



Årsrapport 2012

Statens lånekasse for utdanning

Innhold

1. Administrerende direktørs årsberetning	3
2. Introduksjon til virksomheten og hovedtall	4
3. Resultater i 2012	5
3.1. Effektive og tilgjengelige tilbud til kundene	6
3.1.1 Kommunikasjon og kundedialog	7
3.2. Lånekassens forvaltning av utdanningsstøtteordningene skal være effektiv og ha høy kvalitet	8
3.3. Saksbehandling i tråd med forskriftene og forvaltningsrettslige regler	8
3.3.1 Saker som behandles maskinelt	9
3.3.2 Saker som behandles manuelt	10
3.3.3 Andre hendelser som har påvirket kvaliteten i forvaltningen av utdanningsstøtteordningene	11
3.3.4 Vurdering av oppnådd kvalitet	11
3.4. Fornyelsen i 2012	12
3.4.1 Kostnader og finansiering	12
3.4.2 Kvalitet	13
3.4.3 Tid	13
3.5. Lånekassens bidrag til utvikling av utdanningsstøtteordningene	14
3.6. Risikostyring	15
3.7. Generelle krav til den samlede aktiviteten	16
3.7.1 Inkluderende arbeidsliv	16
3.7.2 Likestilling og arbeid mot diskriminering	17
3.7.3 Lærlinger i staten	19
3.7.4 Statistikk for antall arbeidsplasser	19
3.7.5 Viderebruk av offentlige data	19
3.7.6 Sikkerhet og beredskap	19
4. Årsregnskap for 2012 for Statens lånekasse for utdanning	21
4.1.1 Resultatregnskap	21
4.1.2 Balanse	22
4.1.3 Regnskapsprinsipper	23
4.1.4 Noter	23

1. Administrerende direktørs årsberetning

Lånekassen utfører et samfunnsoppdrag knyttet til forvaltningen av utdanningsstøtteordningene. Utdanningsstøtteordningenes formål er å bidra til like muligheter til utdanning, sikre samfunnet og arbeidslivet tilgang på kompetanse og at utdanningen skjer under tilfredsstillende arbeidsforhold.

Lånekassen hadde ved utgangen av året om lag 950 000 kunder. Det ble delt ut 21,8 milliarder kroner i lån og støtte for studieåret 2011-2012. Utlånsporføljen utgjorde 126,3 milliarder kroner ved utgangen av året. Det var 6 millioner besøk på Lånekassens hovedkanal for kundeinformasjon, nettstedet lanekassen.no.

I 2012 oppnådde Lånekassen svært gode resultater. Mål knyttet til saksbehandlingstid, kundeservice, produktivitet og kvalitet i saksbehandlingen er nådd. Måloppnåelse på våre kjerneområder er oppnådd parallelt med at Lånekassen gjennomfører en historisk omfattende utskifting av hele sitt system for kunde- og saksbehandling. Dette fornyelsesprogrammet, som har pågått siden 2007, har hatt en positiv utvikling gjennom 2012. Programmet er nå i henhold til plan, etter flere perioder med utfordringer knyttet til lav produktivitet og fremdrift. Valg av ny gjennomføringsmodell for IT-fornyingen, som ble besluttet i 2011, har gitt positive resultater. I 2013 skal den største delen av det nye saksbehandlingssystemet (tildelingsområdet) driftsettes, og medio 2014 er det planlagt innføring av ny lånemodul. Dette er siste element i programmet.

Parallelt med drift og omfattende teknologiutvikling gjennom fornyelsesprogrammet har Lånekassen i 2012 rettet oppmerksomhet mot organisasjonsutvikling. Dette arbeidet har blant annet gitt Lånekassen økt bevissthet om hvordan Lånekassens medarbeidere ser på fremtiden, hvordan felles mål skal nås og styrket forståelsen i hele organisasjonen om hvilke muligheter og utfordringer virksomheten står overfor de kommende år. Nye IT-systemer erstatter gamle og stadig mer data utveksles med tredjeparter, med tilknyttede krav til informasjonssikkerhet og personvern. Det har vært viktig å få oversikt over disse utviklingstrekkene og å forstå konsekvensene av disse endringer i 2012. Dette vil fortsatt få betydelig oppmerksomhet i tiden fremover.

De resultater Lånekassen har oppnådd i 2012 viser at virksomheten har dyktige og engasjerte medarbeidere, mens arbeidet knyttet til organisasjonsutviklingen tydelig viser at Lånekassen har ansatte som ser fremover og vil skape den organisasjonen som trengs for å møte morgendagens krav og forventninger.

Lånekassen går noen utfordrende år i møte. Fornyelsesprogrammet skal fullføres, med en omfattede omlegging av de tekniske løsningene for kunde- og saksbehandlingen i 2013 og 2014. Fullføringen av programmet i 2014 er også innledningen til en ny fase, der mulighetene i de nye løsningene skal tas i bruk for fullt og utvikles videre. Lånekassen visjon om å "bli oppfattet som Norges mest moderne offentlige virksomhet" og hovedstrategien "digitalt førstevalg" ligger fast. Organisasjonen, kompetanse og systemer må videreutvikles for å sikre at kundene fortsatt tilbys moderne tjenester og at forvaltningen er effektiv. Ressursmessige rammebetingelser og evne til å prioritere det som gir mest effekter, vil avgjøre om vi lykkes.

Marianne Andreassen
administrerende direktør

2. Introduksjon til virksomheten og hovedtall

Lånekassen er et ordinært forvaltningsorgan underlagt Kunnskapsdepartementet (KD). Lånekassen har hovedkontor i Oslo og distriktskontor i Bergen, Stavanger, Trondheim, Tromsø og Ørsta, og ledes av et styre, som er oppnevnt av KD. Styret består av åtte faste medlemmer, hvorav to er elev- og studentrepresentanter og to er ansatt i Lånekassen. Ved utgangen av 2012 hadde Lånekassen 313 fast ansatte.

