

Årsrapport 2008



Innhold:

Sammendrag	3
1 Innledning	4
2 Resultater for Lånekassen 2008	4
2.1 <i>Forvaltning av utdanningsstøtten</i>	4
2.1.1 Endringer i regelverk.....	4
2.1.2 Utviklingen av utdanningsstøtten	4
2.2 <i>Resultater fra kjernevirksomheten</i>	6
2.2.1 Kundens sikkerhet skal ivaretas (løsningene skal være sikre).....	6
2.2.2 Kunden skal tilbys fleksible løsninger	6
2.2.3 Kundene skal oppleve at løsningene er tilgjengelige og effektive	6
2.2.4 Tilbakebetaling.....	7
2.2.5 Tilgjengelighet	8
2.2.6 Lånekassens forvaltning av utdanningsstøtteordningene skal være effektiv	9
2.2.7 Lånekassens forvaltning av utdanningsstøtteordningene skal være pålitelig og holde høy kvalitet	10
2.3 <i>Fornyelsen i 2008</i>	11
2.3.1 Høykvalitetsalternativet	11
2.3.2 Nettsøknad del II.....	12
2.3.3 Kompetanse.....	12
2.3.4 Kjernelånekassen.....	13
2.3.5 Kostnader og finansiering 2008	13
3 Generelle krav til den samlede aktiviteten	15
3.1 <i>Likestilling</i>	15
3.2 <i>Samfunnsikkerhet og beredskapsarbeid</i>	16
3.3 <i>Miljøledelse</i>	16
3.4 <i>Helse, miljø og sikkerhet</i>	16
3.5 <i>Systematiske brukerundersøkelser</i>	16
3.6 <i>Oppfølging IA-avtalen</i>	17
3.7 <i>Integrering og inkludering av personer med innvandrerbakgrunn</i>	17
4 Årsregnskap for 2008 for Statens lånekasse for utdanning	18
4.1 <i>Resultatregnskap</i>	18
4.2 <i>Balanse</i>	19
4.3 <i>Regnskapsprinsipper</i>	20
4.3.1 Regnskapsprinsipper	20
4.3.2 Periodisering av rente- og gebyrinntekter	20
4.3.3 Førings av andre inntekter og kostnader	20
4.3.4 Tap på utlån.....	20
4.3.5 Inntektsføring av renter av misligholdte utlån.....	20
4.3.6 Konvertering av studielån til stipend.....	20
4.4 <i>Noter</i>	20

Sammendrag

Lånekassen har i 2008 fortsatt den positive utviklingen fra 2004 med å øke tilgjengeligheten og fleksibiliteten for kundene. Kundene har i enda større grad tatt i bruk elektroniske løsninger og løsningene er godt mottatt. Dette har medført en fortsatt nedgang i manuelle henvendelser.

Til tross for en fortsatt positiv utvikling, har ikke Lånekassen i like stor grad som tidligere år lykkes med å nå prestasjonskrav som er satt i tildelingsbrevet for 2008.

Høykvalitetsalternativet

En strategi på veien til høykvalitetsalternativet er å muliggjøre elektroniske kanaler for alle kunder. I 2008 ble det innført nettsøknad for flertallet av elever i videregående opplæring, en kundegruppe på om lag 180 000 kunder. Det ble videre iverksatt et prosjekt for å se på muligheten for at tilnærmet alle kunder som søker lån og stipend kan bruke nettsøknad.

I 2008 ble 25 pst. flere tildelingssaker ferdigbehandlet innen utgangen av august i forhold til tidligere år. Behandlingssituasjonen for tildeling var derimot i andre halvdel av 2008 ikke tilfredsstillende for den gruppen av kunder der saker ble behandlet manuelt. Samlet var gjennomsnittlig behandlingstid to dager over prestasjonskravet i 2008. Det er flere forklaringer til det avviket som oppsto. I størrelsesorden 10 000 saker, som skulle vært behandlet maskinelt og dermed vært kurante, ble ved en feil manuelle i perioden juli til september. Videre kan deler forklares med en tidligere innkommst av søknader i perioden juni-august. I 2008 klarte ikke Lånekassen å iverksette tilstrekkelige tiltak for å håndtere endringen i innkkomsten. I tillegg medførte treghet i IT-verktøy og feil i produksjonsjobber i en kritisk periode i august lavere produktivitet. Samlet medførte dette en økt gjennomsnittlig behandlingstid for tildelingssakene. For tilbakebetaling har behandlingssituasjonen vært preget av nytt regelverk fra inngangen av året. Overgangen til nytt regelverk krevde flere ressurser enn hva som var planlagt for innføringen. Rutinene ble forbedret utover våren og situasjonen var stabilisert før sommeren. Innføringen påvirket kundeservicen gjennom lengre manuell behandlingstid.

Kundenes muligheter til å kommunisere med Lånekassen ble i 2008 forbedret både når det gjelder tilgjengelighet og sikkerhet. For telefoni ble det for året satt et ambisiøst mål om å besvare 90 pst av de unike anropene. Resultatet ble 74 pst. svar på unike anrop som er en forbedring fra 2007. Årsaken til at målet ikke ble nådd er i hovedsak en undervurdering av arbeidsbelastningen for e-henvendelser som blir behandlet av det samme personalet. I andre halvår ble det satt inn større ressurser med det resultat at svartiden på e-henvendelser gikk ned og svarprosenten på telefon økte. Kundene kunne i 2008 ta i bruk portalen Dine sider som en sikker kanal til å sende e-henvendelser.

Kjernelånekassen

Etter Lånekassens vurdering er kjernelånekassen nå langt på vei realisert. I 2008 ble IT infrastruktur, produksjon av utgående kundeportaler og renhold utkontraktert. I tillegg ble det inngått opsjon på drift av Modulis med ekstern operatør.

LØFT Programmet

En hovedmilepæl ble nådd da Lånekassen signerte kontrakt for leveranse av første fase av nytt støttesystem for saksbehandlingen. Videre ble løsningsbeskrivningsfasen gjennomført i løpet av sommeren og LØFT Modulis er nå inne i sin første hovedleveranse som skal avsluttes i første halvdel av 2009.

Nettsøknad del II ble utviklet og innført ved start av undervisningsåret 2008-2009. Nettsøknaden er utviklet for elever i videregående opplæring. Søknaden kan benyttes med grensesnitt mot VIGO. Andelen nettsøknader ble i 2008 hele 66 pst for tildelingsområdet.

I løpet av 2008 er det gjennomført et prosjekt for å tilrettelegge for utkontraktering av IT infrastruktur. Selve utkontrakteringen ble gjennomført i perioden august til november. Resultatet av utsettingen er større stabilitet og høyere kvalitet på tjenestene.

1 Innledning

Lånekassens årsrapport for 2008 er svar på Kunnskapsdepartementets tildelingsbrev for 2008. Den omfatter Lånekassens samlede drift, både linjeaktiviteter og fornyelsen. Dokumentet rapporterer på oppnådde resultater, avvik og bruk av tildelte ressurser.

2 Resultater for Lånekassen 2008

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 Endringer i regelverk

Regelverket for behovsprøving av rentefritak ble endret i 2008. Omleggingen innebærer at rentefritaket behovsprøves mot brutto årsinntekt. Endringen ble gjort for å forenkle dokumentasjonskravet for låntakeren, styrke kontrollen og omfordele til personer med langvarig lav inntekt. Endringen innebærer også en administrativ forenkling for Lånekassen når nødvendig datafangst fra Skattedirektoratet og NAV er på plass.

2.1.2 Utviklingen av utdanningsstøtten

Tabellen under viser utviklingen i utdanningsstøtten de siste tre årene:

(mrd. kroner)

Portefølje	2006	2007	2008
A-lån (ikke rentebærende)	25,8	26,1	26,9
B-lån (rentebærende)	64,0	68,3	72,6
Rentebærende renter	1,7	1,7	2,0
<i>Samlet portefølje</i>	<i>91,5</i>	<i>96,1</i>	<i>101,5</i>

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.

