelingen

Harald Næss

Avdelingsdirektør for forvaltning

Magne Mevold

Avdelingsdirektør for tilbakebetaling av lån

Ingeborg Thomassen

Avdelingsdirektør for kundefjeneste

Ingunn B. Cowan

### 7.4 Organisasjonskart per 1. januar 2006