Lånekassens samfunnsoppdrag går fram av utdanningsstøtelovens¹ formålsbestemmelse § 1. Utdanningstøtteordningens formål, er å bidra til:

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

Loven med forskrifter² definerer innholdet i studiestøtteordningene til enhver tid. Rammebetingelser for Lånekassens forvaltning legges også av offentligrettslig og privatrettslig regelverk som gjelder for offentlig forvaltning av tildeling av støtte og tilbakebetaling/innkreving av lån. I tillegg er det fastsatt føringer av departementet i vedtekter for Lånekassen av 12.06.2009 og hovedinstruks for økonomiforvaltning i Lånekassen av 10.10.2007. Med dette utgangspunktet forvalter Lånekassen studiestøtteordningene og bidrar til at formålet med studiestøtteordningene innfris.

I tillegg til at studiestøtteordningene skal forvaltes i samsvar med regelverket, definerer departementet tilleggsmål for hvordan Lånekassen skal forvalte sitt samfunnsoppdrag, gjennom det årlige tildelingsbrevet. De mål og krav som fremgår av tildelingsbrevet for 2012 rapporteres det på i kap. 3 i denne årsrapporten. Departementets mål for Lånekassen i 2012 var følgende:

"Lånekassen skal forvalte utdanningsstøtteordningene på en effektiv, sikker og kvalitetsmessig god måte, og bidra til å utvikle utdanningsstøtteordningene. Lånekassen skal tilby kundene effektive og tilgjengelige løsninger og nå målene med moderniseringsarbeidet innenfor tids- og kostnadsrammene fastsatt i det til enhver tid gjeldende styringsdokument. Lånekassen skal forvalte utdanningsstøtten i samsvar med bestemmelsene gitt i eller i medhold av lov om utdanningsstøtte, dvs. administrere tildeling av lån og stipend og tilbakebetaling av lån, jf. utdanningsstøtteleven § 16. Lånekassen skal også administrere de ordninger som er opprettet ved særskilte vedtak i Stortinget."

For å oppnå gode resultater innenfor disse områdene og for å legge til rette for gode resultater i et langsiktig perspektiv, arbeider Lånekassen med utgangspunkt i virksomhetens strategi "Digitalt førstevalg". Denne strategien innebærer at Lånekassen både internt og i samhandling med kunder og samarbeidspartnere skal finne gode løsninger for digital dialog. Kunder skal tilbys moderne selvbetjeningsløsninger med god og relevant informasjon. Behandlingen av henvendelser og saker skal være av god kvalitet og med kort behandlingstid. Gjennom datafangst, som innebærer at informasjonen kundene gir ett sted kan gjenbrukes et annet sted, arbeider også Lånekassen for å realisere strategien. Lånekassen henter i dag inn mange opplysninger elektronisk fra våre samarbeidspartnere, som skatteetaten, lærestedene, VIGO og Nav, og bidrar på dette området til samarbeid på tvers innenfor offentlig sektor.

¹ Lov om utdanningsstøtte av 3. juni 2005 nr 37.

² Forskrifter om tildeling av utdanningsstøtte og forrentning og tilbakebetaling av utdanningslån og tap av rettigheter.



Aktuelt i 2012

- Lånekassen hadde ved årsskiftet (31.12.2012) 949 600 kunder.
- Det kom inn 790 000 søknader om utdanningsstøtte og betalingslettelser/ettergivelser.
- Lånekassen utbetalte 21,8 milliarder kroner i stipend og lån i undervisningsåret 2011–2012. 3,6 milliarder kroner var stipend, 18,2 milliarder kroner var lån. Det ble innbetalt 8,4 milliarder kroner i renter og avdrag fra Lånekassens kunder. Utlånsporteføljen (utestående utdanningsgjeld) utgjør i alt 126,3 milliarder kroner per 31.12.12.
- Lanekassen.no hadde over 6 millioner besøk og det var 3,9 millioner innlogginger til Dine sider.
- Lånekassen gjennomførte en ny bokkontroll i 2012. 1 000 studenter fra hele landet som hadde oppgitt at de ikke bodde sammen med foreldrene sine, ble bedt om å dokumentere at de faktisk bodde borte i undervisningsåret 2011–2012. Kontrollen avdekket at 4,5 pst. av studentene ikke kunne dokumentere at de var borteboere.
- Lånekassen utveksler data med flere virksomheter. I 2012 ble et grensesnitt for datautveksling etablert med Nav. Lånekassen henter nå automatisk inn data om arbeidsavklaringspenger (AAP) og arbeidsledighet, noe som betyr at Lånekassekunder som søker om rentefritak på grunn av arbeidsledighet eller AAP, ikke lenger trenger sende dokumentasjon fra Nav til Lånekassen om disse forholdene.
- I november 2012 ble BankID tatt i bruk som en fjerde innloggingsmulighet for de som skal søke om stipend og lån, betalingsutsettelse eller fastrente, eller bare sjekke kundeforholdet sitt. Fra før kan kundene logge inn med MiniID, Buypass og Commfides. BankID skal etter planen også kunne brukes til å signere avtalen om støtte (gjeldsbrevet) fra våren 2013, slik en til nå har kunnet gjøre med smartkort fra Buypass.
- Moderniseringsprogrammet i Lånekassen, som har pågått siden 2007, gjennomfører nå utskifting av IT-løsningene for kunde- og saksbehandling. Programmet er planlagt avsluttet i 2014.
- Lånekassen fikk i november 2012 ny administrerende direktør; Marianne Andreassen.

Lånekassen utarbeider statistikk for nøkkeltall knyttet til utlånsporteføljen, kundemassen, saksvolum, støtteutbetalinger, støttemottakere, kundeservice etc. For flere nøkkeltall for 2012 og utvikling over tid, henvises det til heftet "Lånekassen i 2012", som ligger på lanekassen.no.