2.1.2.1 Utviklingen i antall kunder og saker tildeling

	Resultat 2006	Resultat 2007	Resultat 2008	Endring 2007-08
Antall kunder	306 825	326 872	342 128	5 %
Antall saker	395 991	413 090	431 298	4 %

Tabell 2: Utviklingen i antall kunder og saker for tildeling

Antall kunder og saker viser som forventet en økning på grunn av innføring av utstyrsstipend for videregående opplæring. Den totale økningen er imidlertid mindre enn forventet, fordi det er registrert et lavere antall saker fra høyere utdanning.

2.1.2.2 Utviklingen av utdanningsstøtten – tildeling

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

(antall per undervisningsår)

Tildeling av støtte	2005–2006	2006–2007	2007–2008
Elever og studenter i utdanning med rett til støtte	420 300	415 700	427 000
Støttesøkere	300 726	296 000	314 886
Støttmottakere	276 672	271 273	289 575
Låntakere	202 652	195 336	189 348
Stipendmottakere (ekskl. konverteringsstipend)	143 457	145 386	166 980
Stipend (ekskl. konverteringsstipend)	255 102	253 919	284 694
Konverteringsstipend ¹⁾	168 261	159 024	147 513

Tabell 3: Antall mottagere av lån, stipend og konvertering

(mill. kr)

Tildelt lån og stipend	2005–2006	2006–2007	2007–2008
Tildelt lån	13 762	14 152	14 013
- av dette lån omgjort til stipend ved fullført utdanning ²⁾	4 456	4 235	3 923
Tildelt stipend	3 133	3 060	3 049
Lån og stipend i alt	16 895	17 212	17 062

Tabell 4: Regnskap for tildeling av lån og stipend

2.1.2.3 Utviklingen i antall kunder og saker tilbakebetaling

(antall)

	Resultat 2006	Resultat 2007	Resultat 2008	Endring 2007-08
Tilbakebetalende låntakere	506 241	519 297	530 683	2 %
Saker ³⁾	199 677	205 184	247 409	-

Tabell 5: Utvikling i antall kunder og saker for tilbakebetaling

Antall kunder har økt med 2 pst. Dette er som forventet i forhold til prognoser.

Innføring av nytt regelverk for tilbakebetaling i 2008 medfører at antall saker ikke er sammenlignbart med tidligere år. Økningen skyldes endringer i hvordan saker om betalingsutsettelse og rentefritak håndteres i systemet. Etter innføring av nytt regelverk registreres et brev som flere saker dersom det inneholder søknader for flere likningsår.

2.1.2.4 Utviklingen av utdanningsstøtten – tilbakebetaling

(mill. kroner)

Tilbakebetaling av lån	Regnskap 2006	Regnskap 2007	Regnskap 2008
Totalt utestående fordringer	91 716	96 185	101 509
Utestående renter	2 269	2 460	2 906
Innbetalt i alt	7 931	8 695	9 420
Ettergivelse basert på rettigheter	317	297	224
Rentestøtte	929	1 231	1 586
Regnskapsførte tap	433	322	332

Tabell 6: Utvikling av utdanningsstøtten - tilbakebetaling

1) Tallene viser status for alle tre år per 3. januar 2009

2) Status per 3. januar 2009. 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 innkrevningssaker. Enkelte ettergivelsesordninger er inkludert. Fra 2008 er saker som gjaldt både utsettelse og rentefritak skilt i to saker, dette innebærer at tallene for de siste tre årene ikke er sammenliknbare.

2.2 Resultater fra kjernevirksomheten

I dette avsnittet gis hovedresultatene for prestasjonskravene gitt i Kunnskapsdepartementets tildelingsbrev for 2008.

2.2.1 Kundens sikkerhet skal ivaretas (løsningene skal være sikre)

Personvern

Etablere en overordnet system for styrende dokumentasjon som ivaretar datasikkerhet iht. Personopplysningsloven

Høsten 2008 ble arbeidet med å etablere et helhetlig, virksomhetsomfattende system for oppfyllelse av personopplysningsloven videreført. Organisering og dokumentasjon av dette arbeidet har frem til nå vært delt på flere enheter i virksomheten, og formalisering av roller, ansvar og oppgaver har vært historisk betinget. Arbeidet, som er forankret i Lånekassens Sikkerhetsforum, vil bli slutført i 2009.

Sikkerhet i kundedialogen og behandling av personopplysninger i Lånekassens systemer er ivaretatt og i samsvar med personopplysningslovens bestemmelser.

2.2.2 Kunden skal tilbys fleksible løsninger

Selvbetjening

	Mål 2008	Resultat 2006	Resultat 2007	Resultat 2008	Endring 2007-08
Andel nettsøknader - tilbakebetaling	Min. 43 %	42 %	44 %	44 %	-
Andel nettsøknader - tildeling	Min. 42 %	49 %	46 %	66 %	45 %

Tabell 7: Andel nettsøknader for tildeling og tilbakebetaling

Andel nettsøknader - tilbakebetaling

Den positive trenden for selvbetjening på web for betalingsutsettelse fortsetter også i 2008. Resultatet er ikke sammenlignbart med foregående år på grunn av endringer som følge av nytt regelverk.

Andel nettsøknader - tildeling

Innføring av nettsøknad for elever i videregående opplæring ble vellykket. Store deler av elevmassen tok i bruk løsningen. Det er gunstig at elever i videregående opplæring benytter nettbaserte tjenester allerede fra starten av sitt kundeforhold med Lånekassen da det sannsynligvis vil medføre videre bruk av Lånekassens nettbaserte løsninger. Resultatet for andel nettsøknader uten nytt tiltak i 2008 ville blitt 45 pst.

2.2.3 Kundene skal oppleve at løsningene er tilgjengelige og effektive

2.2.3.1 Tildeling – gjennomsnittlig behandlingstid

	Mål 2008	Resultat 2006	Resultat 2007	Resultat 2008	Endring 2007-08
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid	9 dager	8 dager	9 dager	11 dager	23 %
Antall reelle saker over maksimal behandlingstid		939	1 275	2 133	67 %

Tabell 8: Gjennomsnittlig behandlingstid for tildeling av lån og stipend

Behandlingstid er i Lånekassen definert som antall dager fra en søknad er innkomstregistrert til vedtaksdato. Kurante (maskinelle) saker blir ferdigbehandlet i Lånekassen i løpet av en dag. I 2008 utgjorde dette 58,2 pst av sakene. Gjennomsnittlig behandlingstid for alle saker i 2008 er 11 dager. Dette er to dager over prestasjonskrav i tildelingsbrev.

Det er fire hovedårsaker til avviket i behandlingstiden:

1. En systemfeil medførte om lag 10 000 manuelle saker som skulle vært maskinelle. Dette var tildelingssøknader fra elever med ungdomsrett i videregående opplæring hvor fødselsnumrene ble

innhentet fra det sentrale folkeregisteret. Systemet satte likevel sakene som manuelle. Dette er beregnet til å ha økt den gjennomsnittlige behandlingstiden i størrelsesorden en dag.

