

# Årsrapport 2007



## Innhold:

<b>1</b>	<b>Innledning .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Resultater for Lånekassen 2007 .....</b>	<b>3</b>
2.1	<i>Forvaltning av utdanningsstøtten .....</i>	3
2.1.1	Utviklingen av utdanningsstøtten.....	3
2.2	<i>Resultater fra kjernevirksomheten .....</i>	3
2.2.1	Resultatkrav 1: Kundeservice.....	3
2.2.2	Resultatkrav 2: Tildeling av lån og stipend.....	5
2.2.3	Resultatkrav 3: Tilbakebetaling.....	7
2.3	<i>Fornyelsen i 2007.....</i>	10
2.3.1	Høykvalitetsalternativet .....	10
2.3.2	Kjernelånekassen.....	12
2.3.3	Egenfinansiering .....	13
<b>3</b>	<b>Generelle krav til den samlede aktiviteten .....</b>	<b>13</b>
3.1	<i>Personalet.....</i>	13
3.1.1	Kapasitet og bemanning.....	13
3.1.2	Arbeidsmiljø.....	14
3.1.3	Likestilling .....	14
3.1.4	Integrering og inkludering av personer med innvandrerbakgrunn .....	15
3.2	<i>Risikostyring .....</i>	15
3.3	<i>Samfunnssikkerhet og beredskapsarbeid.....</i>	15
3.4	<i>Miljøledelse .....</i>	16
3.5	<i>IT-politiske føringer.....</i>	16
<b>4</b>	<b>Årsregnskap for 2007 for Statens lånekasse for utdanning.....</b>	<b>17</b>
4.1	<i>Resultatregnskap .....</i>	17
4.2	<i>Balanse .....</i>	18
4.3	<i>Regnskapsprinsipper .....</i>	19
4.3.1	Regnskapsprinsipper .....	19
4.3.2	Periodisering av rente- og gebyrinntekter .....	19
4.3.3	Føring av andre inntekter og kostnader .....	19
4.3.4	Tap på utlån.....	19
4.3.5	Inntektsføring av renter av misligholdte utlån.....	19
4.3.6	Konvertering av studielån til stipend.....	19
4.4	<i>Noter.....</i>	19

# 1 Innledning

Lånekassens årsrapport for 2007 er svar på Kunnskapsdepartementets tildelingsbrev for 2007. Den omfatter Lånekassens samlede drift, både linjeaktiviteter og fornyelsen. Dokumentet rapporterer på oppnådde resultater og bruk av tildelte ressurser.

## 2 Resultater for Lånekassen 2007

### 2.1 Forvaltning av utdanningsstøtten

Formålet med utdanningsstøtten gjennom Lånekassen er å gi like utdanningsmuligheter for alle og sikre samfunnet kompetent og utdannet arbeidskraft. Gjennom Lånekassen dekker samfunnet en del av kostnadene for at den enkelte skal kunne ta den utdanning han/hun har evner og interesse for.

Gjennom regelverket søker myndighetene samtidig å påvirke utdanningsatferden på en gunstig måte og fordele lån og stipend i samsvar med de utdanningspolitiske målsettingene. Lånekassen skal sørge for å administrere tildeling og tilbakebetaling av utdanningslån og stipend på en pålitelig, god og effektiv måte.

#### 2.1.1 Utviklingen av utdanningsstøtten

Tabellen nedenfor viser utviklingen av hovedtallene for utdanningsstøtten for de siste tre årene:

(mrd. kroner)

Portefølje	2005	2006	2007
A-lån (ikke rentebærende)	25,4	25,8	26,1
B-lån (rentebærende)	60,1	64,0	68,3
Rentebærende renter	1,9	1,7	1,7
Samlet portefølje	87,4	91,5	96,1

Tabell 1: Resultater for tildeling av lån og stipend

Økningen i rentebærende lån, B-lån, skyldes både en økning i antall tilbakebetalende kunder og en økning i gjennomsnittlig gjeld ved endt utdanning.

### 2.2 Resultater fra kjernevirksomheten

I dette avsnittet gis hovedresultatene for resultatkravene gitt i Kunnskapsdepartementets tildelingsbrev for 2007.

#### 2.2.1 Resultatkrav 1: Kundeservice

Andel besvarte telefonhenvendelser skal være 26 prosent. E-post henvendelser skal besvares i løpet av 3 dager i gjennomsnitt for året. Antall henvendelser som krever manuell betjening skal reduseres bl.a. ved å utvikle selvbetjeningsløsninger for kundene.

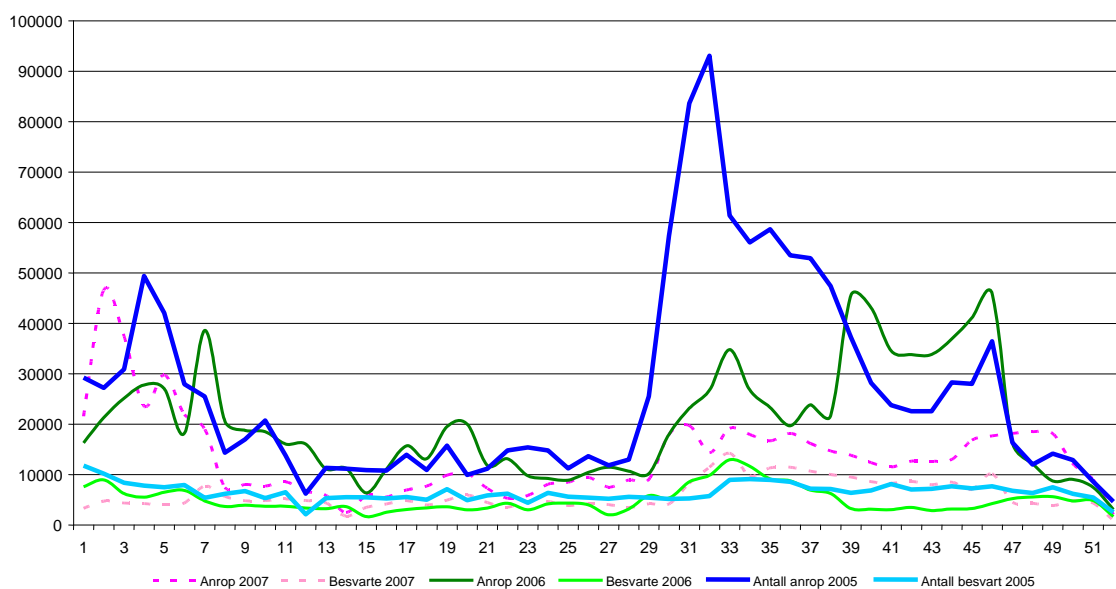
	Mål 2007	Resultat 2005	Resultat 2006	Resultat 2007	Endring 2006-07
<i>Manuelle kundeservice:</i>					
Antall anrop telefon		1 392 050	1 263 538	707 192	- 44 %
Antall besvarte telefoner		307 446	268 916	312 813	16 %
Svarprosent telefon	26 %	22 %	21 %	44 %	108 %
Kundebesøk		59 172	56 687	42 133	- 26 %
E-post antall		110 232	119 604	105 092	- 12 %
E-post behandlingstid (dager)	3 dager	-	-	< 3 dager	-
<i>Selvbetjening:</i>					
Kassafonen		206 028	139 763	88 222	- 37 %
Dine sider - besøk		2 269 403	2 933 691	3 275 882	12 %
www.lanekassen.no - besøk		3 021 714	3 976 963	4 422 230	11 %

Tabell 2: Resultater for kundeservice

### Kundehevendelser

Totalt sett opplever Lånekassen en jevn økning i antall kundehevendelser: Imidlertid går antallet manuelle henvendelser ned p.g.a. tiltak som styrer kundeferdene mot selvbetjeningsløsningene.

Lånekassen fastsatte internt et mer ambisiøst mål enn tildelingsbrevets krav for telefonområdet (svarandel på 26 pst) fordi Lånekassen må øke kapasiteten gradvis for å gjennomføre den planlagte satsingen på kundeservice i 2008. Bemanningen på kundesenteret ble i 2007 tilpasset den interne målsettingen og bruken av eksterne callsentertjenester ble utvidet. Det har vært en nedgang i antall anrop, og Lånekassen oppnådde en svarprosent på 44 pst i 2007.

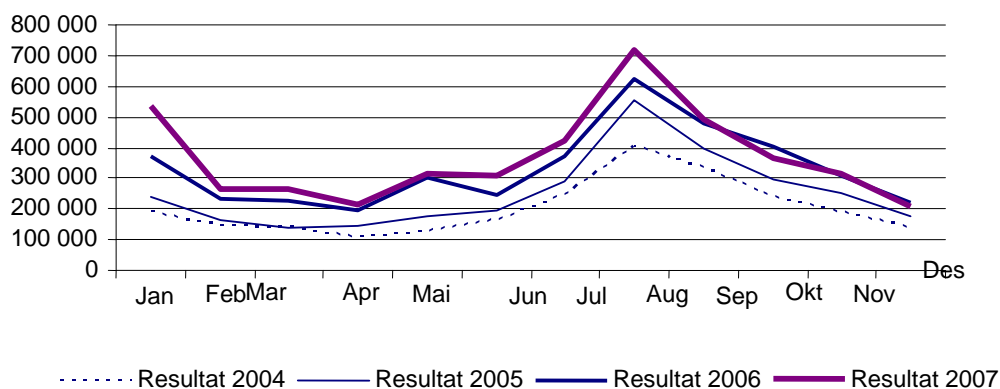


Figur 1: Telefoner – utvikling antall anrop og besvarte anrop

### Kostnadseffektive kanaler for kundeinformasjon

Det er et mål for Lånekassen å øke bruken av elektroniske løsninger og selvbetjeningsløsninger i kommunikasjonen med kunder og samarbeidspartnere. De elektroniske kanalene [www.lanekassen.no](http://www.lanekassen.no) og Dine sider er videreutviklet og det er satset på mer målrettet informasjon til ulike kundegrupper.

I 2007 ble det registrert 4,4 millioner besøk på [www.lanekassen.no](http://www.lanekassen.no). Dette er økning på 11 pst i forhold til 2006. Selvbetjeningsportalen Dine sider har hatt en økning på om lag 12 pst i forhold til 2006.