Lånekassens årsregnskap for 2012 fremgår av kap. 4.

3. Resultater i 2012

Resultatene som presenteres i dette kapitlet et svar på de mål og krav som fremgår av tildelingsbrevet til Lånekassen for 2012. Her presenteres oppnådde resultater og det rapporteres på de generelle kravene som er satt til den samlede aktiviteten, samt på Lånekassens arbeid knyttet til likestilling og arbeid mot diskriminering.

Lånekassen kan vise til meget gode resultater i 2012. Oppnådde resultater er omtrent som forventet, jf. våre risikovurderinger (se kap.3.6). Utfordringene vil imidlertid bli større de nærmeste årene ettersom stadig flere av IT-leveransene fra moderniseringsprogrammet skal driftssettes, forvaltes og videreutvikles, og gamle systemer skal utfases. Gode kortsiktige resultater er derfor en forutsetning for at Lånekassen skal være best mulig skikket til å håndtere de langsiktige utfordringene Lånekassen står overfor. Måloppnåelsen i 2012 er vist i tabellen under.



Mål	Styringsparameter	Prestasjonskrav	Mål-oppnåelse
Effektive og tilgjengelige tilbud til kundene	Saksbehandlingstid	Tildeling: Maksimalt 9 dager gjennomsnittlig behandlingstid (fra innkomst til vedtak er fattet).	Ja
		Betalingsutsettelse: Maksimalt 9 dager gjennomsnittlig behandlingstid (fra innkomst til vedtak er fattet).	
		Rentefritak: Det skal være minimal restanse i antall søknader for 2011 ved likningskontroll i 2012. Størrelsen på og årsaken til ev. restanse skal så langt mulig omtales.	Ja
	Tilgjengelighet	Telefonhenvendelser: Minimum 80 % av unike henvendelser skal besvares.	Ja
		Elektroniske henvendelser: Maksimalt 6 dager gjennomsnittlig svartid på e-henvendelser til 1. linjen.	Ja
Lånekassens forvaltning av utdanningsstøtteordningene skal være effektiv og ha høy kvalitet.	Produktivitet	Tildeling: Minimum 8 000 saker/årsverk	Ja
		Tilbakebetaling: Minimum 10 000 saker/årsverk.	Ja
		Tilbakebetaling: Minimum 40 % kurans.	Ja
		Tildeling: Minimum 62 % kurans.	Ja
		E-faktura: Minimum 57 % av betalingsvarslene skal ved utgangen av året være elektroniske.	Ja
	Saksbehandling i tråd med forskriftene og forvaltningsmessige regler	Lånekassen skal vurdere kvaliteten på saksbehandlingen og på informasjonen som ligger til grunn for denne behandlingen.	Ja

I kap. 3.1 til 3.2 gis en nærmere redegjørelse for resultatene i tabellen over. I tillegg har departementet stilt mål og krav til Lånekassens arbeid knyttet til vårt bidrag til utvikling av utdanningsstøtteordningene og til moderniseringsarbeidet i Lånekassen. Mål og resultatoppnåelse på disse områdene gjør vi nærmere rede for under kap. 3.3 og 3.4.

3.1. Effektive og tilgjengelige tilbud til kundene

En viktig målsetning for Lånekassen er å sikre effektive og tilgjengelige tilbud til kundene. Dette gjør vi ved å oppfylle krav til behandlingstid, og gjennom å definere interne arbeidsmål for ulike perioder i året som understøtter dette kravet. Hver uke vurderes oppnådde resultater mot mengde og type ubehandlede saker, samtidig med at disse resultatene benyttes til å oppdatere prognosene for behandlingstid for året samlet. Dette gir oss viktig informasjon til fortløpende å kunne gjennomføre tiltak slik at kravene som er satt, blir innfridd. Parallelt, og sett i sammenheng med behandlingstiden av søknader, vurderes fortløpende også svartid på brev, e-henvendelser og andelen telefonanrop vi besvarer.

Gjennomsnittlig behandlingstid for søknader, brev og elektroniske henvendelser var god i 2012. I tillegg ble krav til besvarelse av innkommende telefonanrop innfridd. Resultater fra perioden 2010 til 2012 er presentert i tabellen under:

Styringsparametere / prestasjonskrav saksbehandlingstid og tilgjengelighet	Mål 2012	Resultat 2012	Resultat 2011	Resultat 2010
Tildeling: Gjennomsnittlig behandlingstid – tildeling (dager) ³	9	7	8	8
Gjennomsnittlig behandlingstid – betalingsutsettelse (dager) ⁴	9	6	7	10
Rentefritak: Det skal være minimal restanse i antall søknader for 2011 ved likningskontroll i 2012. Størrelsen på og årsaken til ev. restanse skal så langt mulig omtales.	Minimal restanse	Iht. krav	Iht. krav	Iht. krav
Svarprosent telefon (unike nr.) ⁵	Min. 80 pst.	90 pst.	92 pst.	87 pst.
Gjennomsnittlig svartid på e-henvendelser til 1. linje ⁶	Maksimalt 6 dager	6	-	-

3.1.1 Kommunikasjon og kundedialog

Lånekassen bruker også andre kanaler i kommunikasjonsarbeidet, som viktige tillegg til de områder Lånekassen er pålagt å styre og rapportere på (telefon og e-henvendelser). Et viktig mål for Lånekassens kommunikasjonsarbeid er at våre kunder og potensielle kunder får korrekt og klar informasjon om rettigheter, plikter og muligheter og har tilgang på informasjon om Lånekassens virksomhet. Det er også viktig at vi gjennom god kommunikasjon styrer kundeadferden mot det som er mest effektivt for kundene og for Lånekassen og at vi sikrer god kundeservice i riktige kanaler.