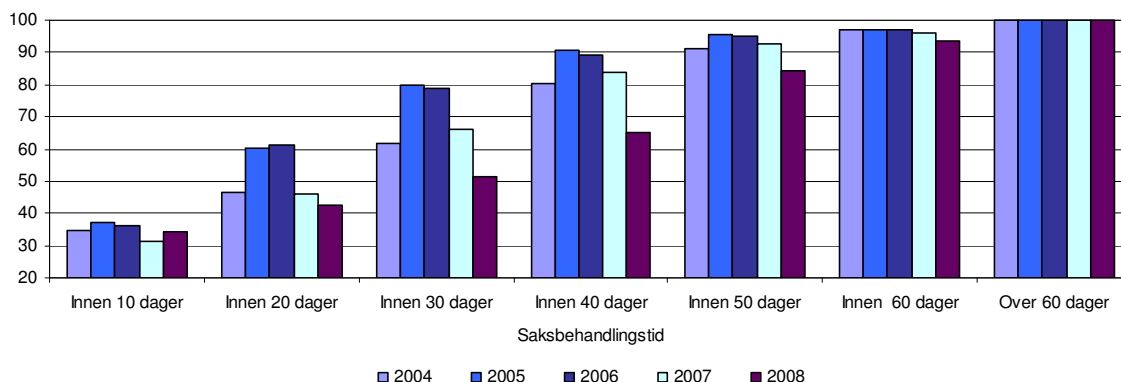
- Innkkomsten av saker i perioden mai – august økte p.g.a. nettsøknad for elever i videregående opplæring og tiltak for å stimulere studenter i høyere utdanning til å søke tidlig. Lånekassen var forberedt på endret inntakprofil for søknader knyttet til videregående opplæring og det var iverksatt tiltak for å håndtere dette. Ekstra ressurser ble tilført i perioden juni, juli og halve august. De fleste elevene i denne gruppen fikk dermed sine søknader ferdigbehandlet til skolestart medio august. Lånekassen var imidlertid ikke tilstrekkelig forberedt på den økte inntaksten for høyere utdanning i perioden juni -august. Ved skolestart var restansene, og alderen på disse, høyere enn tidligere år. Saksbehandlingen ble skjermet og restansene håndtert i løpet av oktober.
- Treghet og nedetid for saksbehandlingssystemene i august medførte forsinkelser i saksbehandlingen. Problemene forsvart ved omlegging til ny plattform for infrastruktur i løpet av september.
- Lånekassen opplevde problemer med noen av de store produksjonsjobbene konvertering av lån til stipend, likningskontroll og betalingsplaner i saksbehandlingssystemet LIS. Dette medførte tidkrevende manuell gjennomgang og kvalitetssikring av saker.

For utlandssaker ble det i 2008 innført en årlig faglig og økonomisk kontroll av utlandsstudenter. Dette medførte betydelig høyere behandlingstid for dette kundesegment fordi alle saker ble manuelt håndtert.

2.2.3.2 Andel ferdigbehandlede manuelle saker

Gjennomsnittlig behandlingstid for de ukurante sakene, dvs. saker som behandles manuelt, er ved utgangen av 2008 på 29 dager. Figuren under viser utviklingen i behandlingstid for de fem siste årene.

Prosent ferdigbehandlede manuelle saker



Figur 1: Andel ferdigbehandlede manuelle saker (akkumulert) fordelt på behandlingstid tildeling

Den manuelle behandlingstiden har økt de tre siste årene og flere saker har fått en behandlingstid over 8 uker. Lånekassens utfordring er å sikre fleksibilitet i personalressursene i forhold til de årlige sesongvariasjonene og å ta hensyn til at nye løsninger påvirker kundeadferden (inntakst). Vurderingene som er gjort går i retning av å ha tilgjengelig flere saksbehandlingsressurser i perioden mai - oktober.

2.2.4 Tilbakebetaling

2.2.4.1 Tilbakebetaling – gjennomsnittlig behandlingstid

	Mål 2008	Resultat 2006	Resultat 2007	Resultat 2008
Gjennomsnittlig saksbehandlingstid	9 dager	9 dager	9 dager	14 dager
Antall saker over maksimal behandlingstid		2 405	458	6 790

Tabell 9: Gjennomsnittlig behandlingstid for tilbakebetaling

Resultatet fra 2008 er ikke direkte sammenlignbart med tidligere år. Dette skyldes innføring av nytt regelverk for utsettelse, rentefritak og ettergivelse på grunn av uførhet og medfører et brudd i statistikken, jf pkt 2.1.5.

Innføringen av nytt regelverk tok lengre tid enn planlagt og var ikke etablert i behandlingssystemene før medio februar. Dette medførte lengre behandlingstid enn forutsatt. Selve oppstarten medførte også at en betydelig andel saker fikk behandlingstid utover 8 uker.

Etter innføring av nytt regelverk var gjennomsnittlig behandlingstid 15 dager. Mot slutten av året var det imidlertid færre søknader som måtte behandles tilbake i tid og vi så at det var enklere å gjennomføre saksbehandling når inntektskravet ikke skal vurderes. Resultatet for året ble 14 dager.

2.2.4.2 Behandling av manuelle saker tilbakebetalingssaker

I 2008 var gjennomsnittlig behandlingstid for manuelle tilbakebetalingssaker 25 dager. Antall saker med mer enn 8 ukers behandlingstid viser en sterkt nedadgående tendens fra og med november 2008.

Kunden har forskjellige behov når det gjelder behandlingsløpet for betalingsutsettelse og rentefritak. Når det gjelder søknad om betalingsutsettelse er det viktig for kunden med en rask behandling og at søknaden gir oppsettende virkning for betalingsplikten inntil saken er ferdigbehandlet. For rentefritak er det vesentlige for kunden at hun er godt informert om behandlingsprosessen og at Lånkassen sikrer at saken er klar for vedtaksstilling når ligningskontrollen blir gjennomført.

2.2.5 Tilgjengelighet

	Mål 2008	Resultat 2006	Resultat 2007	Resultat 2008	Endring 2007-08
Manuelle kundefølgelser:					
Antall anrop unike telefonnummer		407 010	438 586	407 282	-7 %
Antall besvarte telefoner		268 916	312 813	301 175	-4 %
Svarprosent telefon	90 %	49 %	71 %	74 %	
Kundebesøk		56 687	42 133	34 824	-17 %
E-post antall		119 604	105 092	104 718	-
E-post behandlingstid (virkedager)	3 dager	-	< 3 dager	6 dager	3 dager
Selvbetjening:					
www.lanekassen.no		-	4 145 029	4 793 693	16 %
Dine sider – antall besøk (unike visn.)		-	2 068 010	2 832 665	37 %

Tabell 10: Resultater for kundeservice

Kundefølgelser

Lånkassen opplever en jevn økning i antall kundefølgelser. Antallet manuelle henvendelser går imidlertid ned pga. tiltak som styrer kundefølgelsen mot selvbetjeningsløsningene.

Det ble satt et ambisiøst prestasjonskrav for svarprosent på unike telefonhenvendelser i 2008. Resultatet for 2008 ble bedre enn 2007, men betydelig under prestasjonskravet. Hovedårsaken til manglende måloppnåelse for telefon og e-post var manglende bemanning i første halvår. Faktorer som spilte inn var høyt sykefravær, høy turnover, opplæring av nye medarbeidere og for optimistiske gevinstberegninger.

Innføring av ny og sikrere e-henvendelsesløsning har i seg selv vært en suksess, men beregningene av gevinster viste seg å være for optimistisk. Lånkassen forventet at svartiden per e-post ble kortere etter innføring av ny løsning, men det viste seg at svartiden faktisk ble lengre. Årsaken er at man i ny løsning kan gi mer saksrelatert informasjon, og at dette krever mer tid enn ved generell informasjon.

E-post er i ny løsning likestilt med brev, idet e-post nå gir kunden informasjon som gjelder kundens personlige forhold i Lånkassen. Ny e-postløsning er mindre ressurskrevende enn prosessene knyttet til brev. I tillegg får kunden raskere svar enn hva som er tilfelle med brevkorrespondanse.

Kundesenteret fikk før siste halv år styrket bemanning og resultater i siste kvartal er i.h.t. prestasjonskravene.

Kostnadseffektive kanaler for kundeinformasjon

Det er et mål for Lånekassen å øke bruken av elektroniske løsninger og selvbetjeningsløsninger i kommunikasjonen med kunder og samarbeidspartnere. Dine sider er videreutviklet og det er satset på mer målrettet informasjon til ulike kundegrupper.

Selvbetjeningsportalen Dine sider har hatt en økning på 37 pst i forhold til 2007. Fra oktober har Lånekassen vektlagt bruk av MinID for at kundene i størst mulig grad skal være forberedt på at Lånekassens PIN-kode avvikles og at MinID videreføres som eneste autentiseringsløsning i 2009.

2.2.6 Lånekassens forvaltning av utdanningsstøtteordningene skal være effektiv

2.2.6.1 Produktivitet

I 2008 oppsto uønskede hendelser knyttet til noen av de store produksjonsjobbene (konvertering av lån til stipend, likningskontroll og betalingsplaner) i saksbehandlingssystemet LIS.