Figur 2: Antall besøk på [www.lanekassen.no](http://www.lanekassen.no)

## 2.2.2 Resultatkrav 2: Tildeling av lån og stipend

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i 2007 skal ikke være lenger enn 9 dager. Maksimal saksbehandlingstid for manuelle tildelingssaker skal ikke være lenger enn 8 uker.

Resultatene av behandlingen av søknader om tildeling av lån og stipend kan oppsummeres slik:

	Mål 2007	Resultat 2005	Resultat 2006	Resultat 2007	Endring 2006-07
Andel nettsøknader (selvbetjening)	50-52 %	47 %	49 %	46 %	- 6 %
Kurans/automatiseringsgrad	58 %	52 %	56 %	58 %	5 %
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid	9 dager	9 dager	8 dager	9 dager	14 %
Antall reelle saker over maksimal behandlingstid		1 026	939	1 275	36 %

Tabell 3: Resultater for tildeling av lån og stipend

	Resultat 2005	Resultat 2006	Resultat 2007	Endring 2006-07
Antall kunder	311 691	306 825	326 872	7 %
Antall saker	400 635	395 991	413 084	4 %

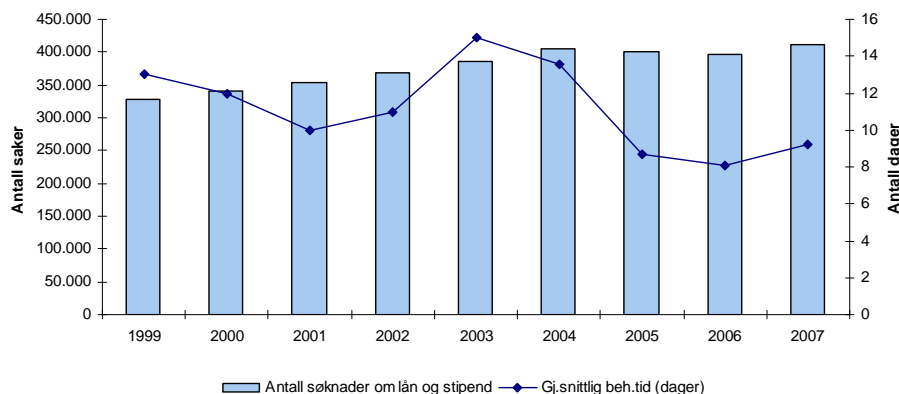
Tabell 4: Utvikling i antall kunder og saker for tildeling

Oversikten viser at resultatutviklingen for tildeling av støtte er positiv. Kommentarer til noen av forholdene:

- Målkrevet i tildelingsbrevet for selvbetjeningsgrad (50-52 pst) er ikke oppfylt. Resultatkravet i tildelingsbrevet er i samsvar med St.prp. nr 1 (2006–2007), der fastsatt målkrev er basert på prognose for antall kunder/saker før vedtak om innføring av utstyrsstipend i videregående opplæring fra undervisningsåret 2007-2008. Innføring av utstyrsstipendet medførte en økning i andelen kunder som ikke kan benytte nettsøknad. Uten innføring av utstyrsstipend ville målkrevet vært oppfylt, og resultatet ville vært på om lag 50%.
- Antall kunder og saker viser som forventet en økning på grunn av nytt utstyrsstipend. Den totale økningen er imidlertid mindre enn forventet. Noe av årsaken er et lavere antall saker fra høyere utdanning.
- Kuransen (automatiseringsgraden) har økt. Driftsproblemer hos leverandør av skanning har imidlertid redusert resultatet i størrelsesorden 2 prosentpoeng (Se punkt 2.2.2.2).
- Lånekassen har i tildelingsbrevet for 2007 krav om maksimal saksbehandlingstid på åtte uker. Totalt har Lånekassen hatt 1 275 saker med behandlingstid over 8 uker. Det er etablert rutiner slik at restanser følges opp ukentlig.

### 2.2.2.1 Tildeling – antall saker og gjennomsnittlig behandlingstid

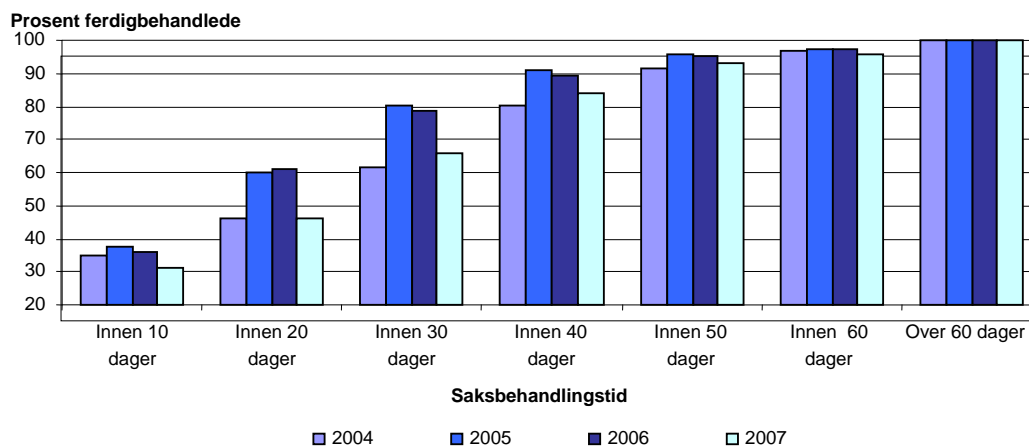
Behandlingstid er i Lånekassen definert som antall dager fra en søknad er innkomstregistrert til vedtaksdato. Kurante saker blir ferdigbehandlet i Lånekassen i løpet av en dag. I 2007 utgjorde dette 58 prosent av sakene. Gjennomsnittlig behandlingstid i 2007 er 9 dager. Dette samsvarer med målkrev i tildelingsbrev.



Figur 3: Antall saker og gjennomsnittlig behandlingstid tildeling

### 2.2.2.2 Andel ferdigbehandlede manuelle saker (akkumulert) fordelt på tid

Gjennomsnittlig behandlingstid for de ukurante sakene, dvs. saker som behandles manuelt, er ved utgangen av 2007 på 24 dager. Figuren under viser utviklingen i behandlingstid for de fire siste årene.

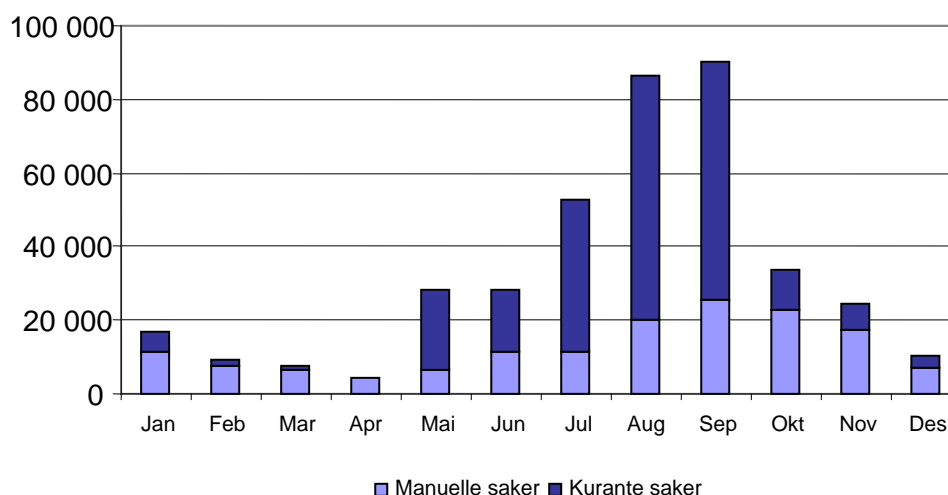


Figur 4: Andel ferdigbehandlede manuelle saker (akkumulert) fordelt på behandlingstid tildeling

Årsaken til økt manuell behandlingstid i 2007 var først og fremst driftsproblemer knyttet til skanning av kundepost i starten av behandlingsåret. Dette medførte økt antall manuelle saker i juli/august, den tiden av året hvor inkomsten allerede er høy. Dette medførte store restanser og lang behandlingstid. Det er iverksatt tiltak for å unngå lignende driftsproblemer neste år.

### 2.2.2.3 Sesongvariasjoner – tildeling av utdanningsstøtte

Det er sesongvariasjoner for inntekt av saker i Lånekassen. Økning i kurans de tre siste årene og informasjonstiltak for å få kundene til å søke tidligere har redusert variasjonene, men de er fremdeles betydelige. Sesongvariasjonene reflekteres i de ferdigbehandlede sakene. Grafen under viser antall ferdigbehandlede saker per måned.



Figur 5: Antall behandlede saker tildeling

### 2.2.2.4 Utviklingen av utdanningsstøtten – tildeling

Tabellen nedenfor viser utviklingen i hovedtallene for utdanningsstøtten for de tre siste undervisningsårene. Tabellen er gitt i undervisningsår for å kunne identifisere eventuelle virkninger som følge av endringer i regelverk.

(antall per undervisningsår)

<b>Tildeling av støtte</b>	<b>2004–2005</b>	<b>2005–2006</b>	<b>2006–2007</b>
Elever og studenter i utdanning med rett til støtte	412 800	420 300	415 700
Støttesøkere	298 455	300 726	296 000
Støttmottakere	274 438	276 672	271 273
Låntakere	203 978	202 652	195 336
Stipendmottakere (inkl. konverteringsstipend)	225 628	221 245	219 990
Stipend (ekskl. konverteringsstipend)	283 057	255 102	253 919
Konverteringsstipend <sup>1)</sup>	170 572	164 240	149 965

Tabell 5: Antall mottagere av lån, stipend og konvertering

(mill. kr)

<b>Tildelt lån og stipend</b>	<b>2004–2005</b>	<b>2005–2006</b>	<b>2006–2007</b>
Tildelt lån	13 574	13 762	14 152
- av dette lån omgjort til stipend ved fullført utdanning <sup>2)</sup>	4 508	4 296	3 861
Tildelt stipend	3 224	3 133	3 060
Lån og stipend i alt	16 798	16 895	17 212

Tabell 6: Regnskap for tildeling av lån og stipend

### 2.2.3 Resultatkrav 3: Tilbakebetaling

Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i 2007 skal ikke være lenger enn 10 dager. Maksimal saksbehandlingstid for manuelle tilbakebetalingssaker skal ikke være lenger enn 8 uker.