Vår bruk av kanaler står sentralt i arbeidet med å modernisere Lånekassen og sikre effektive og tilgjengelige tilbud til kundene. lanekassen.no er virksomhetens hovedkanal for generell informasjon om studiestøtteordningene, om kundenes rettigheter og plikter, samt informasjon om hvordan kundene går fram for å benytte seg av tjenestetilbudet vårt. På nettsidene ligger også Dine sider, som er Lånekassens innloggingstjeneste. Den gir oversikt over eget kundeforhold, vedtak og ulike søknader. lanekassen.no hadde over 6 millioner besøk i 2012 og det var 3,9 millioner besøk på Dine sider. Lånekassen kommuniserer også gjennom andre kanaler som blant annet brev, e-post og sms, to Facebooksider og twitter. Vi tilstreber en best mulig dynamikk mellom våre kanaler, slik at vi kommuniserer på en tydelig, helhetlig, aktiv og sikker måte.

I 2012 så vi en nedgang fra 2011 på over 35 268 henvendelser fra unike telefonnummer. Siden 2008 har reduksjonen vært på til sammen 127 537 unike anrop. Dette er resultatet av en ønsket utvikling mot selvbetjening og vi jobber målbevisst for å forsterke den ytterligere.

Lånekassen gjennomførte ingen brukerundersøkelse i 2012. I løpet av året iverksatte vi imidlertid en rekke kommunikasjonstiltak som oppfølging av undersøkelsen i 2011.

³ Behandlingstiden defineres som antall dager fra en søknad er innkomstregistrert til vedtaksdato, og gjennomsnittlig behandlingstid er et resultat av kurans (helmaskinell behandling) og behandlingstid for manuelle saker. 64 prosent av søknadene var kurante og ble ferdigbehandlet i løpet av en dag. Gjennomsnittlig behandlingstid for tildelingsaker som krever manuell behandling var 20 dager.

⁴ 64 prosent av søknadene var kurante og ble ferdigbehandlet i løpet av en dag. Gjennomsnittlig behandlingstid for utsettelsessaker som krever manuell behandling ble 17 dager.

⁵ I 2010 ble 279 900 av 320 200 anrop fra unike telefonnummer besvart, i 2011 ble 288 400 av 315 000 besvart, mens resultatet i 2012 ble 252 800 av i alt 279 700 innkommende unike anrop.

⁶ E-henvendelser er henvendelser som kundene sender via "Dine sider". Før 2012 var kravet oppgitt i antall virkedager (ikke dager). Resultatene fra 2010 og 2011 er ikke sammenlignbare og er derfor heller ikke oppgitt i denne rapporten.



3.2. Lånekassens forvaltning av utdanningsstøtteordningene skal være effektiv og ha høy kvalitet

For å vurdere om saksbehandlingsressursene benyttes effektivt, brukes produktivetsmål uttrykt som antall saker behandlet per årsverk, andel saker som behandles automatisk (kurans) og andel fakturaer som er elektroniske.

Kurante saker krever ikke saksbehandlingsressurser, og andelen er således en viktig faktor for den samlede produktiviteten. Antall saker per årsverk påvirkes av kurans, men er også et viktig mål for hvor effektiv den manuelle behandlingen er. Når kunden bruker e-faktura gir dette kostnadsbesparelser over driftsbudsjettet da antallet brev som sendes til kundene kan reduseres. Høy e-fakturaandel vil også kunne innebære noe mindre ressursbruk i Lånekassen knyttet til innkreving av ordinære terminbeløp fra kunden.

Produktivetsmålene for 2012 ble nådd. Tabellen under viser resultater fra 2010 til 2012.

Styringsparametere / prestasjonskrav produktivitet	Mål 2012	Resultat 2012	Resultat 2011	Resultat 2010
Tildeling (TD): saker/årsverk	Min 8 000	8 500	8 400	8 400
Tilbakebetaling (TB): saker/årsverk ⁷	Min 10 000	10 400	10 600	11 100
Kurans for tilbakebetaling ⁸	Min 40 pst.	52 pst.	43 pst.	40 pst.
Kurans for tildeling	Min 62 pst.	64 pst.	64 pst.	64 pst.
E-fakturaandel ved utgangen av året	Min 57 pst.	60 pst.	57 pst.	54 pst.

Kuransen har blitt høyere enn forventet, både innenfor tildelings- og tilbakebetalingsområdet. Hovedårsaken til det positive resultatet for tilbakebetalings saker skyldes at det i 2012 ble innført en ny praksis som gjør at kunden ikke lenger får innvilget betalingsutsettelse per telefon. Kunden må nå i stedet sende nettsøknad. Disse sakene behandles helmaskinelt, som innebærer at flere saker blir kurante. Et etablert grensesnitt mot Nav har også gitt en positiv effekt på kurans. Effekten kan forventes å bli større neste år, siden ordningen vil virke i hele 2013 (helårseffekten av Nav-grensesnittet).

3.3. Saksbehandling i tråd med forskriftene og forvaltningsrettslige regler

Lånekassen gjennomfører en vurdering av alle ordningene (sakstypene) for å identifisere risikoområder der det settes inn tiltak for å sikre at saksbehandlingen er i samsvar med forskriftene og forvaltningsrettslige regler.