Det største problemet oppstod ved at store mengder gamle eksamensdata ble lastet i LIS fra et forsystem. Det var ikke systemkontroller som kunne oppdage at dataene hadde blitt mottatt og behandlet tidligere. Feilen ble oppdaget før utsendelse av vedtaksbrev til kundene, men det medførte manuelle opprettinger i LIS - systemet. Det ble også i 2008 oppdaget at det for en gruppe kunder i perioden fra 2002 og fram til 2008 ikke hadde vært foretatt likningskontroll p.g.a. en programfeil. Feilene medførte at regionkontorene fikk ekstra manuelle arbeidsoppgaver (omgjøring av vedtak, tilskrivning, informasjon) i den mest hektiske behandlingsperioden høsten 2008.

Det er iverksatt tiltak for å unngå tilsvarende hendelser. Imidlertid er en del av de store programmene i LIS blitt så komplekse at det er vanskelig å avdekke alle konsekvenser av endringer i programkoden eller resultatet når programmene skal behandle "ulogiske" data. Kompleksiteten i LIS er et av hovedargumentene for fornying av datasystemene.

	Prestasjonskrav	Resultat 2006	Resultat 2007	Resultat 2008
Antall saker per årsverk tildeling	Minimum 7 500	6 729	7 071	7 506
Antall saker per årsverk tilbakebetaling	Minimum 10 200	9 274	10 123	12 246

Tabell 11: Produktivitet

Lånekassen har en produktivitet i saksbehandlingen som er i samsvar med eller bedre enn prestasjonskravet for tildeling og tilbakebetaling.

Resultatet for tildeling viser 7 506 behandlede saker per årsverk totalt. Dette er et meget godt resultat sett i forhold til manglende kurans og andre forhold som har påvirket saksbehandlingen i negativ retning i 2008.

Resultatet for tilbakebetaling endte i 2008 på 12 246 saker per årsverk. Innføring av nytt regelverk innebærer at vi ikke kan sammenligne 2008 med tidligere år. Likevel er dette et positivt resultat med tanke på at selve innføringen av nytt regelverk var krevende.

De samme personene som behandler tildelings- og tilbakebetalingsaker, behandler også en betydelig portefølje med brev. I 2008 er det lagt ned et arbeid for å dokumentere og lage statistikk på området.

2.2.6.2 Kurans – helautomatiske saker

I 2008 endte kuransen på 58,2 % et avvik på 0,8 prosentpoeng i forhold prestasjonskrav.

	Mål 2008	Resultat 2006	Resultat 2007	Resultat 2008	Endring 2007-08
Kurans - tildeling	Min 59 %	56 %	58 %	58 %	0 %

Tabell 12: Resultater forkurans - tildeling

Kurantkriteriene ble i 2008 gjennomgått og oppdatert. De største endringene var knyttet til Kunnskapsløftet. For søknader fra elever med ungdomsrett gikk Lånekassen i 2008 over fra å spørre søkeren om foreldrenes fødselsnummer til å innhente fødselsnumrene direkte fra det sentrale folkeregisteret. I denne forbindelse oppsto det en systemfeil som førte til om lag 10 000 ekstra manuelle saker. Feilen medførte en reduksjon i kuransen på om lag 2,3 prosentpoeng og økte gjennomsnittlig behandlingstid med om lag en dag.

2.2.6.3 Utvikling i kundenes bruk av e-faktura

	Mål 2008	Resultat 2006	Resultat 2007	Resultat 2008	Endring 2007-08
Andel e-faktura ved siste varsling	45 %	31 %	38 %	44 %	16 %

Tabell 13: Utvikling i andel e-faktura

Ved novembervarslingen i 2008 var det 190 000 kunder som benyttet e-faktura. Målet for 2008 var ambisiøst, men systematisk jobbing med kampanjer og informasjonstiltak ga resultater. Selv med et avvik i forhold til prestasjonskravet vurderes resultatet som meget bra.

2.2.6.4 Innkreving av oppsagte lån

Lånekassen har utkontraktet alle innkrevingsoppgaver til Statens Innkrevingsentral (SI).

Lånekassen gjennomført i desember 2008 kontroll av SIs saksbehandling og avskrivninger i forbindelse med rettslige gjeldsordninger, ettergivelsessaker og foreldede renter. Resultatet av kontrollen er at saksbehandlingen er tilfredsstillende og av god kvalitet.

2 549 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 4,1 milliarder kroner. Innkrevingsresultatet for 2008 er 470,8 millioner kroner, hvorav 367,5 millioner kroner er innbetalt via SI. I 2008 ble 11,1 pst av totalt utestående gjeld innfordret.

År	Antall inkasso-kunder per 31.12	Total gjeld (mrd. kr)	Antall kunder med utleggspant per 31.12	Innkrevd beløp (mill. kr)	I % av total gjeld	Permanent overført til SI	Tap (mill. kr)
2006	34 548	3,9	3 603	458,8	11,6 %	3 871	397,3
2007	33 295	3,9	4 225	491,6	11,7 %	2 630	285,6
2008	32 960	4,1	4 032	470,8	11,1 %	2 549	306,8

Tabell 14: Resultater for innkrevingsområdet

2.2.7 Lånekassens forvaltning av utdanningsstøtteordningene skal være pålitelig og holde høy kvalitet

Saksbehandling i tråd med forskriftene

Fortsette arbeidet med å utforme kvalitetsmål

Arbeidet med kvalitet en del av Lånekassens internkontrollarbeid og berører alle ledd i Lånekassen i større eller mindre grad. Det er iverksatt et arbeid med å konkretisere kvalitetsmål for selve saksbehandlingen. Dette arbeidet forventes å bli slutført i løpet av 2010.

Følgende tiltak trekkes frem fra 2008:

Lånekassen har forbedret kontrollen av studenter i utlandet. Lånekassen har ikke det samme samarbeidet med utenlandske læresteder, som med norske læresteder, der opptak, oppmøte og eksamensresultater innrapporteres automatisk. Det ble derfor innført en forsterket kontroll av studenter i utlandet for å få inn nærmere opplysninger om oppmøte, faglig progresjon og betalte skolepenger.

I 2008 ble saksbehandlingen styrket med sikte på bedre regelverksforståelse og bedre skjønnsutøvelse. Virkemidler i dette arbeidet har vært faglige nettverk, møter, konferanser og opplæring samt bedre informasjonen internt og klargjøring av ansvar for å foreta nødvendige avklaringer.

Det er opprettet fagsider på intranettet og faglige nettverk er utvidet. Det er opprettet et eget nettverk for klagesaker.

I 2008 ble det opprettet et eget kvalitetsutvalg. Utvalgets oppgave er gjennom en risikoanalyse av hvor feil kan oppstå i den maskinelle og manuelle saksbehandlingen, å foreslå og gjennomføre kvalitetskontroller.

Videre er det startet innføring av et rettskilde- og prinsipparkiv for å strukturere informasjonen til saksbehandlere.

Lik behandlingstid

I evalueringen av 2007 ble det slått fast at den manuelle behandlingstiden for tildeling, tilbakebetaling og brev mellom regionkontorene i perioder hadde en variasjon på mer enn 5 uker. Det er ikke saklig grunnlag for ulik behandlingstid mellom regionene på ellers like type søknader eller henvendelser.

I 2008 har det derfor vært gjennomført statusmøter hver uke der restansens alder og fordeling mellom kontorene er blitt vurdert. Dersom det har vært risiko for forskjeller på mer enn 3 uker har tiltak blitt iverksatt. Behandlingstiden mellom kontorene vurderes nå som akseptabel, men det er fremdeles et potensial for å ytterligere utjevning.

2.3 Fornyelsen i 2008

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 2008 forslag til revidert styringsdokument v.2.2. 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.

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 2008.

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 LØFT Modulis

Frem til april var hovedaktiviteten i prosjektet kontraktsforhandlinger og kontraktsinngåelse. Arbeidet med anskaffelse av leverandør til selve IKT-systemet ble sluttført primo april 2008. Kontrakt ble inngått med Capgemini.