	<b>Mål 2007</b>	<b>Resultat 2005</b>	<b>Resultat 2006</b>	<b>Resultat 2007</b>	<b>Endring 2006-07</b>
Andel nettsøknader (selvbetjening)	44 %	30 %	42 %	44 %	5 %
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid	10 dager	12 dager	9 dager	9 dager	- 7 %
Antall saker over maksimal behandlingstid		2 338	2 405	458	- 81%

Tabell 7: Resultater for tilbakebetaling

(antall)

	<b>Resultat 2005</b>	<b>Resultat 2006</b>	<b>Resultat 2007</b>	<b>Endring 2006-07</b>
Tilbakebetalende låntakere	492 077	506 241	519 297	3 %
Saker <sup>3)</sup>	187 835	199 677	205 184	3 %

Tabell 8: Utvikling i antall kunder og saker for tilbakebetaling

Oversikten viser at resultatene knyttet til saker vedrørende tilbakebetaling av lån i hovedsak er i henhold til mål.

- Antall saker har økt med 3 pst på grunn av en økning i antall tilbakebetalingskunder. Dette er som forventet i forhold til prognoser.
- Restanser følges opp ukentlig for å forebygge at saker får behandlingstid ut over 8 uker.

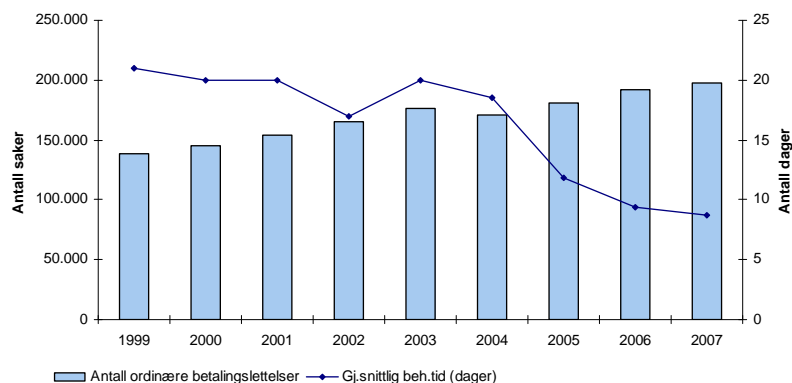
#### 2.2.3.1 Tilbakebetaling – antall saker og gjennomsnittlig behandlingstid

Diagrammet nedenfor viser utviklingen i ordinære betalingslettelssaker. I 2007 var det en økning på om lag 5 600 betalingslettelssaker i forhold til 2006.

1) Tallene viser status for alle tre år per. 6. januar 2007

2) Status pr. 6. januar 2007. Tallene for konverteringsstipend er ikke endelig da alle resultater ennå ikke er innrapportert for de aktuelle årene. Det er ikke tatt hensyn til at stipendet er noe redusert som følge av kontroll mot kundenes ligning.

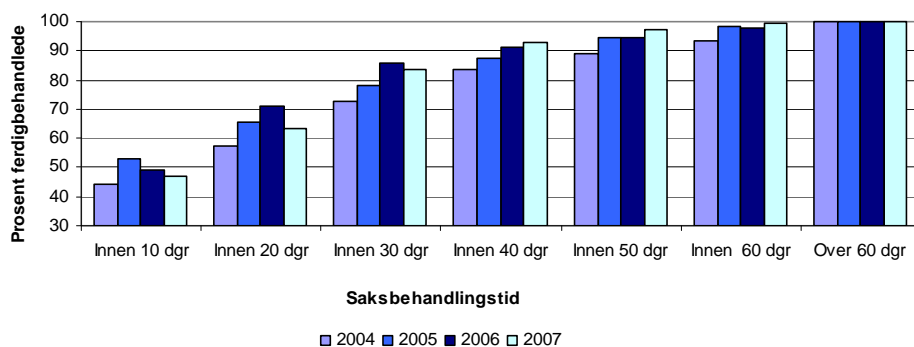
3) Ordinær tilbakebetaling omfatter ikke innkrevingsaker. Enkelte ettergivelsesordninger er inkludert.



Figur 6: Antall saker og gjennomsnittlig behandlingstid tilbakebetaling

### 2.2.3.2 Andel ferdigbehandlede manuelle saker (akkumulert) fordelt på tid

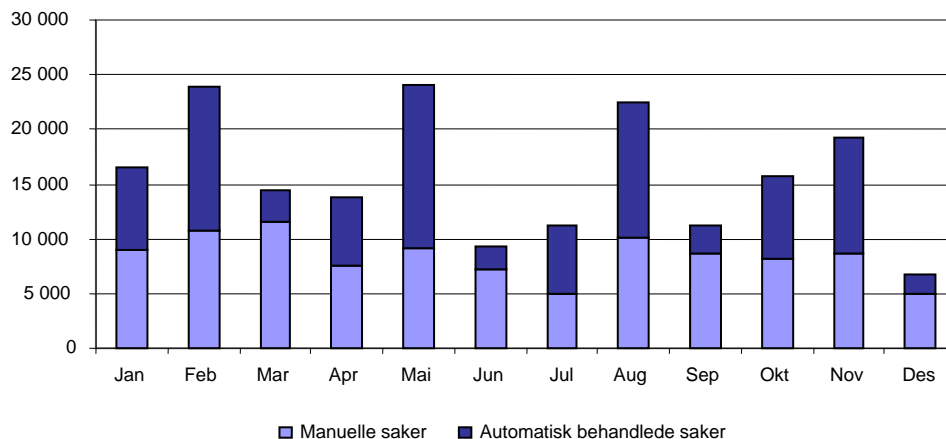
I 2007 var gjennomsnittlig behandlingstid for manuelle saker 16 dager, tilsvarende 2006 nivå.



Figur 7: Andel ferdigbehandlede manuelle saker (akkumulert) fordelt på behandlingstid tilbakebetaling

### 2.2.3.3 Sesongvariasjoner for betalingslettelsessaker

Det er sesongvariasjoner i inntøst av saker i Lånecassen. For søknader om betalingslettelsesser er det fire sesongtopper som er knyttet til forfallstidspunktene. Variasjonene reflekteres i antall ferdigbehandlede saker. Oversikten under viser antall ferdigbehandlede ordinære betalingslettelsessaker per måned.



Figur 8: Antall behandlede saker tilbakebetaling



### 2.2.3.4 Utvikling i kundenes bruk av e-faktura

Andel kunder som mottar betalingsvarsel som e-faktura har økt med 22 pst i 2007.

	Resultat 2005	Resultat 2006	Resultat 2007	Endring 2006-07
Andel e-faktura ved siste varslings	16 %	31 %	38 %	22 %

Tabell 9: Utvikling i andel e-faktura

Tiltakene for å øke andelen av tilbakebetalere som bruker e-faktura omfatter:

- vedlegg til terminvarsel om e-faktura og andre elektroniske løsninger fra Lånekassen
- baksidetrykk på konvolutter som brukes ved utsendelse av papirregninger
- e-post med konkurranse til alle nye tilbakebetalere, dvs. de som avsluttet utdanningen våren 2007 (gevinst: fem terminbeløp)

### 2.2.3.5 Innkreving av oppsagte lån

Lånekassen har utkontraktert alle innkrevingssoppgaver til Statens Innkrevingssentral (SI). Lånekassen behandler fremdeles selv søknader om betalingslettelser, søknad om stipend og lån til ny utdanning og vedtak om permanent overføring av kravet til SI når det er grovt misligholdt.

Lånekassen har gjennomført kontroll av SIs saksbehandling av søknader om ettergivelse når fordringen ikke er mulig å inndrive. Resultatet av kontrollen er at saksbehandlingen er tilfredsstillende og av god kvalitet.

Ved utløpet av 2007 var 33 295 kunder under inkassomessig behandling, mot 34 548 året før. I 2007 var det 24 012 krav som ble oppsagt og overført til innkreving. Det var 22 643 kunder som ryddet opp i misligholdet og ble tilbakeført til vanlig tilbakebetaling. Av de 22 643 betalte 18 300 kunder skyldig terminbeløp, resten hadde rett til rentefritak og utsettelse med betalingen. 2 630 saker ble overført til SI på permanent basis på grunn av grovt mislighold. Låntakere med oppsagt lån hadde ved årets utgang en utestående gjeld på 3,9 milliarder kroner. Innkrevingresultatet for 2007 er 491,6 millioner kroner, hvorav 393 millioner kroner er innbetalt via SI. Lånekassens interne mål er at innkrevd beløp for hele året skal være mer enn 11 pst av totalt utestående gjeld på oppsagte lån. I 2007 ble 11,7 pst av totalt utestående gjeld innfordret.

År	Inkasso- kunder	Total gjeld (mrd. kr)	Innkrevd beløp (mill. kr)	I % av total gjeld	Permanent overføring til SI	Tap (mill. kr)	Pant
2005	37 799	4,1	420,8	10,2 %	3 138	338,3	3 300
2006	34 548	3,9	458,8	11,6 %	3 871	397,3	3 603
2007	33 295	3,9	491,6	11,7 %	2 630	285,6	4 225

Tabell 10: Resultater for innkrevingssområdet

### 2.2.3.6 Utviklingen av utdanningsstøtten – tilbakebetalingsområdet

Utviklingen i antall tilbakebetalende låntakere vises i tabell 8. Antallet har i perioden fra 2006-2007 økt med 3 pst.

(mill. kroner)

Tilbakebetaling av lån	Regnskap 2005	Regnskap 2006	Regnskap 2007
Totalt utestående fordringer	87 329	91 716	96 185
Utestående renter	2 408	2 269	2 460
Innbetalt i alt	6 885	7 487	8 272
Ettergivelse basert på rettigheter	415	317	397
Rentestøtte	774	929	1 231
Regnskapsførte tap	389	433	322

Tabell 11: Utvikling av utdanningsstøtten - tilbakebetaling

## **2.3 Fornyelsen i 2007**

Lånekassen er inne i en fornyelsesprosess som omfatter anskaffelse av ny IKT-løsning, omstilling av organisasjonen og etablering av nye arbeidsformer, jf. St.meld.nr 12 (2003–2004). Lånekassen leverte i 2007 forslag til revidert styringsdokument med kostnadsramme for moderniseringen av Lånekassen 2007–2011. En vesentlig del av Lånekassens fornyelse er organisert under LØFT-programmet. I tillegg gjennomføres det tiltak som del av driften.