Risikovurderingen tar utgangspunkt i seks risikoområder der det kan oppstå hendelser som kan medføre kvalitetsbrist. Disse områdene er:

1. Feil registrerte søknadsdata.
2. Svindel, herunder brudd på opplysningsplikten og dokumentfalsk.

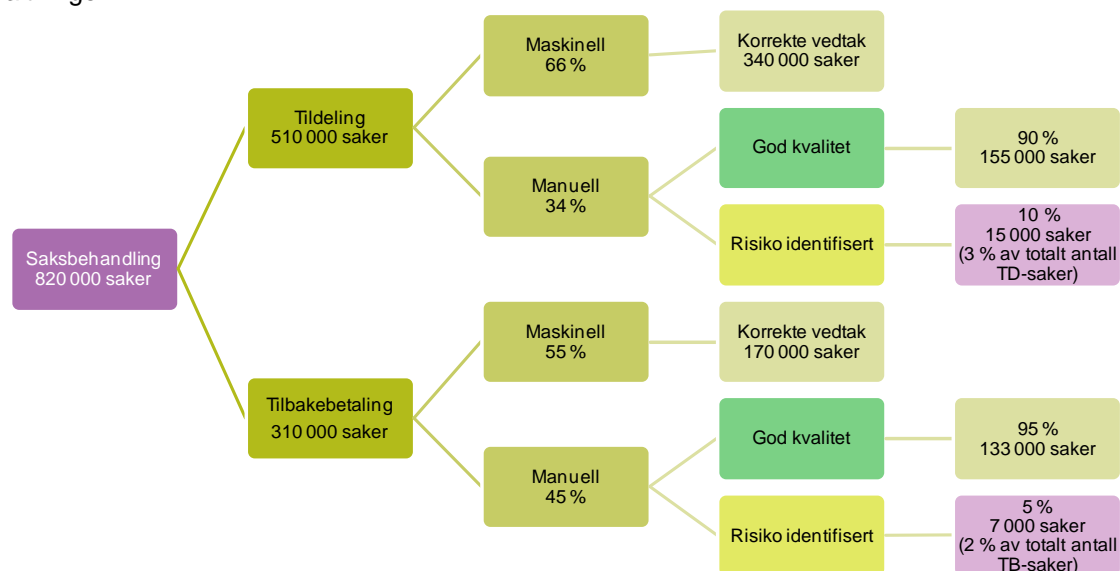
⁷ Resultatene for perioden 2010–2011 er ikke direkte sammenlignbare. Både regelendringer og nytt saksbehandlingssystem har medført endringer i hvordan saker opprettes i perioden. Etablert grensesnitt med Nav gir datafangst i samtid i den manuelle saksbehandlingen. Dette medfører at det er arbeidsbesparende i den manuelle saksbehandlingen, og virker således positivt inn på utviklingen.

⁸ Før 2012 var det bare søknader om betalingsutsettelse som kunne behandles maskinelt fra innkomst til vedtak. Etter at Nav-grensesnittet kom på plass i 2012 har dette bidratt til at også søknader om rentefritak kan behandles maskinelt (1 584 saker i 2012). Andel kurante saker på tilbakebetalingsområdet beregnes av alle søknader om betalingsutsettelse og rentefritak.



3. Misligheter og underslag.
4. Feil i den manuelle saksbehandlingen.
5. Feil i den maskinelle saksbehandlingen.
6. Sviktende dokumenthåndtering.

Risikovurderingen gir grunnlag for å illustrere hvor stor andel av totalt behandlede saker⁹ som vurderes å ha god kvalitet og omfanget på saker der det er risiko for manglende kvalitet i forvaltningen.



Kvaliteten i den maskinelle behandlingen av søknadene vurderes som god både på tildeling og tilbakebetaling. Videre viser vår risikobaserte gjennomgang av ordningene at den manuelle saksbehandlingen innenfor de fleste sakstyper er god. Vi har likevel enkelte områder innenfor den manuelle saksbehandlingen med noe høyere risiko for manglende kvalitet (i størrelsesorden 15 000 saker på tildeling og 7 000 saker på tilbakebetaling, jf. boksene i høyre kolonne av figuren). Disse enkeltområdene utgjør mindre enn 3 pst. av det totale antallet saker.

3.3.1 Saker som behandles maskinelt

Årlig settes systemene opp i forhold til forskriftene for tildeling (undervisningsår) og tilbakebetaling (kalenderår). For å sikre effektiv og korrekt maskinell behandling av kundens søknad, innhenter Lånekassen opplysninger direkte fra primærkildene gjennom maskinell datafangst fra læresteder, skatteetaten, folkeregisteret og Nets (kontonummer). Kundens opplysninger mottas via nettsøknad som legges direkte inn i systemet. Kvaliteten i vedtakene er avhengig av at opplysningene via datafangst er korrekte. Lånekassen vurderer kvaliteten på de opplysninger vi får fra våre samarbeidspartnere som god.

I 2012 ble 66 pst. av alle søknader om støtte behandlet maskinelt. Saker som gjelder ligningskontroll og omgjøring av lån til utdanningsstipend behandles også maskinelt. For saker innenfor tilbakebetaling ble 55 pst. av søknader om betalingsutsettelse og fastrente behandlet maskinelt. Med utgangspunkt i de seks risikoområdene omtalt over, vurderes risiko for kvalitetsbrist som lav. Det legges til grunn at den informasjonen som hentes inn fra kunden/ primærkilden (som fra skatteetaten, UDI, Nets, folkeregisteret) behandles korrekt i systemene. Imidlertid kan egendeklarert informasjon som ikke er korrekt, jf. risikoområde 2, medføre feil vedtak. I 2012 gjennomførte vi en

⁹ Antall saker (820 000) er et uttrykk for ferdigbehandlede saker inkludert 47 000 søknader om fastrente. I øvrige deler av rapporten benyttes inntektsregistrerte saker, og søknader om fastrente er ikke inkludert i totaltallet for antall saker. Dette innebærer at også andelen maskinelt og manuelle behandlede saker (kurans) ikke er det samme i figuren som ellers i rapporten. Saker behandlet etter regelverket for omgjøring av lån til stipend på grunnlag av bestått eksamen eller etter likningskontroll er ikke med i dette saksvolumet.