Like etter kontraktinnngåelsen startet prosjektet arbeidet med hovedleveranse 1. Denne fasen ble innledet med en løsningsbeskrivelsesfase i samsvar med kontraksstandarden PS2000. Konstruksjonsfasen startet etter at løsningsbeskrivelsen ble godkjent 27. juni. Konstruksjonsfasen for første hovedleveranse har tatt lengre tid enn opprinnelig planlagt. Revidert plan er at Modulis leveres til godkjenning i mai 2009.

Konstruksjonsfasen er delt inn i flere trinn (delleveranser) og det ble først utviklet en prototyp av Modulis der en ser at en nettsøknad kan fylles ut, sendes inn og deretter behandles automatisk eller manuelt. Hensiktene med denne prototypen er å se at løsningsbeskrivelsen teknisk sett er realiserbar og å skaffe erfaringer til konstruksjonsfasen.

I første fase leveres kunde- og saksbehandlingsløsning for rentefritak og betalingsutsettelse med tilhørende tekniske løsninger. Lånekassen deltar i leverandørens systemtesting og i brukertesting av Modulis.

Høsten 2008 ble innføringsprosjektet (delprosjekt i Modulis) etablert. Prosjektet skal tilrettelegge for mottaket av systeme,, både når det gjelder opplæring og teknisk løsning, når Modulis skal produksjonssettes.

2.3.2 Nettsøknad del II

Lånekassen etablerte fra undervisningsåret 2008–2009 nettsøknad for videregående opplæring.

Behovet for nettløsning ble forsterket av en forventet volumøkning i søknadene og et ønske om en mer tidsriktig løsning. Nettsøknad for videregående opplæring var mulig fordi opptaksdata nå kan hentes fra VIGO. Lånekassen skal påvirke kundeatferden 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 alle i denne kundegruppen vil sannsynligvis føre til økt bruk av Lånekassens øvrige nettløsninger. Det er mot slutten av 2008 opprettet et prosjekt med formål å etablere en elektronisk nettsøknad for alle elever i videregående opplæring til undervisningsåret 2009-2010.

Foreløpige realiserte gevinster fra prosjektet er beregnet til 1,3 mill. kroner i 2008.

2.3.3 Kompetanse

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

Gjennomførte leveranser fra prosjektet i 2008 omfatter:

- kartlegging av eksisterende og fremtidig bemanningsbehov og kompetansekrav og med bakgrunn i dette utarbeidet kompetanseutviklingsplan for 2009
- kartlegging av overtallighet i forhold til nye arbeidsoppgaver og kompetansekrav for utarbeidelse av tiltaksplaner og videre oppfølging i linja
- gjennomført kompetansegivende kurs i prosjektledelse for en gruppe ansatte
- støttefunksjon i endringsgruppen som arbeider med linjas mottak av Modulis
- gjennomført tre utvidede ledersamlinger – perspektiv for samlingene var medarbeideroppfølging og endringsledelse
- utarbeidet nytt medarbeiderkonsept som skal fungere som et verktøy i kartlegging av kompetansebehov og gjennomføring av kompetansehevende tiltak

Arbeidet videreføres i 2009 med vekt på individuell lederutvikling samt kompetansestyring og bemanningsplanlegging.

2.3.4 Kjernelånekassen

Med de tiltak som er gjennomført i 2008 vurderer Lånekassen at strategien kjernelånekassen er oppfylt. Det er i tillegg til nedenstående punkter gjort forberedelser for å utkontraktere drift av Modulis når dette driftssettes i 2009.

Punktene nedenfor oppsummer status for arbeidet med å realisere kjernelånekassen i 2008.

2.3.4.1 IT driftstjenester

Infrastrukturprosjektet la til rette for overgang til ny teknisk plattform for å sikre bedre stabilitet for systemene og tilfredsstillende sikkerhet.

Med ny plattform menes at alt sentralt datautstyret for å håndtere brukernes ”skrivebord” (tynne klienter), intern og sikker sone, kjøring av sentrale systemer, nettverksutstyr etc. er skiftet ut og satt opp på nytt i eksterne leverandørs driftslokaler.

Arbeidet med å etablere en reserveløsning hos leverandør er startet. Dette vil redusere Lånekassens sårbarhet i.f.t. driftsstabilitet. I reserveløsningen vil IT-utstyr gjenbrukes.

Den nye driftsplattformen inkludert reserveløsningen skal formelt godkjennes første kvartal 2009.

2.3.4.2 Arbeidet med å utkontraktere print og konvoluttering

Arbeidet med å utkontraktere print og konvoluttering startet i juni 2006 med en forstudie for å avklare om Skattedirektoratet (SKD) kunne overta Lånekassens print og konvoluttering. Fra sommeren 2007 og fram til februar 2008 ble alle produksjonsjobber overført, herunder også den kompliserte gjeldsbrevproduksjonen og varslingene. Varslingsjobbene er i tillegg lagt over på hvit giro.

Videre i 2008 ble det jobbet med å dokumentere, planlegge og produksjonskjøre alle store satsvise jobber i LIS som er knyttet til forvaltning av lån og stipend.

Realisert gevinst i 2008 er beregnet til 0,5 mill. kroner.

2.3.5 Kostnader og finansiering 2008

2.3.5.1 Kostnader i 2008

Utviklingskostnadene i forbindelse med LØFT- programmet føres i hovedsak på post 45 Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold. For 2008 er det postert 80,7 mill. kroner på denne posten. Det er i tillegg ført utviklingskostnader til LØFT-programmet på post 01 med 7,4 mill. kroner. Dette er interne ressurser til fornyelsen. Totalt var utviklingskostnadene i LØFT i 2008 88,1 mill. kroner, jf. pkt. 4.4 note 9.

	(mill.kr)	
	2007	2008
Lønn og godtgjørelser postert på post 01	5,12	7,38
Varer og tjenester postert på post 45	26,64	80,72
Sum LØFT - utviklingskostnader	31,75	88,10

Tabell 15: Kostnader i LØFT-programmet

2.3.5.2 Finansiering

Finansiering av LØFT programmet består av tilleggsbevilgning og egenfinansiering.

Tilleggsbevilgning

I 2008 er det benyttet 31,2 mill. kroner i tilleggsbevilgning. Dette er 37,9 mill kroner lavere enn planlagt. I tillegg er 28,4 mill. kroner av bevilget beløp overført til 2009. Årsaken til redusert tilleggsbevilgning og overføringer til 2009 er endret fremdrift i LØFT Modulis.

Egenfinansiering

Kravet til egenfinansiering i 2008 var 62 mill. kroner. Resultatet for 2008 ble 58,9 mill. kroner. Årsaken til differansen er mindre bruk av interne ressurser til fornyelsen enn planlagt. Reduksjon i bruk av interne ressurser medfører tilsvarende reduserte kostnader for fornyelsen i 2008.

I 2008 ble det tatt ut 4,2 mill. kroner i gevinster i tillegg til tidligere realiserte gevinster. Gevinster og omdisponeringer er videreført til 2009 og skal være en del av grunnlaget for finansieringen av det videre fornyelsesarbeidet.

Finansieringsplan i styringsdokumentet versjon 2.2 inneholder overføringer av ubrukte midler fra 2006 på post 45 på totalt 14,1 mill. kroner. Totalt ble det brukt 5,35 mill. kroner av disse som en del av egenfinansiering i 2008.