Gjennomføringsplanen for fornyelsesarbeidet er delt i følgende tre hovedområder:

- ny IKT-løsning (høykvalitetsalternativet)
- nye arbeidsformer (høykvalitetsalternativet)
- organisasjonstilpasninger (kjernelånekassen)

Punktene 2.3.1 og 2.3.2 gir en samlet oppsummering av aktiviteter som er gjennomført i 2007.

### **2.3.1 Høykvalitetsalternativet**

Målene for forvaltning av utdanningsstøtten er å oppnå betydelige forbedringer knyttet til *informasjon, tilgjengelighet, fleksibilitet, effektivitet og sikkerhet, pålitelighet og likebehandling*. Disse målene er i St.meld. nr. 12 (2003-2004) samlet under betegnelsen *høykvalitetsalternativet*.

#### **2.3.1.1 IKT-prosjektet**

IKT-prosjektet har vært sentralt i utarbeidelsen av revidert styringsdokument og den eksterne kvalitetssikringen. Arbeidet med estimering av kostnader ble påbegynt i 2006 og fullført i januar 2007. I perioden februar til september har prosjektet utarbeidet tilleggsdokumentasjon og støttet gjennomføring av kvalitetssikring av styringsdokumentet. Parallelt har IKT-prosjektet arbeidet med anskaffelse av støtte til systemintegrasjon og leverandør til selve IKT-systemet. Dette arbeidet er planlagt sluttført primo mars 2008.

#### **2.3.1.2 Skanning**

Målet for skanningprosjektet var mindre ressursbruk til arkivering og flytting av kundesaksmapper, kortere saksbehandlingstid med høyere kvalitet og større fleksibilitet mht. arbeidsflyt og arbeidsdeling. Prosjektets hovedleveranse har vært å etablere avtaleforhold med ekstern leverandør samt intern organisasjon, arbeidsrutiner og tekniske løsninger for å skanne, kvalitetssikre, fordele, gjøre tilgjengelig og lagre alle inngående dokumenter i elektronisk form. Innføring av skanningsløsningen ble fullført i mars 2007. I 2007 er det realisert 3,1 mill i gevinster.

#### **2.3.1.3 Sikker e-postkasse**

I 2007 ble om lag 500 000 brev som tidligere ble sendt ut på papir, lagt ut elektronisk på Dine sider.

En forutsetning for innsparingene gjennom sikker e-postkasse, er at kundene gir samtykke til elektronisk kommunikasjon med Lånekassen. Over 500 000 kunder har gitt slikt samtykke. Elektroniske vedtaksbrev som ikke åpnes innen en uke, skrives ut på papir, pakkes og sendes per post.

27 pst av vedtaksbrevene som blir lagt ut på Dine sider ble åpnet innen en uke. Videre utvikling av tilbudet på Dine sider er avgjørende for å flere til å åpne brevene sine gjennom at kundene venner seg til å bruke denne kanalen. Elektronisk distribusjon av årsoppgaven har gitt størst besparelse. Årsoppgaven utgjør 62 pst av brevene som kun legges ut elektronisk.

Realisert gevinst i 2007 er beregnet til 1,6 mill. kroner. Innsparingen fører også til miljøeffekter ved mindre papirbruk og transport.

#### **2.3.1.4 E-henvendelser**

Elektroniske henvendelser fra kunder og læresteder har økt de siste årene, og det forventes en ytterligere økning i årene fremover. I 2007 mottok og besvarte kundesenteret 105 000 e-post. E-post

fra kunder behandles i en løsning uten tilfredsstillende sikkerhet, og det har vært mangelfull arkivering av kundeforholdene.

Fase I av e-henvendelsesprosjektet ble gjennomført i 2007 med driftsstart i desember 2007. Kunder som ønsker svar på spørsmål knyttet til sitt kundeforhold, kan nå sende en henvendelse via Dine sider. Svaret fra Lånekassen blir lagt ut i Dine sider og arkivert. Dermed får kunden elektronisk svar på en sikker og trygg måte. Prosjektet vurderte også en ny løsning for e-post for læresteder, men dette vil ha for lav kost-nytte-verdi.

### **2.3.1.5 Nettsøknad**

Lånekassen har de siste årene mottatt om lag 110 000 søknader per år fra elever i videregående opplæring. Antallet forventes å øke til ca. 190 000 per år når utstyrstipendet er fullt innført i undervisningsåret 2009–2010. I dag må søkere i videregående opplæring benytte papirskjema. Søknadene blir skannet, tolket og overført til LIS. Søknader som er mangelfullt utfyllt blir komplettert i en egen applikasjon før data overføres til LIS.

Bakgrunnen for å utvikle nettsøknad for videregående opplæring er at det nå er teknisk mulig å hente opptaksdata fra VIGO, og kost-/nytteberegningene er positive. Behovet for nettløsning forsterkes av en forventet volumøkning i søknadene og et ønske om en mer tidsriktig løsning.

Lånekassen har som mål å påvirke kundeforholdene slik at elektroniske løsninger foretrekkes. Søkere i videregående opplæring er nye kunder i Lånekassen, og det er viktig at disse kundenes første møte med Lånekassen er nettbasert. Nettsøknad til denne kundegruppen vil sannsynligvis føre til økt bruk av Lånekassens øvrige nettløsninger. Det er mot slutten av 2007 opprettet et prosjekt med formål å etablere en elektronisk nettsøknad for elever i videregående opplæring til undervisningsåret 2008–2009.

### **2.3.1.6 Intern kontroll**

Lånekassen har i 2007 fortsatt satsingen på videreutvikling av intern kontroll i virksomheten.

I første kvartal ble det etablert et prosjekt som har jobbet systematisk med rammer, tilgjengeliggjøring og struktur på innholdet i intern kontrollsystemet. Av konkrete leveranser kan nevnes at internkontrollsystemet er tilgjengeliggjort på Lånekassens intranett, det er etablert flere overordnede, styrende dokumenter for virksomheten og det er utarbeidet metode for egenrapportering om internkontroll for alle ledere. Videre er det gjort tilpasninger for å integrere risikostyring i den etablerte virksomhetsstyringen. Internkontrollprosjektet videreføres i 2008.

Et viktig område i ovennevnte prosjekt har vært arbeidet med intern kontroll og kvalitetsutvikling i saksbehandlingen. Dokumentasjonen som er etablert gjennom dette delprosjektet, danner grunnlag for videre, systematisk forbedringsarbeid innenfor Lånekassens kjernevirksomhet. Et konkret initiativ er opprettelse av et kvalitetsutvalg fra 1. januar 2008. Kvalitetsutvalget skal, basert på risikovurderinger av saksbehandlingsprosessen, foreta kontroller og identifisere forbedringsmuligheter i saksbehandlingen. Delprosjektet er avsluttet mens tiltakene videreføres i linjen.

### **2.3.1.7 Kompetanse**

Målet for kompetanseprosjektet er å bidra til rett og tilstrekkelig kompetanse gjennom fornyelsesfasen fram til 2012, og legge forholdene til rette for å dreie kompetansesammensetningen i Lånekassen slik at den tilpasses nye arbeidsmåter og oppgaver som følger av fornyelsen.

Gjennomførte leveranser fra prosjektet omfatter:

- analyse av eksisterende og fremtidig bemanningsbehov og kompetansekrav
- analyse av funksjoner med kritisk kompetanse og kartlegging av nøkkelpersoner
- analyse av overtallighet i forhold til nye arbeidsoppgaver og kompetansekrav

På bakgrunn av analysene er det foretatt konkretisering av kompetansekrav og kartlegging av kompetansegap som videre er grunnlag for kompetanseplan for Lånekassen. Kompetansetiltak planlegges og gjennomføres fortløpende i forhold til kompetanseplanen.

Det er utarbeidet overordnet plan for tiltak i forhold til overtallighet og nøkkelfunksjoner. Individrettede tiltak på disse områdene er overført til linjen. Prosjektet videreføres i 2008.

### **2.3.2 Kjernelånekassen**

Det er gjennomført og igangsatt tiltak for å realisere kjernelånekassen. I tildelingsbrevet kan operasjonaliseringen av målet beskrives innenfor tre funksjonsområder:

- overføring av gjenværende innkrevingsoppgaver til Statens innkrevingsentral
- IKT-oppgaver
- administrative driftsfunksjoner

Punktene nedenfor oppsummer status for arbeidet med å realisere kjernelånekassen.

#### **2.3.2.1 Grensesnitt SI**

Prosjekt SI fase 2 ble etablert i januar 2007. Formålet med prosjektet var å gjennomføre overføringen av oppgaveutførelsen knyttet til saksbehandling av sosiale og økonomiske rettigheter etter utdanningsstøtteleven for misligholdte lån til Statens innkrevingsentral (SI) innen 1. juni 2007. I april besluttet imidlertid Kunnskapsdepartementet at overføring av nye oppgaver til SI ikke skulle gjennomføres. Arbeidet i prosjekt SI fase 2 ble dermed stoppet og prosjektet ble omdefinert til å forbedre kvaliteten på nåværende grensesnitt mot SI.

Nåværende grensesnitt (Fase 1) i samarbeidsløsningen med SI har vært i drift siden november 2005. SI og Lånekassen har skrevet en evalueringsrapport som ble overlevert Kunnskapsdepartementet og Finansdepartementet den 5. mars 2007. I evalueringsrapporten er det identifisert forbedringsområder som vil medføre redusert ressursbruk og bedre kundebehandling. Mye av arbeidet fra SI fase 2-prosjektet er videreført. Dette gjelder særlig innsyn for SI direkte i LIS (Lånekassens saksbehandlingssystem).

Kunnskapsdepartementet og Lånekassen har dialog om videreutvikling av grensesnittet for å gi god kvalitet gjennom samarbeidet mellom etatene.

#### **2.3.2.2 Print og konvoluttering**

Lånekassens styre besluttet 27. november 2006 at oppgavene knyttet til print- og konvoluttering skulle overføres til Skattedirektoratet. Et gjennomføringsprosjekt ble igangsatt i januar 2007 med mål å overføre produksjonen innen sommeren 2008.