stikkprøvekontroll (bokkontroll) av kunder som har fått utdanningsstipend på bakgrunn av egendeklart informasjon om bosted og som hadde mulighet til å bo hjemme under studiet. I bokkontrollen kontrollerer Lånekassen om studentens opplysninger om borteboerstatus er korrekt. Lånekassen gjennomførte en tilsvarende kontroll i 2011 og 2008. Kontrollen i 2012 avdekket at 4,5 pst. av studentene som hadde oppgitt at de bodde utenfor foreldrehjemmet, ikke kunne dokumentere opplysningene ved fremleggelse av leiekontrakt eller eierdokumenter. Lånekassen legger til grunn at det er en risiko for at i overkant av 2 000 studenter kan ha gitt uriktige opplysninger, som omregnet til kroneverdi tilsvarer ca. 72 mill. kroner i utberettiget tildelt borteboerstipend. Dette utgjør 1,4 pst. av alle studentene som i undervisningsåret 2011–2012 opplyste å bo borte i Norge. Kontrollen og Lånekassens vurdering legger til grunn at 98,6 pst. av studentene oppgir korrekte opplysninger om bostatus. Dette gir Lånekassen en god indikasjon på at kundene i all hovedsak gir Lånekassen korrekt informasjon.

I 2012 har også Lånekassen gjennomført en kontroll av læresteder som tilbyr utvekslingsopphold i utlandet som del av norsk utdanning. I kontrollen vurderte Lånekassen om lærestedene oppga korrekte opplysninger om oppleggenes varighet. Kontrollen viser at tilbudene tilfredsstillende kravene om ett semesters varighet og at studentenes gjennomføringsgrad er god.

Lånekassen gjennomfører årlig kontroll av alle utenlandssaker der faglig progresjon og dokumentasjon av studieavgift kontrolleres. Denne kontrollen bidrar til at det er korrekte data om faglig progresjon og studieavgifter som er grunnlag for neste års maskinelle behandling av søknaden om støtte.

Lånekassen vurderer kvaliteten i den maskinelle saksbehandlingen som meget god. Korrekte vedtak forutsetter at studentene eller lærerstedet gir korrekte opplysninger og at informasjonen behandles korrekt i Lånekassens saksbehandlingssystemer.

3.3.2 Saker som behandles manuelt

Den manuelle saksbehandlingen der det er risiko har disse kjennetegnene:

- saksbehandlerne skal utøve skjønn
- saken er omfattende, kompleks og/eller dokumentasjon fra kunden er fremskaffet fra kunden selv eller er egendeklart
- saken må gjennom mange manuelle behandlingssteg – hos Lånekassen eller hos våre samarbeidspartnere
- eller at andre forhold tilsier at det finnes risiko for kvalitetssvikt

De risikobaserte stikkprøvekontrollene vi gjennomfører er i hovedsak på ordninger (sakstyper) med relativt lavt volum. I 2012 ble det gjennomført følgende kontroller:

- klagesaker tildeling
- distriktsettergivelse
- manuell saksbehandling tildeling

Stikkprøvekontrollene sannsynliggjør at det gjennomgående er tilfredsstillende kvalitet i den manuelle saksbehandlingen. Den viser også fortsatt forbedring fra tidligere kontroller knyttet til hvordan saksbehandlerne dokumenterer sine vurderinger. Dette er meget positivt.

I kontrollene finner vi noen tilfeller av feilbehandling eller mangelfull informasjon til kundene. Basert på funnene justerer vi arbeidsmåter, kompetanse og dokumentasjon for å styrke kvaliteten i forvaltningen.

I det nye systemet (Modulis) er det en maskinell vilkårskontroll av manuell saksbehandling. Det vil si at alle saker som behandles manuelt også kontrolleres maskinelt slik at saksbehandleren får feilmelding

om ikke alle vilkårene for korrekt saksbehandling er oppfylt. Dette er en systemmessig forbedring som sikrer kvaliteten i forvaltningen av tilbakebetalingsordningene.

Lånekassen har utkontraktert innkreivingsoppgavene til Statens innkreivingsentral (SI). I 2012 gjennomførte Lånekassen en kontroll av SIs saksbehandling av rettslige og utenrettslige gjeldsordninger, ettergivelsessaker og avskrivning av foreldede renter. Kontrollen viser at SI gjennomfører saksbehandlingen med god kvalitet.

Lånekassen opplever at det er en god og løpende faglig dialog med Kunnskapsdepartementet om regelverksspørsmål. Dette samarbeidet bidrar til at riktig forståelse av regelverket blir lagt til grunn for behandlingen av søknadene.

I 2012 peker både klagenemnda og Sivilombudsmannen, i lys av noen enkeltsaker som var til behandling, til viktigheten av korrekt og tydelig informasjon på lanekassen.no. Lånekassen har rutiner som sikrer at informasjon på lanekassen.no er faglig kvalitetssikret, og at slike påpekninger blir fulgt opp.

3.3.3 Andre hendelser som har påvirket kvaliteten i forvaltningen av utdanningsstøtteordningene

I 2012 har vi håndtert avvik fra fastsatte rutiner for saksbehandlingen. Når avvik oppdages, iverksetter Lånekassen straks tiltak for å forebygge avvik i perioden frem til feilen rettes. Noen større hendelser som har påvirket kvaliteten i forvaltningen av utdanningsstøtteordningene i 2012 er:

- På tilbakebetalingssiden har det i saksbehandlingssystemet Modulis vært avvik knyttet til utsendelse av vedtak til kunden. Avviket har resultert i forsinkelse i utsendelse av papirvedtak, men har ikke medført feil i vedtakene. Kundens klagerett er ivaretatt.
- I 2012 har vi også hatt noen tilfeller av feil i beregningen av over-og underkurs ved avbrudd fastrente. Avviket er håndtert og kundene har fått korrigert vedtakene slik at de ikke betaler for høy renteerstatning.

I 2012 behandlet klagenemnda 366 saker, som er på samme nivå som i 2012. Klagenemnda ga kundene medhold i 21 av klagesakene, som tilsvarer 5,7 pst. av sakene (i 2011 var tilsvarende andel 5 pst.). Lånekassen følger opp sakene der kunden har fått medhold og vurderer om forvaltningspraksis skal endres eller om andre kvalitetsforbedrende tiltak skal iverksettes. Sivilombudsmannen behandlet 10 saker i 2012. Ingen av klagerne fikk medhold.