Tabellen nedenfor oppsummerer egenfinansiering i 2008:

	(mill. kr)	
	Resultat 2007 (2007-kr)	Resultat 2008 (2008-kr)
Inngående gevinster fra 2005- 2007 (prisjustert)	28,60	29,32
Nye gevinster fra 2008-2011		4,20
Årlige omdisponeringer innenfor ordinært budsjett	20,84	20,00
Gevinster og omdisponeringer	49,44	53,52
Overføringer fra 2006 iht finansieringsplan	8,75	5,35
Egenfinansiering	58,19	58,87

Tabell 16: Egenfinansiering i 2008

Finansiering	Resultat 2008
Egenfinansiering	58,87
Tilleggsbevilgning (p50)	63,20
Overføringer fra 2007 til 2008	26,41
Faseforskyvning spilt inn til omgruppering 2008	-37,90
Overføring fra 2008 til 2009 (av disponible ramme Lånekassen)	-22,48
Finansiering av disponibel ramme Lånekassen	88,10
Usikkerhetsavsetning (tilleggsbevilgning: p50-p85)	5,90
Overføring fra 2008 til 2009 (av usikkeravsetning)	-5,90
Sum finansiering ramme p85	88,10

Tabell 17: Finansiering av LØFT-programmet i 2008

3 Generelle krav til den samlede aktiviteten

3.1 Likestilling

Ved utgangen av 2008 hadde Lånekassen totalt 312 fast ansatte, hvorav 63 pst var kvinner og 37 pst menn. Ved de seks kontorstedene varierer kvinneandelen mellom 58 og 80 pst, der hovedkontoret i Oslo har lavest andel, mens regionkontoret i Bergen har høyest. Fordelingen av kvinner og menn på relevante indikatorer for likestilling er:

Indikatorer	Kvinner (%)	Menn (%)	Antall
Andel ansatte på kontorsjefnivå eller høyere	51	49	37
Andel ansatte i rådgiver- og saksbehandlerstillinger	65	35	233
Andel ansatte i kontorstillinger	59	41	42
Andel ansatte i ltr. 50 eller høyere	50	50	127
Andel ansatte i ltr. 49 eller lavere	71	29	185
Andel deltidsansatte	89	11	55
Andel av ansatte med lønnstillegg i de årlige lokale lønnsforhandlingene	66	44	175

Tabell18x: 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 ²		0		1		
Avdelingsdirektør	67	4	33	2	82	85
Regiondirektører	43	3	57	4	68	67
Underdirektør	50	10	50	10	65	67
Seniorrådgiver	67	14	33	7	63	64
Rådgiver	59	61	41	42	51	53
Førstekonsulent	70	64	30	28	45	47
Konsulent (kode 1065)	71	12	29	5	41	42
Konsulent (kode 1064)	56	19	44	15	39	38
Førstesekretær	75	4	25	1	36	36
Gj.snittlig lønnstrinn		–		–	49	53

Tabell 19: Status for fordeling av stillingsnivå mellom kvinner og menn

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 2008, og blant øvrige prosjektdeltakere var det en jevn kjønnsfordeling.

Lånekassen har et likestillingsperspektiv i personalpolitikken, og likestilling inngår i den lokale tilpavningsavtalen 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.

² Avlønnet i statens lederlønsregulativ

3.2 Samfunnssikkerhet og beredskapsarbeid

Virksomhetens styringssystem er videreutviklet i 2008. Risikovurderinger, planarbeid, intern kontroll og avvikshåndtering er samordnet og dokumentert i henhold til etablerte rutiner. Roller og ansvar er avklart gjennom et eget styrende dokument for sikkerhet og beredskap. Det er etablert et sikkerhetsforum for bedre samordning og oppfølging av arbeidet med administrativ, fysisk og systemteknisk sikkerhet.

IT-infrastruktur er utkontraktet for å sikre bedre kontinuitet og stabilitet. Ny driftssentral oppfyller høyeste krav til sikkerhet knyttet til brann, temperaturregulering, strøm, adgangskontroll, overvåking, innbrudd og hendeshåndtering. Det er tilrettelagt for et fullverdig reservedriftssted, som skal være operativt i løpet av 1. kvartal 2009.

Omfattende utkontraktering av IT-relaterte støttefunksjoner innebærer at sikkerhet og beredskap i økende grad må ivaretas gjennom utviklings- og driftsavtaler med eksterne leverandører. Utkontrakteringen stiller mer omfattende krav til leverandørstyring. Tilpasning av organisasjon, roller og ansvar har pågått gjennom 2008 og videreføres i 2009.

For utfyllende opplysninger vises det til egen rapport om beredskapsarbeidet i Lånekassen 2007-2008; brev av 30.01.09 til Kunnskapsdepartementet.

3.3 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.

	Resultat 2006	Resultat 2007	Resultat 2008	Endring 2007-08
Papirprodusere brev	3 643 616	3 421 046	3 199 546	- 6%

Tabell 20: 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.

3.4 Helse, miljø og sikkerhet

Det er i 2008 arbeidet med å gjennomgå og oppdatere interne rutiner og prosedyrer for HMS-arbeidet.

Sykefraværet i Lånekassen var i 2008 7,9 pst mot 8,1 pst i 2007. Langtidsfraværet viste i 2008 noe økning i forhold til året før, mens korttidsfraværet gikk noe ned. Det ble i 2008 igangsatt et arbeid med å analysere årsakene til sykefraværet, og en rekke tiltak er igangsatt eller planlagt for å oppnå en ytterligere reduksjon i sykefraværet. Arbeidet videreføres i 2009.

En større arbeidsmiljøundersøkelse ble gjennomført i 2008. Resultatene viste at det gjennomgående er et godt arbeidsmiljø i virksomheten. Tilfredsheten med arbeidsmiljøet var på samme nivå som tilsvarende undersøkelser foretatt av Fornyings- og administrasjonsdepartementet og Statens arbeidsmiljøinstitutt. Tiltak for å forbedre arbeidsmiljøet ytterligere er utarbeidet både for virksomheten som helhet og lokalt.

3.5 Systematiske brukerundersøkelser

Lånekassen har som målsetning å involvere brukerne i evalueringen av flest mulig tjenester vi tilbyr.

Noen av tiltakene i 2008:

- brukertest av nettsøknaden om betalingsutsettelse og rentefritak som er under utvikling

- spørreundersøkelse blant brukerne om nettsøknaden for elever i videregående skole
- spørreundersøkelser om brosjyrer kunden nylig har mottatt
- spørreundersøkelser blant brukerne for å samle kunnskap om hvordan kommunikasjonen vår og tjenestene våre fungerer, blant annet e-faktura og informasjon om utstyrsstipendet til elever i videregående skole.
- møte med representanter for lærestedene for å konsultere dem om nettjenestene vi tilbyr lærestedene, samt spørreundersøkelse om møtene vi holder for alle skolene.

3.6 Oppfølging IA-avtalen

Lånekassen er IA-virksomhet. Mål for reduksjon av sykefravær er en av de interne parameterne for styring av personalressursene. For å oppnå målene har Lånekassen satt i verk en rekke tiltak i 2008. Prosedyrene for oppfølging av sykefravær er revidert og tilpasset de endringer som er på dette området. Det er planlagt og satt i verk flere tiltak for å sikre at prosedyrene følges opp på en grundig og effektiv måte. Arbeidet omfatter også tilretteleggingstiltak for ansatte med helsebelastninger/-plager. Det er også initiert tiltak for å forbedre arbeidsmiljøet, hvilket er ment også å ha en positiv effekt på helsetilstanden og nærværet på jobben.

Det legges til rette for at ansatte med funksjonshemninger skal få en effektiv og god arbeidshverdag. Det gjelder så vel tiltak for å lette adkomst til arbeidsplassen og tilpasninger av selve arbeidsplassen.

Det legges vekt på at arbeidsstokken skal gjenspeile befolkningen på en god måte. Lånekassen har rekruttert tilsatte med innvandrerbakgrunn (se pkt 3.7) og funksjonshemmede i 2008. Dette har skjedd uten bruk av favorisering i tilsettingsprosessen.

3.7 Integrering og inkludering av personer med innvandrerbakgrunn

Ved inngangen til året 2008 var det 15 ansatte med innvandrerbakgrunn. Ved utløpet av året var tallet 13 av 312 fast ansatte, det vil si 4,2 pst.

To av de ansatte med innvandrerbakgrunn sluttet i løpet av 2008, mens fire av 24 nytilsatte hadde slik bakgrunn. Nytilsetninger av søkere med innvandrerbakgrunn utgjorde dermed 17 pst av alle nytilsetninger i 2008.

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.