Ved å utkontraktere til Skattedirektoratet vil Lånekassen blant annet oppnå lavere driftskostnader, større fleksibilitet og mindre sårbarhet. En utkontraktering medfører imidlertid en dag økt leveringstid på løpende produksjonsjobber.

Prosjektet inngikk i 2007 foreløpig avtale med Skattedirektoratet og overførte store deler av produktporteføljen. Produksjon av gjeldsbrev og utsendelse av disse er også overført. Prosjektet har videre etablert forvaltning av grensesnittet mot Skattedirektoratet. I første kvartal 2008 vil prosjektet overføre resterende brev, avslutte dokumentasjon av grensesnittet og overføre forvaltning av grensesnittet til linjen.

#### **2.3.2.3 IT-driftstjenester**

Drift og forvaltning av Lånekassens IT-infrastruktur ligger utenfor Lånekassens kjerneoppgaver. Tjenestene er i stor grad standardiserte og kan leveres av flere eksterne leverandører. Lånekassen besluttet høsten 2007 å utkontraktere oppgavene til en eksternt leverandør. Tjenester fra leverandør av driftstjenester for IT infrastruktur forventes å innføres fra april 2008.

### 2.3.2.4 Administrative driftsfunksjoner

Lånekassen har på nytt gjennomgått administrative driftsfunksjoner som det kan være aktuelt å utkontraktere. Status etter gjennomgangen er:

- renholdsfunksjoner utkontrakteres etter hvert som Lånekassens egne ansatte renholdere går av med alderspensjon eller slutter. Rammeavtale for renhold er inngått.
- elektronisk reiseregning ble innført høsten 2007
- det er i 2007 gjennomført en forstudie for innføring av elektronisk fakturaflyt. Forprosjektet viser positiv kost/nytte. Tiltaket er lagt inn som en mulig aktivitet i 2008.

### 2.3.3 Egenfinansiering

De gjennomførte tiltak for å forbedre kundeservice og redusere driftskostnader gir en samlet årlig gevinst på 23,4 mill. kroner fra 2006. I 2007 ble det tatt ut ytterligere 4,7 mill. kroner i gevinster.

I tillegg er det tidligere omdisponert 15,6 mill. kroner av tidligere utviklingsmidler og gevinster som ikke direkte kan henføres til tiltak. I 2007 ble ytterligere 5,2 mill. kroner omdisponert fra drift til utvikling. Samlet utgjør dette 49,4 mill. kroner i gevinster og omdisponeringer. Gevinster og omdisponeringer er videreført til 2008 og skal være en del av grunnlaget for finansieringen av det videre fornyelsesarbeidet.

Finansieringsplan i styringsdokumentet versjon 2.1 inneholder overføringer av ubrukte midler fra 2006 på post 45 på totalt 14,1 mill. kroner. Totalt ble det brukt 8,7 mill.kr av disse for å oppfylle kravet til egenfinansiering i 2007.

Tabellen nedenfor oppsummerer egenfinansiering i 2007:

(mill. kroner)

	<b>Plan 2007</b>	<b>Resultat 2007</b>	<b>Avvik</b>
Inngående fra 2006	23,9	23,9	0
– Nye gevinster 2007	3,8	4,7	0,9
– Omdisponering innenfor ordinært budsjett	25,6	20,8	-4,7
<b>Gevinster og omdisponeringer</b>	<b>53,3</b>	<b>49,4</b>	<b>-3,8</b>
Overføringer fra 2006 iht. finansieringsplan	8,7	8,7	0
<b>Egenfinansiert</b>	<b>62,0</b>	<b>58,2</b>	<b>-3,8</b>

Tabell 12: Egenfinansiering av kostnadsrammen i 2007

Oppsummeringen viser at krav til egenfinansiering for 2007 er 3,8 mill under krav i tildelingsbrevet. Kravet til egenfinansiering er likevel oppfylt fordi årsaken til avvik er mindre bruk av interne ressurser til fornyelsen en planlagt. Reduksjon i bruk av interne ressurser medfører tilsvarende reduserte kostnader for fornyelsen.

## 3 Generelle krav til den samlede aktiviteten

### 3.1 Personalet

#### 3.1.1 Kapasitet og bemanning

Beregninger for 2007 viste et behov for 312 årsverk til drift og utvikling i Lånekassen. Ved utgangen av året utgjorde fast ansatte 298 årsverk. Tallene gjelder både drift og fornyelse. Planlagt bruk av personalressurser i fornyelsesarbeidet i 2007 var til sammen 21 årsverk. Ved utgangen av året var det benyttet 12 årsverk. Hovedårsaken til mindreforbruk av personalressurser i fornyelsesarbeidet er fase forskyving av IKT-prosjektet.

I de foregående årene har det vært en utfordring å redusere antallet ansatte tilstrekkelig ved naturlig avgang eller på frivillig basis. I 2007 har denne situasjonen stabilisert seg og til dels snudd. Det skyldes dels en utflating av behovstallene for 2007 og 2008 i forhold til de foregående årene, dels at

annen avgang enn aldersavgang har økt og overskredet prognosene i 2007. Det betyr at Lånekassen vil ha plass for og behov for en viss nyrekruttering av kompetanse på viktige områder under fornyelsen.

### 3.1.2 Arbeidsmiljø

Det er i 2007 arbeidet med å gjennomgå og oppdatere interne rutiner og prosedyrer for HMS-arbeidet.

Sykefraværet i Lånekassen var i 2007 8,1 pst mot 6,9 pst i 2006. Både korttids- og langtidsfraværet har i 2007 vist en økning i forhold til året før. Årsakene til sykefraværet skal analyseres og følges opp med tiltak som kan snu trenden.

Resultatene av medarbeidertilfredshetsundersøkelse er i 2007 om lag på samme nivå som for 2006 for Lånekassen som helhet.

### 3.1.3 Likestilling

Ved utgangen av 2007 hadde Lånekassen totalt 317 fast ansatte, hvorav 64 pst var kvinner og 36 pst menn. Ved de seks kontorstedene varierer kvinneandelen mellom 59 og 83 pst, der hovedkontoret i Oslo har lavest andel, mens regionkontoret i Stavanger har høyest. Fordelingen av kvinner og menn på relevante indikatorer for likestilling er:

Indikatorer	Kvinner		Menn		Antall
	(%)	(%)	(%)	(%)	
Andel ansatte på kontorsjefnivå eller høyere	49	51	35	35	35
Andel ansatte i rådgiver- og saksbehandlerstillinger	65	35	252	252	252
Andel ansatte i kontorstillinger	67	33	30	30	30
Andel ansatte i ltr. 50 eller høyere	50	50	115	115	115
Andel ansatte i ltr. 49 eller lavere	71	29	202	202	202
Andel deltidsansatte	91	9	56	56	56
Andel av ansatte med lønnstillegg i de årlige lokale lønnsforhandlingene	63	38	160	160	160

Tabell 13: Fordeling av kvinner og menn - likestilling

Fordelingen mellom kvinner og menn på de ulike stillings- og lønnsnivåer er:

Stillingsnivå	Kvinner		Menn		Gjennomsnittslønnstrinn	
	%	Antall	%	Antall	Kvinner	Menn
Direktør <sup>2</sup>		0		1		
Avdelingsdirektør <sup>3</sup>	67	4	33	2		
Regiondirektører	29	2	71	5	67	65
Underdirektør	55	11	45	9	62	66
Seniorrådgiver	65	11	35	6	62	61
Rådgiver	54	51	46	44	51	51
Førstekonsulent	71	77	29	31	44	47
Konsulent (kode 1065)	65	15	35	8	40	40
Konsulent (kode 1064)	73	19	27	7	38	39
Førsteseekretær	83	5	17	1	35	35
Gj.snittlig lønnstrinn		–		–	47	50

Tabell 14: Status for fordeling av stillingsnivå mellom kvinner og menn

<sup>2</sup> Avlønnet i statens lederlønsregulativ

<sup>3</sup> Avdelingsdirektørene er avlønnet i ltr. 75 med unntak av IT-direktør i ltr 87 og fagdirektør i ltr 76.

Lånekassens styre består av 3 kvinner og 3 menn. Disse oppnevnes av departementet. Elev- og studentrepresentantene oppnevnes etter forslag fra sine organisasjoner.

Halvparten av prosjektlederne i virksomhetens utviklingsprosjekter var kvinner i 2007, og blant øvrige prosjektdeltakere var det en jevn kjønnsfordeling.

Lånekassen har et likestillingsperspektiv i personalpolitikken, og likestilling inngår i den lokale tilpasningsavtalen til Hovedavtalen i staten. Nåværende kjønnsfordeling blant de ansatte tilsier ikke generell bruk av positiv særbehandling ved tilsetning. Under forberedende møter mellom partene før lønnsforhandlinger, vurderes også situasjonen og aktuelle virkemidler med hensyn til likestilling.

### **3.1.4 Integrering og inkludering av personer med innvandrerbakgrunn**

Ved inngangen til året 2007 var det 20 ansatte med innvandrerbakgrunn, og ved utløpet av året var tallet 21 av 317 fast ansatte, det vil si 6,6 pst.

To av de ansatte med innvandrerbakgrunn sluttet i løpet av 2007, mens tre av 15 nytilsatte hadde slik bakgrunn. Nytilsetninger av søkere med innvandrerbakgrunn utgjorde dermed 20 pst av alle nytilsetninger i 2007.

Lånekassen prøver å tiltrekke seg søkere med innvandrerbakgrunn ved å ta inn egnede formuleringer i stillingskunngjøringene. Virksomheten har også bevissthet rundt dette ved innkalling til intervjuer.

## **3.2 Risikostyring**

Lånekassen har i 2007 fortsatt arbeidet med risikovurderinger knyttet til måloppnåelse på overordnet nivå og i forhold til operative, interne og eksterne resultatkrav.

På overordnet nivå er risikovurderinger gjennomført i arbeidsmøter i ledergruppen basert på de analyser som ble utarbeidet foregående år, justert for endrede eksterne og interne faktorer.

Som forespurt i tildelingsbrevet har vi gjennomført risikovurderinger knyttet til resultatkrav i tildelingsbrevet. Ved inngangen til 2007 foretok vi en initiell analyse med identifisering og vurdering av risikofaktorer, konkretisering av nødvendige tiltak for å håndtere risiko innenfor risikotoleransen for hver risikofaktor og planer for gjennomføring av tiltakene. Gjennom året foretok vi jevnlig statusoppdateringer i forhold til måloppnåelse og risikobildet.