3.3.4 Vurdering av oppnådd kvalitet

Samlet vurderer Lånekassen kvaliteten i forvaltningen av utdanningstøtteordningene som tilfredsstillende. Slik Lånekassen bedømmer behandlingen av kundenes saker, så er denne i samsvar med forskrifter og forvaltningsrettslige regler, og oppgavene gjennomføres på en effektiv måte.

3.4. Fornyelsen i 2012

Mål – hva kreves av Lånekassen	Styringsparameter	Prestasjonskrav
Moderniserings-arbeidet skal gjennomføres innenfor fastsatte rammer	Kostnad	Kostnader skal følge budsjett.
	Finansiering	Gevinster og omdisponeringer skal følge finansieringsplan.
	Kvalitet	Leveranser skal tilfredsstillere krav til funksjonalitet og kvalitet i moderniseringen.
	Tid	Fremdrift iht. gjeldende styringsdokument og milepælsplan.

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) *Om modernisering av Statens lånekasse for utdanning* og St.prp. nr. 1 (2007–2008). Fornyelsesprosessens programperiode ble påbegynt i 2007 og er planlagt avsluttet i 2014. Systemleveransene som nå dels er produksjonssatt og dels skal produksjonssettes, kalles Modulis.

Styringsdokumentet for fornyelsen ble revidert i 2012. På bakgrunn av tidligere oppståtte forsinkelser i gjennomføringen av programmet ble det i 2011 besluttet en revidert gjennomføringsmodell for den største delen av systemet (tildelingsområdet), som er omtalt som hovedleveranse 2-2 (HL2-2). I 2012 har effektene av endret gjennomføringsmodell blitt målt, og Lånekassens konklusjon er så langt at endringen har vært vellykket. Ved utgangen av 2012 vurderes risikoen for forsinkelser i produksjonssettingen som skal skje våren 2012 som vesentlig redusert sammenlignet med situasjonen for utgangen av 2011. Blant annet med bakgrunn i de vellykkede erfaringene fra dette besluttet Lånekassen våren 2012 å legge samme gjennomføringsmodell til grunn for utviklingen av nytt låneforvaltningssystem som skal utvikles i 2013 og produksjonssettes i 2014.

Departementet mottar egne statusrapporter for LØFT som gir en oversikt over budsjett, prognoser og resultater. Kravene til fornyelsen i 2012 vurderes som innfridd.

3.4.1 Kostnader og finansiering

Utviklingskostnadene i forbindelse med LØFT-programmet føres i hovedsak på post 45 Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold. For 2012 er det postert 149,9 mill. kroner på denne posten. Det er i tillegg ført utviklingskostnader til LØFT-programmet over post 01 med 9,1 mill. kroner knyttet til intern ressursinnsats i fornyelsesarbeidet. Totalt var utviklingskostnadene i LØFT i 2012 på 159 mill. kroner, jf. årsregnskapet for 2012, note 9.

	Sum hittil	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Lønn og godtgjørelser	44,6	9,1	8,9	7,1	7,0	7,4	5,1
Varer og tjenester	535,0	149,9	101,5	94,1	82,2	80,7	26,6
Sum LØFT – utviklingskostnader	579,6	159,0	110,4	101,2	89,2	88,1	31,7

mill. kr



Finansiering av LØFT-programmet består av tilleggsbevilgning og egenfinansiering. Tabellen under viser oppnådd egenfinansiering det enkelte regnskapsår (dvs. uten prisjustering til fjorårets kroneverdi, 2012-kroner), samt hvor stor del av tilleggsbevilgningen som har blitt benyttet (faktisk forbruk og ikke tildelte budsjettmidler) det enkelte år og samlet. I 2012-budsjettet ble store deler av oppnådd gevinstrealisering realisert, og egenfinansieringen fra 2012 ut programperioden for LØFT vil bestå av finansiering av interne ressurser (lønnsmidler over kap. 2410 post 01).

	Sum hittil	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Egenfinansiering	320,4	9,1	69,7	63,3	61,2	58,9	58,2
Tilleggsbevilgning	259,2	149,9	40,7	37,8	28,0	2,8	0,0
Sum LØFT – finansiering	579,6	159,0	110,4	101,1	89,2	61,7	58,2

mill.kr

3.4.2 Kvalitet

I samsvar med gjeldende planer for fornyelsen har det ikke blitt satt i drift nye hovedleveranser i 2012.

Kvaliteten i tidligere produksjonssatte hovedleveranser på tilbakebetalingsområdet (Modulis HL2-1) vurderes som stabilt god i 2012. Ansvar for styring og utførelse av vedlikehold av Modulis ble våren 2012 overført fra ekstern leverandør til programmet ved utviklingsprosjektene, og dette vurderes å ha en positiv effekt både med hensyn til kvalitet og kostnad.

Som følge av at tidligere driftsleverandør i 2011 sa opp avtalen om drift av Modulis, gjennomførte Lånecassen i 2012 en anskaffelse av ny driftsavtale for Modulis. Anskaffelsen ble gjennomført i henhold til plan både med hensyn til tid, kost og kvalitet. Ny driftsleverandør overtok driften av Modulis i november 2012 uten at dette har medført redusert driftsstabilitet i perioden forut for eller i etterkant av overtakelsen.

Systemtest av tildelingsområdet (HL2-2) ble i all hovedsak avsluttet i 2012. Resultatene fra gjennomført systemtest tyder på at kvaliteten i utviklingsarbeidet har vært god.