4 Årsregnskap for 2008 for Statens lånekasse for utdanning

4.1 Resultatregnskap

Beløp i 1000 kr	Note	2008	2007	2006
Renteinntekter	1	4 313 204	3 203 950	2 331 143
Rentekostnader	2	-5 898 830	-4 434 759	-3 260 528
Rentestøtte		-1 585 626	-1 230 809	-929 385
Betalte gebyr	3	131 569	129 551	130 263
Gebyrinntekter		131 569	129 551	130 263
Stipend til elever og studenter	4	-3 088 185	-3 018 990	-3 020 530
Rettighetsbaserte ettergivelser	5	-206 101	-271 369	-299 361
Særskilte tilretteleggingstiltak for utdanning i utlandet	6	-5 975	-5 745	-5 459
Stipend og rettighetsbaserte ettergivelser		-3 300 261	-3 296 104	-3 325 350
Tap på utlån	7	-331 999	-322 269	-432 022
Tap på utlån		-331 999	-322 269	-432 022
Netto kostnader for lån og stipend³		-5 086 317	-4 719 631	-4 556 494
Lønn og godtgjørelse	8	-151 762	-142 642	-139 690
Varer og tjenester	9	-117 990	-121 820	-118 775
Utviklingskostnader	10	-80 717	-26 635	-31 621
Netto drifts- og utviklingskostnader⁴		-350 469	-291 097	-290 086
Netto tilskudd over statsbudsjettet	11	5 436 786	5 010 728	4 846 580
Driftsresultat		0	0	0

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

⁴ Årlige nettokostnader for å drive Lånekassen.

4.2 Balanse

Beløp i 1000 kr	Note	2008	2007	2006
EIENDELER				
Kontanter og ordinære innskudd i banker ⁵		0	0	0
Ikke rentebærende	12, 13			
- utdanningslån		25 874 648	25 318 048	25 190 628
-opptjente, ikke betalte renter		902 683	731 603	575 357
Ikke betalte gebyrer ⁶		77 053	77 060	75 478
Ikke betalte omkostninger		3 010	3 450	2 018
Sum ikke rentebærende utlån		26 857 394	26 130 161	25 843 481
Rentebærende utdanningslån	12, 13	72 593 773	68 281 748	64 036 431
Rentebærende renter		2 003 440	1 728 306	1 693 325
Sum rentebærende utlån		74 597 213	70 010 054	65 729 756
Andre kortsiktige krav	14	54 370	44 422	142 626
Andre krav		54 370	44 422	142 626
SUM EIENDELER		101 508 977	96 184 637	91 715 863
GJELD OG EGENKAPITAL				
I mellomregning med Finansdepartementet		45 983	36 192	134 854
Annen kortsiktig gjeld	15	8 387	8 230	7 772
Kortsiktig gjeld		54 370	44 422	142 626
Lån fra staten	16	101 454 607	96 140 215	91 573 237
Langsiktig gjeld		101 454 607	96 140 215	91 573 237
SUM GJELD OG EGENKAPITAL		101 508 977	96 184 637	91 715 863

31. desember 2008

Oslo 06.03.2009

I styret for Statens lånekasse for utdanning

Kjetil Heltne
leder

Gro Seim
nestleder

Linda Ellingsen

Bjørn Remen

Anders Fjelland Bentsen

Sine Halvorsen

Bertil Tiusanen
direktør

⁵ Reglene for statens konsernkontoordning sier at alle statlige midler skal daglig samles i Norges Bank. Det gjør at alle beholdninger blir overført til Norges Bank etter arbeidstidens slutt

⁶ Ikke betalte omkostninger ble ført sammen med ikke betalte gebyrer for 2006

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 kontantprinsippet⁷.

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 03.06.2005 nr.37) med tilhørende forskrifter. 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 utdanningsstipendet for studenter i høyere utdanning og elever i videregående opplæring uten ungdomsrett 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 2008 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, fem og ti års gjenstående løpetid. Det legges i begge tilfeller til ett prosentpoeng til dekning av administrasjonskostnader og dekning av tap. Tillegget tilfaller ikke Lånekassen.

Når lånet er oppsagt økes rentesatsen med et prosentpoeng

⁷ Jf Stortingets bevilgningsreglement, § 14: *Enhver statsutgift og statsinntekt medtas i statens bevilgningsregnskap for den budsjettermin da den er blitt kontant betalt.*

Rentesatsene i 2008

	1. kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal
Flytende rente	5,6 %	6,0 %	6,2 %	6,5 %
Fast rente, 3 år	5,7 %	5,4 %	5,8 %	5,9 %
Fast rente, 5 år	5,7 %	5,2 %	5,6 %	5,7 %
Fast rente, 10 år	5,7 %	5,4 %	5,6 %	5,7 %

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 ifulltidsutdanning (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 2008 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.

Førstegangsvarslet til kunder som har tegnet e-fakturaavtale var i 2008 gebyrfritt. Eventuelle puringer ble gebyr belastet i tråd med ovenstående. Ved utgangen av året var det 190 138 kunder som fikk varsling på e-faktura

Note 4 Stipendkostnader og statstilskudd til elever ved private skoler

Stipendene som er bevilget over Kap. 2410 postene 70 og 71 er i hovedsak stipend til elever i videregående opplæring og studier i utlandet, samt fødsels- og forsørgerstipend. Fra 2008 føres statstilskudd til elever i private skoler over post 2410 71.

Beløp i 1000 kr	2008	2007	2006
Kap. 0228 post 70 Statstilskudd til elever i private skoler	0	22 387	20 847
Kap. 2410 post 70 Utdanningsstipend osv.	2 622 964	2 619 444	2 579 369
Kap. 2410 post 71 Andre stipend	465 221	377 159	420 314
Stipend til elever og studenter	3 088 185	3 018 990	3 020 530

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

Beløp i 1000 kr	2008	2007	2006
Stipend til elever og studenter	3 088 185	3 018 990	3 020 530
Konvertert fra lån til stipend ⁸	3 935 970	3 945 340	3 920 128
Samlede stipendkostnader pr år	7 024 155	6 964 330	6 940 658

Note 5 Rettighetsbaserte ettergivelser

Posten dekker utgifter til ulike ordninger med avskrivninger av utdanningslån. Disse ordningene er blant annet 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.

Beløp i 1000 kr	2008	2007	2006
Ettergivelse ved lange studier ⁹	20 939	75 575	93 043
Ettergivelse, Finnmark	105 637	98 684	93 504
Ettergivelse til borgere fra Øst-Europa og fra u-land	27 250	34 564	36 598
Avskrevet pga. dødsfall	49 658	43 638	41 837
Avskrevet pga. sykdom	19 270	43 531	50 857
Automatisk avskrivning av små restsaldoer ved innfrielse	1 347	1 377	1 522
Sum Kap. 2410 post 73	224 101	297 369	317 361
Refusjon av ODA-godkjente utgifter Kap. 5310 post 04 ¹⁰	-18 000	-26 000	-18 000
Rettighetsbaserte ettergivelser netto	206 101	271 369	299 361

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

Note 6 Særskilte tilretteleggingstiltak for utdanning i utlandet¹¹

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 datert 20. desember 2007 fra Kunnskapsdepartementet.

ANSA (Association of Norwegian Students Abroad) er tildelt kr 4 906 000 fra denne posten. Det er utbetalt tilskudd til sommerskolen ved Universitetet i Oslo med kr 495 500, og til enkeltstudenter ved NTNU i forbindelse med sommerkurs i nordisk språk og litteratur, kr 515 300.

Videre er det utbetalt kr 58 240 til The Johan Jørgen Holst Scholarship Fund ved Columbia University i New York. Beløpet går til dekning av skolepenger for en norsk student.

⁸ 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.

⁹ Nedgangen de senere år skyldes at ordningen har vært under avvikling.

¹⁰ 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.

¹¹ 2008 var siste år denne ordningen ble administrert av Lånekassen

I tillegg har Utenriksdepartementet benyttet kr 55 156 av tildelt belastningsfullmakt på inntil kr 212 000.