I arbeidet med virksomhetsplan for 2008 har Lånekassen for første gang aktivt integrert risikostyringsmetode i planarbeidet. Vår overordnede, virksomhetsomfattende risikovurdering er implementert i overordnet virksomhetsplan for 2008. Det er etablert risikoeiere for de overordnede risikofaktorene, og håndtering av risikobildet er behandlet gjennom tiltak som er konkretisert i planen.

På enhetsnivå er det gitt føringer som skal medføre at risikostyringsmetode også inkluderes i lokale virksomhetsplaner for 2008.

Lånekassen erfarer at systematisk, jevnlig arbeid med risikostyring bidrar til å rette oppmerksomheten mot de områder som det er størst usikkerhet knyttet til, men at det er utfordrende å etablere styringsprosesser som inkluderer metodisk arbeid med risikostyring. Videre ser vi at alle involverte trenger tid på å opparbeide kunnskap om og eierskap til fagområdet før den virkelige nytten av systematisk risikostyring viser seg.

## **3.3 Samfunnssikkerhet og beredskapsarbeid**

Lånekassen har i 2007 videreført arbeidet med å utvikle en bedre sikkerhet og beredskap. Det er gjennomført sårbarhetsvurderinger for å kunne vurdere risikonivå. Der det er avdekket større risiko enn akseptabelt, er det satt inn tiltak.

Lånekassen har i 2007 jevnlig ajourført sin beredskapsplan for ledelsens håndtering av krisesituasjoner. Med forankring i denne vedlikeholdes mer operative planer for beredskap knyttet til virksomhetskritiske aktiviteter.

Det er i 2007 utarbeidet et styrende dokument for sikkerhet og beredskap. Dokumentet trekker opp rammene for mål, organisering, ansvar og oppfølging for området.

Datatilsynet gjennomførte i desember 2007 kontroll av informasjonssikkerheten i Lånekassens arbeid med innkreving og samhandling med Statens innkrevingssentral. Kontrollen avdekket ingen avvik som ga grunnlag for reaksjoner fra tilsynet.

### **3.4 Miljøledelse**

Lånekassen er en kontorbedrift der påvirkningen på det ytre miljø er knyttet til transport/reise, bruk av papir, avfallsbehandling og energi til lokaler og utstyr. Arbeidet med fornyelse av Lånekassen vil føre til at kundedialogen i hovedsak skjer elektronisk. Dette har hittil medført en reduksjon i papirforbruket jf. tabellen under.

	<b>Resultat 2005</b>	<b>Resultat 2006</b>	<b>Resultat 2007</b>
Papirprodusere brev	3 795 161	3 643 616	3 395 845

(antall brev)

*Tabell 15: Utvikling i antall produserte brev på papir*

Lånekassen har etablert rutiner og systemer for retur/gjenvinning av avfall og effektiv styring av energiforbruk. Miljøhensyn er innarbeidet i virksomhetens interne anskaffelsesrutiner. Videokonferanseutstyr er installert ved alle kontorstedene og bidrar til å redusere reiseomfanget.

### **3.5 IT-politiske føringer**

Lånekassens har i fornyelsen som mål å gjøre tilgjengelig selvbetjente kanaler for kundene. En stor andel av kundene i Lånekassen kan i dag, om hun selv velger det, ha et helt eller delvis papirløst kundeforhold. Dette gjelder både tildelings- og tilbakebetalingskunder. Lånekassens elektroniske tjenester er tilgjengelig på den statlige fellestjenesten Min side. Dette gir kundene mulighet til selv å velge om henvendelser fra og kommunikasjon med Lånekassen skal skje elektronisk. Dine sider er integrert med Min side og sikkerhetsportalen.



## 4 Årsregnskap for 2007 for Statens lånekasse for utdanning

### 4.1 Resultatregnskap

Beløp i 1000 kr	Note	2007	2006	2005
Renteinntekter	1	3 203 950	2 331 143	2 203 633
Rentekostnader	2	-4 434 759	-3 260 528	-2 977 372
<b>Rentestøtte</b>		<b>-1 230 809</b>	<b>-929 385</b>	<b>-773 739</b>
Betalte gebyr	3	129 551	130 263	136 473
<b>Gebyrinntekter</b>		<b>129 551</b>	<b>130 263</b>	<b>136 473</b>
Stipend til elever og studenter	4	-3 018 990	-3 020 530	-2 879 900
Rettighetsbaserte ettergivelser	5	-271 369	-299 361	-402 453
Særskilte tilretteleggingstiltak for utdanning i utlandet	6	-5 745	-5 459	-5 310
<b>Stipend og rettighetsbaserte ettergivelser</b>		<b>-3 296 104</b>	<b>-3 325 350</b>	<b>-3 287 663</b>
Tap på utlån	10	-322 269	-432 022	-389 578
<b>Tap på utlån</b>		<b>-322 269</b>	<b>-432 022</b>	<b>-389 578</b>
<b>Netto kostnader for lån og stipend<sup>4</sup></b>		<b>-4 719 631</b>	<b>-4 556 494</b>	<b>-4 314 507</b>
Lønn og godtgjørelse	7	-142 642	-139 690	-145 644
Varer og tjenester	8	-121 820	-118 775	-130 973
Utviklingskostnader	9	-26 635	-31 621	-21 934
<b>Netto drifts- og utviklingskostnader<sup>5</sup></b>		<b>-291 097</b>	<b>-290 086</b>	<b>-298 551</b>
<b>Netto tilskudd over statsbudsjettet</b>	11	<b>5 010 728</b>	<b>4 846 580</b>	<b>4 613 058</b>
<b>Driftsresultat</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<sup>4</sup> Kostnadene staten har som følge av studiestøtteordningen ekskl omgjøring fra lån til stipend (jf note 3 og 12) og kostnader tilknyttet driften av Lånekassen.

<sup>5</sup> Årlige nettokostnader for å drive Lånekassen.

## 4.2 Balanse

Beløp i 1000 kr	Note	2007	2006	2005
<b>EIENDELER</b>				
Kontanter				4
Innskudd i norske banker				0
<b>Kontanter og ordinære innskudd i banker</b>				<b>4</b>
Ikke-rentebærende	12, 13			
- utdanningslån		25 318 048	25 190 628	24 760 838
-opptjente, ikke betalte renter		731 603	575 357	555 983
Ikke betalte gebyrer <sup>6</sup>		77 060	75 478	74 924
Ikke betalte omkostninger		3 450	2 018	2 498
<b>Sum ikke rentebærende utlån</b>		<b>26 130 161</b>	<b>25 843 481</b>	<b>25 394 243</b>
Rentebærende utdanningslån	12, 13	68 281 748	64 036 431	60 065 649
Rentebærende renter		1 728 306	1 693 325	1 852 354
<b>Sum rentebærende utlån</b>		<b>70 010 054</b>	<b>65 729 756</b>	<b>61 918 003</b>
Andre kortsiktige krav	14	44 422	142 626	17 127
I mellomregning med Finansdepartementet				0
<b>Andre krav</b>		<b>44 422</b>	<b>142 626</b>	<b>17 127</b>
<b>SUM EIENDELER</b>		<b>96 184 637</b>	<b>91 715 863</b>	<b>87 329 377</b>
<b>GJELD OG EGENKAPITAL</b>				
I mellomregning med Finansdepartementet		36 192	134 854	10 533
Annen kortsiktig gjeld	15	8 230	7 772	6 598
<b>Kortsiktig gjeld</b>		<b>44 422</b>	<b>142 626</b>	<b>17 131</b>
Lån fra staten	16	96 140 215	91 573 237	86 004 246
<b>Langsiktig gjeld</b>		<b>96 140 215</b>	<b>91 573 237</b>	<b>86 004 246</b>
Grunnfond <sup>7</sup>	16			1 308 000
<b>Egenkapital</b>				<b>1 308 000</b>
<b>SUM GJELD OG EGENKAPITAL</b>		<b>96 184 637</b>	<b>91 715 863</b>	<b>87 329 377</b>

31. desember 2007

Oslo, 06.03.2008

I styret for Statens lånekasse for utdanning

Kjetil Heltne  
leder

Gro Seim  
nestleder

Linda Ellingsen

Bjørn Remen

Mari Husom Vonen

Øistein Østtveit Svelle

Bertil Tiusanen  
direktør

<sup>6</sup> Ikke betalt omkostninger ble ført sammen med ikke betalte gebyrer for 2006 og 2007

<sup>7</sup> Grunnfondet ble avviklet i løpet av 2006, og beløpet på kr 1 308 mill. kroner ble overført til posten for lån fra staten.

## **4.3 Regnskapsprinsipper**

### **4.3.1 Regnskapsprinsipper**

Årsregnskapet for Statens lånekasse for utdanning er satt opp etter regnskapsprinsipper som tilfredsstiller de kravene som blir stilt i lov og forskrifter. Statens lånekasse for utdanning kommer ikke inn under regnskapsloven eller Kredittilsynets regler for bankregnskap.

### **4.3.2 Periodisering av rente- og gebyrinntekter**

Både rente- og gebyrinntektene blir tatt inn i resultatregnskapet etter hvert som renter og gebyr blir opptjent.

### **4.3.3 Føring av andre inntekter og kostnader**

Andre inntekter og kostnader blir tatt inn i regnskapet etter kontantprinsippet<sup>8</sup>.

### **4.3.4 Tap på utlån**

Lånekassen utgiftsfører tap i årsregnskapet først når tapet er endelig konstatert i samsvar med lov og forskrifter. Det vil si at avskrivning er foretatt etter de årsaker som er angitt i Lov om utdanningsstøtte til elever og studenter (lov av 26.04.1985 nr. 21), eller gjelden er avskrevet i forbindelse med permanent overføring til Statens innkrevingsentral for videre innfordring. Statens innkrevingsentral inntektsfører selv de inntekter som framkommer ved innfordring av permanent overførte lån. Om lag en tredel av regnskapsførte tap er renter fram til realisasjonstidspunktet.