Note 7 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. 31.12.2008 er estimert til 5,5 milliarder kroner

Lånekassen avskriver fordringen når den overføres til Statens innkrevingsentral på permanent basis¹². I tillegg avskrives fordringer som i henhold til fastsatte regler med sikkerhet kan karakteriseres som tapte. Det vises også til note 12.

Beløp i 1000 kr	2008	2007	2006
Avskrevet som tap, uerholdelig	8 139	5 371	6 962
Avskrevet som tap, gjeldsordning	17 087	31 214	27 728
Avskrevet som tap og overført til SI ¹³	306 773	285 684	397 332
Tap på utlån	331 999	322 269	432 022

Se også note 5, som viser rettighetsbaserte ettergivelser.

Note 8 Lønn, godtgjørelse og sosiale utgifter

Beløp i 1000 kr	2008	2007	2006
Fast og midlertidig personell	127 440	122 260	118 573
Renhold	879	808	984
Godtgjørelse til styre og klagenemnd	734	759	662
Andre godtgjørelser	0	47	0
Innbetaling til Folketrygden og Statens Pensjonskasse	29 745	24 831	25 499
Sum kap. 2410, post 01-1	158 798	148 705	145 718
Diverse inntekter/refusjoner for lønn	0	-162	0
Sum kap. 5310, post 03-1	0	-162	0
Refundert pga. arbeidsmarkedstiltak	0	0	0
Refundert foreldrepenger	-2 233	-1 698	-2 292
Refundert utgifter ved sykemelding ¹⁴	-4 803	-4 203	-3 736
Sum kap. 5310, post 15-18	-7 036	-5 901	-6 028
Netto lønnskostnader	151 762	142 642	139 690

¹² 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 2008 ble det inntektsført 209 millioner kroner på denne posten.

¹³ 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 2008 ble 2 549 kunder permanent overført til Statens innkrevingsentral.

¹⁴ Inkluderer kr 301 065 i tilretteleggingstilskudd for personale på aktiv sykemelding

Note 9 Varer og tjenester

Beløp i 1000 kr	2008	2007	2006
Maskiner, inventar og utstyr	3 489	1 805	2 164
Forbruksmateriell	1 459	1 687	2 075
Reiseutgifter osv.	5 467	6 332	5 047
Kontortjenester	38 353	36 809	34 006
Konsulenttjenester	22 588	19 982	20 650
Databehandlingstjenester	27 666	32 214	30 209
Vedlikehold og drift av maskiner og utstyr	399	444	621
Vedlikehold og drift av bygninger, leie av lokale	22 570	22 547	24 044
Sum kap. 2410, post 01-2	121 990	121 820	118 816
Diverse inntekter	-4 000	0	-41
Sum kap. 5310, post 03-2¹⁵	-4 000	0	-41
Netto varer og tjenester	117 990	121 820	118 775

Note 10 Utviklingskostnader

Utviklingskostnadene i forbindelse med LØFT programmet føres i hovedsak på post 45, større utstyrsanskaffelser og vedlikehold. For 2008 er det postert 80,7 mill. kroner på denne posten. Det er i tillegg ført utviklingskostnader til LØFT-programmet på post 01 med 7,4 mill. kroner. Dette er interne ressurser til fornyelsen. Totalt var utviklingskostnadene i LØFT i 2008 88,1 mill. kroner, jf oversikt i tabellen nedenfor.

Beløp i 1000 kr	2008	2007
Lønn og godtgjørelser postert på post 01	7 384	5 118
Varer og tjenester postert på post 45	80 717	26 635
Sum LØFT - utviklingskostnader	88 101	31 753

Note 11 Tilskudd fra staten for 2008

Denne posten viser summen av inntekter og utgifter for Lånekassen i 2008 som er dekket over statsbudsjettet. Følgende tabell viser detaljer på kapittel- og postnivå i samsvar med statsregnskapets oppstilling.

Beløp i 1000 kr	2008	2007	2006
Kap. 0228 post 70 Statstilskudd til elever i private skoler	0	22 387	20 847
Kap. 2410 post 01-1 Lønn, godtgjørelser og sosiale utgifter	158 798	148 705	145 718
Kap. 2410 post 01-2 Varer og tjenester	121 990	121 820	118 816
Kap. 2410 post 45 Større utstyrsanskaff. og vedlikehold	80 717	26 635	31 621
Kap. 2410 post 70 Utdanningsstipend	2 622 964	2 619 444	2 579 369
Kap. 2410 post 71 Andre stipend	465 221	377 159	420 314
Kap. 2410 post 72 Rentestøtte	1 585 626	1 230 809	929 385
Kap. 2410 post 73 Avskrivning	224 101	297 369	317 361
Kap. 2410 post 74 Tap	331 999	322 269	432 022
Kap. 2410 post 75 Tilskudd for tilrettelegging av utdanning i utlandet	5 975	5 745	5 459
Kap. 5310 post 03 Refunderte utgifter og egne inntekter	-4 000	-162	-41
Kap. 5310 post 04 Refunderte utgifter av ODA-godkjente utgifter	-18 000	-26 000	-18 000

¹⁵ Kompensasjon for oppsigelse av leiekontrakt ved Trondheimskontoret

Beløp i 1000 kr	2008	2007	2006
Kap. 5310 post 15 Refundert pga. arbeidsmarkedstiltak	0	0	0
Kap. 5310 post 16 Refunderte foreldrepenger	-2 233	-1 698	-2 292
Kap. 5310 post 18 Refunderte utgifter ved sykmelding m.v ¹⁶	-4 803	-4 203	-3 736
Kap. 5310 post 72 Betalte gebyr, innbetalt til staten	-131 569	-129 551	-130 263
Netto tilskudd fra staten	5 436 786	5 010 728	4 846 580

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 2008 velge mellom fast rente med tre, fem eller ti 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. 31.12.2008:

Beløp i 1000 kr	Prosent-sats	2008	Antall kunder
Ikke rentebærende lån til kunder i tildelingsfase		25 874 648	172 519
Rentebærende lån, inkludert renter, til kunder i tilbakebetalingsfase			
- flytende rente	5,6-6,5	66 562 284	481 682
- 3 års fast rente	5,4-5,9	3 288 948	18 499
- 5 års fast rente	5,2-5,7	5 605 494	29 427
- 10 års fast rente	5,4-5,7	123 233	523
		101 454 607	702 650

I beløpene for utestående lån og opptjente, ikke betalte renter pr. 31.12.2008, 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 lettelser i betalingsvilkårene, men hvor lånet ikke er misligholdt, se note 10.

Note 13 Konverteringsfondet

All støtte til studenter i høyere utdanning og elever i videregående opplæring uten ungdomsrett utbetales som lån og omgjøres til stipend ved bestått eksamen. Ordningen skal virke motiverende for 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 3 936 mill. kroner i Lånekassens regnskap som omgjøring fra lån til stipend i 2008, jf notene 4 og 16. Det er betalt 3 925 mill. kroner fra Konverteringsfondet til Lånekassen i 2008. 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.

¹⁶ Se note 10

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 eksamener, ha mer gjeld til Lånekassen enn om alle eksamener var bestått. Konverteringsfondets beholdning på 4 114 mill. per 31.12.2008 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 2008 ble det konvertert lån til stipend for i alt 54,7 mill. kroner som Lånekassen har til gode fra Konverteringsfondet ved utgangen av 2008.

Posten består for øvrig av lønnslån, feilutbetalinger, og ikke-identifiserte innbetalinger

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

Beløp i 1000 kr	2008	2007	2006
Samlet innlån pr. 01.01.	96 140 215	91 573 237	87 312 246
+ opptak nye lån i året (kap. 2410 post 90)	19 111 924	17 711 514	16 703 645
- nedbetaling avdrag og renter (kap. 5310 post 90)	-9 420 289	-8 695 080	-7 931 277
- tap og avskrivning (kap. 5310 post 91)	-441 273	-504 116	-591 249
Omgjort til stipend ved bestått eksamen (kap. 5310 post 93)	-3 935 970	-3 945 340	-3 920 128
Lån fra staten	101 454 607	96 140 215	91 573 237