Det blir ikke beregnet tap på grunnlag av konstaterte misligholdte utlån og eller ved betalingslettelser. Dette innebærer at det i regnskapet ikke er gjort beregninger eller avsetninger for spesifiserte tap. Det er heller ikke i årsregnskapet gjort beregninger eller avsetninger for uspesifiserte tap. For at en skal kunne vurdere tapsrisikoen som ligger i utlånsporteføljen, er det gitt kommentarer og opplysninger om mislighold og lignende i årsrapporten fra styret og som noter til årsregnskapet.

### **4.3.5 Inntektsføring av renter av misligholdte utlån**

I samsvar med gjeldende regelverk stopper ikke Lånekassen inntektsføringen av renter på misligholdt utlån. Rentene blir beregnet og inntektsført fram til tidspunktet for bokføring av konstatert tap.

### **4.3.6 Konvertering av studielån til stipend**

Fra november 2002 ble utdanningsstipendiet for elever og studenter i høyere utdanning økt til 40 prosent av kostnadsnormen. Fra 2004 er hele stipenddelen betalt ut som lån og gjort om til utdanningsstipend ved gjennomført utdanning. Lånekassen har fått fullmakt til å dekke inn utgiftene til slik konvertering av lån til stipend ved å trekke på et eget Konverteringsfond.

Konverteringsfondet er etablert som et selvstendig fond med egne statutter og eget regnskap, og inngår ikke i Lånekassens årsrapport. Fondets kapital er plassert på en ikke rentebærende konto i Norges Bank.

## **4.4 Noter**

### **Note 1 Renteinntekter**

Den flytende renten i 2007 ble fastsatt på grunnlag av renten på statskasseveksler med gjenstående løpetid fra null til tre måneder. Den faste renten var renten på statsobligasjoner med tre og fem års gjenstående løpetid. Det legges i begge tilfeller til ett prosentpoeng til dekning av administrasjonskostnader og dekning av tap. Tillegget tilfaller ikke Lånekassen.

---

<sup>8</sup> Jf Stortingets bevilgningsreglement, §14: *Enhver statsutgift og statsinntekt medtas i statens bevilgningsregnskap for den budsjettermin da den er blitt kontant betalt.*

Når lånet er oppsagt økes rentesatsen med ett prosentpoeng.

### *Rentesatsene i 2007*

	1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal
Flytende rente	4,0 %	4,4 %	4,9 %	5,3 %
Fast rente, 3 år	5,0 %	5,6 %	5,8 %	5,9 %
Fast rente, 5 år	5,1 %	5,5 %	5,8 %	5,9 %

### **Note 2 Rentekostnader**

Lånekassen betaler renter til staten for samtlige av sine innlån. Det betyr at Lånekassen betaler renter for innlån som gjelder lån til kunder under utdanning (disse lånene er rentefrie for kundene), og for lån hvor kunden er gitt rentefritak i en periode. Disse rentene beregnes i samsvar med rentesatsen for flytende renter. For de andre innlånene er rentesatsene de samme som for de tilsvarende lånene til kundene. I rentekostnader inngår også utgifter til rentekompensasjon ved innfrielse av gjeld, og ekstraordinære innbetalinger av fastrentelån til underkurs.

### **Note 3 Gebyrinntekter**

Posten består av betalte gebyrer fra kundene. Kundene belastes et gebyr ved førstegangsvarsling, gebyr for purring ved andregangsvarsling og gebyr for oppsigelse av lån i forbindelse med innfordring av misligholdte utlån. Gebyrsatsene i 2007 var 35 kroner ved førstegangsvarsling, 280 kroner ved andregangsvarsling og 490 kroner ved oppsigelse av lånet. Gebyrene blir akkumulert slik at ved oppsigelse av lånet påløper det i alt 805 kroner. Førstegangsvarselet til kunder som har tegnet e-faktura-avtale var i 2007 gebyrfritt. Eventuelleurringer ble gebyr belastet i tråd med ovenstående.

### **Note 4 Stipendkostnader og statstilskudd til elever ved private skoler**

Stipendene som er bevilget over kap. 2410 postene 70 og 71 er hovedsakelig stipend til elever i videregående opplæring og studier i utlandet, samt fødsels- og forsørgerstipend. I tillegg har Lånekassen tildelt i alt 22,4 millioner kroner over kap. 0228, post 70 til delvis dekning av skolepenger for elever ved utenlandske eller internasjonale videregående skoler i Norge eller utlandet.

		(1000 kroner)		
		2007	2006	2005
Kap. 0228 post 70	Statstilskudd til elever i private skoler	22 387	20 847	20 688
Kap. 2410 post 70	Utdanningsstipend osv.	2 619 444	2 579 369	2 305 781
Kap. 2410 post 71	Andre stipend	377 159	420 314	553 431
<b>Stipend til elever og studenter</b>		<b>3 018 990</b>	<b>3 020 530</b>	<b>2 879 900</b>

### *Samlede stipendkostnader tilknyttet studiestøtteordningen*

Det er viktig å merke seg at stipendkostnadene, slik de fremstår i Lånekassens regnskap, ikke inkluderer stipend som er omgjort fra lån ved bestått eksamen. Disse stipendkostnadene finansieres av konverteringsfondet, og blir kostnadsført i fondets regnskap. Skal man få en total oversikt over hvor mye stipend som er innvilget gjennom studiestøtteordningen, må lån som er omgjort til stipend legges til stipendkostnaden som fremkommer i Lånekassens regnskap. Følgende tabell viser Lånekassens stipendkostnader, lån som er omgjort til stipend og samlede stipendkostnader de siste årene:

### *Samlede stipendkostnader pr år.*

	2007	2006	2005
Stipend til elever og studenter	3 018 990	3 020 530	2 879 900
Konvertert fra lån til stipend <sup>9</sup>	3 945 340	3 920 128	3 794 094

<sup>9</sup> Konvertert lån avviker mellom Lånekassens og Konverteringsfondets regnskap da konverteringer, som følge av kontantprinsippet, føres i fondet måneden etter omgjøring er gjort i Lånekassens regnskap.

**Note 5 Rettighetsbaserte ettergivelser**

Posten dekker utgifter til ulike ordninger med avskrivninger av utdanningslån. Disse ordningene er knyttet opp til låntakernes rettigheter til ettergivelse av medisinske årsaker, og ettergivelse til kvotestudenter som vender hjem. I tillegg avskrives deler av lånene til tilbakebetalere bosatt i Finnmark og Nord-Troms.

(1000 kroner)

	2007	2006	2005
Ettergivelse ved lange studier <sup>10</sup>	75 575	93 043	199 411
Ettergivelse, Finnmark	98 684	93 504	87 969
Ettergivelse til borgere fra Øst-Europa og fra u-land	34 564	36 598	22 688
Avskrevet pga. dødsfall	43 638	41 837	48 715
Avskrevet pga. sykdom	43 531	50 857	54 952
Automatisk avskrivning av små restsaldoer ved innfrielse	1 377	1 522	1 718
<b>Sum Kap. 2410 post 73</b>	<b>297 369</b>	<b>317 361</b>	<b>415 453</b>
Refusjon av ODA-godkjente utgifter kap. 5310 post 04 <sup>11</sup>	-26 000	-18 000	-13 000
<b>Rettighetsbaserte ettergivelser netto</b>	<b>271 369</b>	<b>299 361</b>	<b>402 453</b>

Se også note 10, som viser bokførte tap som Lånekassen er påført.

**Note 6 Særskilte tilretteleggingstiltak for utdanning i utlandet**

Midler bevilget på post 75 nyttes i hovedsak til informasjonsarbeid rettet mot norske studenter i utlandet. Lånekassen har stått for utbetaling av tilskudd til dette formålet i samsvar med tildelingsbrev av 20. desember 2006 fra Kunnskapsdepartementet.

ANSA (Association of Norwegian Students Abroad) er tildelt kr 4 703 000 fra denne posten.

Det er utbetalt tilskudd til sommerskolen ved Universitetet i Oslo med kr 475 000, og til enkeltstudenter ved NTNU i forbindelse med sommerkurs i nordisk språk og litteratur, kr 505 000.

Videre er det utbetalt kr 62 110 til The Johan Jørgen Holst Scholarship Fund ved Columbia University i New York. Beløpet går til dekning av skolepenger for en norsk student.

I tillegg har Utenriksdepartementet benyttet kr 178 443 av tildelt belastningsfullmakt på inntil kr 212 000.

<sup>10</sup> Nedgangen de senere år skyldes at ordningen er under avvikling.

<sup>11</sup> Deler av kostnadene ved ettergivelse til borgere fra Øst-Europa og fra u-land gjelder studenter fra visse land i den tredje verden, som senere bosetter seg varig i sine hjemland. Iflg OECDs statistikkdirektiv defineres ettergivelser av denne type som offentlig utviklingshjelp og finansieres over utenriksdepartementets budsjett, kap. 167 Flyktningetiltak i Norge. Disse kostnadene refunderes av Utenriksdepartementet og godskrives kap. 5310 post 04 i Lånekassens regnskap.

**Note 7 Lønn, godtgjørelse og sosiale utgifter**

(1000 kroner)

	2007	2006	2005
Fast og midlertidig personell	122 260	118 573	124 422
Renhold	808	984	947
Godtgjørelse til styre og klagenemnd	759	662	663
Andre godtgjørelser	47	0	0
Innbetaling til Folketrygden og Statens Pensjonskasse	24 831	25 499	26 947
<b>Sum kap. 2410, post 01-1</b>	<b>148 705</b>	<b>145 718</b>	<b>152 979</b>
Diverse inntekter/refusjoner for lønn	-162	0	0
<b>Sum kap. 5310, post 03-1</b>	<b>-162</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Refundert pga. arbeidsmarkedstiltak	0	0	- 6
Refundert fødselspenger	-1 698	-2292	- 3 110
Refundert utgifter ved sykemelding	-4 203	-3736	- 4 219
<b>Sum kap. 5310, post 15-18</b>	<b>-5 901</b>	<b>-6028</b>	<b>-7 335</b>
<b>Netto lønnskostnader</b>	<b>142 642</b>	<b>139 690</b>	<b>145 644</b>

**Note 8 Varer og tjenester**

(1000 kroner)

	2007	2006	2005
Maskiner, inventar og utstyr	1 805	2 164	1 607
Forbruksmateriell	1 687	2 075	2 277
Reiseutgifter osv.	6 332	5 047	6 848
Kontortjenester	36 809	34 006	41 031
Konsulenttjenester	19 982	20 650	29 062
Databehandlingstjenester	32 214	30 209	29 068
Vedlikehold og drift av maskiner og utstyr	444	621	570
Vedlikehold og drift av bygninger, leie av lokaler	22 547	24 044	20 917
<b>Sum kap. 2410, post 01-2</b>	<b>121 820</b>	<b>118 816</b>	<b>131 380</b>
Diverse inntekter	0	-41	- 407
<b>Sum kap. 5310, post 03-2</b>	<b>0</b>	<b>-41</b>	<b>- 407</b>
<b>Netto varer og tjenester</b>	<b>121 820</b>	<b>118 775</b>	<b>130 973</b>

**Note 9 Utviklingskostnader**

Utviklingskostnadene i forbindelse med LØFT programmet føres i hovedsak på post 45, Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold. For 2007 ble det postert 26,6 millioner kroner på denne posten. Det er i tillegg ført utviklingskostnader til LØFT programmet for 5,1 mill. kroner på post 01. Dette er interne resurser til fornyelsen. Totalt var utviklingskostnadene til LØFT i 2007 31,8 mill. kroner. Utviklingskostnadene for 2007 kan fremstilles slik:

(1000 kroner)

	2007
Lønn og godtgjørelser postert på post 01	5.118
Varer og tjenester postert på post 45	26.635
<b>Sum LØFT - utviklingskostnader</b>	<b>31.753</b>

## Note 10 Tap på utlån

Lånekassen yter lån til livsopphold på grunnlag av lovfestede rettigheter. Det foretas ingen kredittvurdering av låntakerne, og det kreves ikke sikkerhet for lånet. Slike usikrede forbrukslån vil normalt være forbundet med en høyere tapsrisiko enn ordinære, pantsikrede banklån hvor långiver har hatt anledning til å vurdere kundenes kredittverdighet på forhånd. Forventet fremtidig tap på hele utlånsporteføljen pr. 31.12.2007 er estimert til 5,4 milliarder kroner.

Lånekassen avskriver fordringen når den overføres til Statens innkrevingsentral på permanent basis<sup>12</sup>. I tillegg avskrives fordringer som i henhold til fastsatte regler med sikkerhet kan karakteriseres som tapte. Det vises også til note 12.

	(1000 kroner)		
	2007	2006	2005
Avskrevet som tap, uerholdelig	5 371	6 962	22 461
Avskrevet som tap, gjeldsordning	31 214	27 728	28 832
Avskrevet som tap og overført til SI <sup>13</sup>	285 684	397 332	338 285
<b>Tap på utlån</b>	<b>322 269</b>	<b>432 022</b>	<b>389 578</b>

Se også note 5, som viser rettighetsbaserte ettergivelser.

## Note 11 Tilskudd fra staten for 2007

Denne posten viser summen av inntekter og utgifter for Lånekassen i 2007 som er dekket over statsbudsjettet. Følgende tabell viser detaljer på kapittel- og postnivå i samsvar med statsregnskapets oppstilling.

	(1000 kroner)		
	2007	2006	2005
Kap. 0228 post 70 Statstilskudd til elever i private skoler	22 387	20 847	20 688
Kap. 2410 post 01-1 Lønn, godtgjørelser og sosiale utgifter	148 705	145 718	152 979
Kap. 2410 post 01-2 Varer og tjenester	121 820	118 816	131 381
Kap. 2410 post 45 Større utstyrsanskaff. og vedlikehold	26 635	31 621	21 934
Kap. 2410 post 70 Utdanningsstipend osv.	2 619 444	2 579 369	2 305 781
Kap. 2410 post 71 Andre stipend	377 159	420 314	553 431
Kap. 2410 post 72 Rentestøtte	1 230 809	929 385	773 739
Kap. 2410 post 73 Avskrivning	297 369	317 361	415 453
Kap. 2410 post 74 Tap	322 269	432 022	389 578
Kap. 2410 post 75 Tilskudd for tilrettelegging av utdanning i utlandet	5 745	5 459	5 310
Kap. 5310 post 03 Refunderte utgifter og egne inntekter	-162	-41	-407
Kap. 5310 post 04 Refunderte utgifter av ODA-godkjente utgifter	-26 000	-18 000	-13 000
Kap. 5310 post 15 Refundert pga. arbeidsmarkedstiltak	0	0	-7
Kap. 5310 post 16 Refunderte fødselspenger	-1 698	-2 292	-3 110
Kap. 5310 post 18 Refunderte utgifter ved sykmelding	-4 203	-3 736	-4 219
Kap. 5310 post 72 Betalte gebyr, innbetalt til staten	-129 551	-130 263	-136 473
<b>Netto tilskudd fra staten</b>	<b>5 010 728</b>	<b>4 846 580</b>	<b>4 613 058</b>

<sup>12</sup> Statens inntekter av fordringer som er permanent overført til SI inntektsføres på kap. 4634 Statens innkrevingsentral, post 85 Misligholdte lån i Statens lånekasse for utdanning. I 2007 ble det inntektsført 215 millioner kroner på denne posten.

<sup>13</sup> Inkassosaker som har vært uten vesentlig innfordringsmessig framgang i mer enn tre år etter oppsigelse, blir overført til Statens innkrevingsentral på permanent basis. Disse kundene mister alle rettigheter i Lånekassen, også muligheten til å få ny støtte. I 2007 ble 2 630 kunder permanent overført til Statens innkrevingsentral.

## Note 12 Utlån og opptjente, ikke betalte renter

Lånekassens utlånsportefølje består av ikke-rentebærende lån til kunder i utdanning, rentebærende lån til kunder i tilbakebetalingsfasen, samt påløpte ikke-betalte renter. Låntakere i tilbakebetalingsfasen kunne i 2007 velge mellom fast rente med tre eller fem års bindingstid, eller flytende rente. Tilbudet for flytende og fast rente endres hvert kvartal (se også note 1).

### *Fordeling av utlån etter lånetype og rentenivå pr. 31.12.2007:*

	Prosent	Beløp i 1000 kr	Antall kunder
Ikke rentebærende lån til kunder i tildelingsfase		25 318 048	174 873
Rentebærende lån, inkludert renter, til kunder i tilbakebetalingsfase			
- flytende rente	4,0-5,3	60 458 110	457 785
- 3 års fast rente	5,0-5,9	2 925 624	16 774
- 5 års fast rente	51-5,9	7 438 433	44 738
		<b>96 140 215</b>	<b>694 170</b>

I beløpene for utestående lån og opptjente, ikke betalte renter pr. 31.12.2007, er det også inkludert lån som må defineres som tapsutsatte. Risikoen for tap vil være særlig stor innenfor beholdningen av oppsagte lån. I tillegg til oppsagte lån vil det også være risiko for tap blant de lånene der det er gitt lettelse i betalingsvilkårene, men hvor lånet ikke er misligholdt, se note 10.

## Note 13 Konverteringsfondet

All støtte til høyere utdanning utbetales som lån og omgjøres til stipend ved bestått eksamen. Ordningen skal virke motiverende for opprettholdelse av studieprogresjon. Det er anledning til å få omgjort lån til stipend inntil 8 år etter lånet ble gitt.

For å sikre at midler øremerkes for omgjøring fra lån til stipend i hele 8 års perioden, er det etablert et Konverteringsfond som skal ivareta Lånekassens finansieringsbehov i forbindelse med ordningen. Kunnskapsdepartementet utbetaler årlig en avsetning til Konverteringsfondet. Avsetningens størrelse baseres på Lånekassens estimat for hvor stor andel av årets utbetalte lån som antas omgjort til stipend de neste 8 årene. Stipendkostnaden som påløper ved omgjøring av lån kostnadsføres ikke i Lånekassens regnskaper, men faktureres og belastes Konverteringsfondet fortløpende (månedlig).

### *Konverteringsfondets kostnader*

Det er påløpt 3 945 mill. kroner i Lånekassens regnskap som omgjøring fra lån til stipend i 2007, jf note 16. Det er betalt 4 043 mill. kroner fra Konverteringsfondet til Lånekassen i 2007. Årsaken til dette avviket er at Konverteringsfondet betaler etterskuddsvis pr måned til Lånekassen. Det fører til at regnskapet i Konverteringsfondet alltid vil være litt forskjellig fra Lånekassens regnskap.

### *Konsekvenser for Lånekassens utlån*

Som følge av at deler av, eller hele lånet omgjøres til stipend ved bestått eksamen, vil studenter og kunder i tilbakebetalingsfasen som ikke har bestått alle kurs, ha mer gjeld til Lånekassen enn de ville hatt om studentene fikk utbetalt stipend for hvert studiesemester (gammel ordning).

Konverteringsfondets beholdning på 3 941 mill. per 31.12.2007 er et uttrykk for hvor mye av Lånekassens utlån som forventes nedskrevet som følge av omgjøring fra lån til stipend.

## Note 14 Andre kortsiktige krav

Som nevnt i note 13 betaler Konverteringsfondet etterskuddsvis pr mnd til Lånekassen. I desember 2007 ble det konvertert lån til stipend for i alt 44,1 mill. kroner som Lånekassen har til gode fra Konverteringsfondet ved utgangen av 2007.

Posten består for øvrig av forskuddsutbetalinger og fordringer i forbindelse med anmeldte bedragerier.



**Note 15      Annen kortsiktig gjeld**

Skattetrekk (forskuddstrekk) og pensjonsinnskudd som ikke er innbetalt er bokført i årsregnskapet som annen kortsiktig gjeld.

**Note 16      Lån fra staten**

		(1000 kroner)		
		2007	2006	2005
Samlet innlån pr. 01.01.		91 573 237	87 312 246	82 350 452
+ opptak nye lån i året	(kap. 2410 post 90)	17 711 514	16 703 645	16 767 230
- nedbetaling avdrag og renter	(kap. 5310 post 90)	-8 695 080	-7 931 277	-7 371 989
- tap og avskrivning	(kap. 5310 post 91)	-504 116	-591 249	-639 353
Omgjort til stipend ved bestått eksamen	(kap. 5310 post 93)	-3 945 340	-3 920 128	-3 794 094
<b>Lån fra staten</b>		<b>96 140 215</b>	<b>91 573 237</b>	<b>87 312 246</b>