3.4.3 Tid

Programperioden går fra 2007 til juni 2014. Dette utgjør en forlengelse av prosjektperioden på 7 måneder sammenlignet med gjeldende planer ved utgangen av 2011. Hovedårsaken til forlengelsen av programperioden er oppdaterte estimater for låneområdet (HL3), ressursavhengigheter ved parallell gjennomføring av HL2-2 og HL3, samt at programperioden nå er utvidet til å omfatte produksjonssetting av HL3. Tidligere var programslutt definert til hovedmilepælen «HL3 godkjent og klar for produksjonssetting». Erfaringene fra tidligere produksjonssettinger av HL1 og HL2-1 viser at det går om lag 2–3 måneder fra denne milepælen til løsningen er produksjonssatt og stabil.

3.5. Lånekassens bidrag til utvikling av utdanningsstøtteordningene

Mål – hva kreves av Lånekassen	Styringsparameter	Prestasjonskrav
Lånekassen skal bidra til å utvikle utdanningsstøtteordningene slik at formålet med utdanningsstøtteloven oppnås	Faglige vurderinger og innspill	LK skal på eget initiativ gi innspill til endringer i regelverket basert på erfaringer med utdanningsstøtteloven og forskriftene, utvikling i tilgrensende rettsområder, herunder EU/EØS-rett og kunnskap om utvikling av nordiske og internasjonale utdanningsstøtteordninger. I endringsinnspillene må også effekter regelendringen eventuelt vil ha ift. tilgrensende regelverk belyses.
		LK skal utvikle statistikk knyttet til studiestøtten.
		LK skal rapportere til KD om virkninger av endringer i regelverket. Det skal også rapporteres på resultater oppnådd ved nyinnførte ordninger ut i fra formålet med innføringen.
	Oppdrag fra KD	LK skal rapportere om utviklingen i klagesakene som behandles av Lånekassens klagenemnd i perioden 1. november 2011 til 31. oktober 2012. Rapporten skal analysere og vurdere behovet for regelverksendring på bakgrunn av utviklingen i klagesakene.
	Oppdrag fra KD	LK skal på forespørsel fra KD gi svar på bestillinger og herunder foreta utredningsarbeid.

Lånekassen har gjennomført planlagte aktiviteter i regelprosessen i 2012 og utviklet statistikk for utdanningsstøtteordningene og rapporter i samsvar med målkravene.

I 2012 ble det fremmet forslag om omfattende endringer i tilbakebetalingsforskriften for 2014. Formålet med endringene er å tilpasse tilbakebetalingsordningen til forventninger og krav til et bedre tjenestetilbud for kundene og systemmessige forhold ved utvikling av nytt lånesystem i Lånekassen som driftsettes sommer 2014 og myndighetskrav.

Lånekassen har gitt innspill til FAD og KD om behov for regelendringer i tilgrensede regelverk for å fremme digitalt førstevalg. Herunder kan nevnes at kravet om utsendelse av brev på papir etter 7 dager dersom kunden ikke har åpnet sitt elektroniske brev på Dine Sider, ble endret med virkning fra 01.01.2013.

Lånekassen har rapportert til KD fortløpende om virkningen av endring i regelverk for 2011–12 og resultater ved nyinnførte ordninger.

3.6. Risikostyring

Risikostyring er en integrert del av Lånekassens styring og intern kontroll. I planprosessene og i Lånekassens oppfølging av mål og krav som er stilt til virksomheten vurderes risikoer, og det besluttes aktiviteter og tiltak på grunnlag av disse vurderingene.

I forbindelse med planleggingen av virksomhetsåret 2012 og løpende gjennom året er risikostyring lagt til grunn for styringen av Lånekassen. Risikostyring benyttes også for langsiktig planlegging, som for å vurdere risiko for manglende måloppnåelse i et flerårig perspektiv, og for å kunne iverksette tiltak nå for å tilpasse virksomheten til de krav og forventninger som vil stilles til Lånekassen på lengre sikt. Slike vurderinger er for eksempel viktige for å sikre at Lånekassen har riktig og tilstrekkelig kompetanse når saksbehandlingssystemet Modulis erstatter LIS i sin helhet, og at vi har systemer som gir et godt tilbud til kundene og som samtidig sikrer effektiv forvaltning med god kvalitet.

Risikostyring brukes av styret, i den administrative ledelsen, i avdelingene, på regionkontorene, i fornyelsesarbeidet og i øvrig prosjektarbeid. Metoden og vurderingene som ligger til grunn dokumenteres i våre plandokumenter og ifm. rapportering både internt og i tilknytning til etatsstyringsdialogen. På etatsstyringsmøtet våren 2012 ga Lånekassen en orientering om virksomhetens risikostyring og risikoområder. Lånekassens risikovurderinger per 31.07.2012 ble også innrapportert til KD i halvårsrapporten for 2012. I tillegg viser statusrapportene i LØFT hvordan risikostyring ligger til grunn for Lånekassens styring av moderniseringsarbeidet.

Styringssystemet som benyttes i virksomheten har gitt oss gode resultater over flere år, blant annet som følge av god ressursallokering internt og gjennom at tiltak for å redusere uakseptabel risiko har blitt iverksatt raskt.

Lånekassens overordnede risikovurdering for manglende måloppnåelse i 2012 på syv viktige resultatområder ble vurdert til å være følgende ved inngangen til 2012 (vurdert ut i fra sannsynlighet for at forholdet inntreffer og konsekvensen dette vil ha):

1. For lang saksbehandlingstid
2. For lav tilgjengelighet
3. For lav produktivitet
4. For dårlig kvalitet på saksbehandlingen
5. For dårlig stabilitet i støtteverktøy og IT-infrastruktur
6. Uakseptable avvik fra gjeldende styringsdokument i gjennomføringen av LØFT
7. Lånekassen evner ikke å bidra til utviklingen av utdanningsstøtteordningen på et tilfredsstillende måte

Sannsynlighet	Svært stor					
	Stor					
	Moderat				1,2,3,6	5
	Liten		7		4	
	Meget Liten					
		Ubetydelig	Lav	Moderat	Alvorlig	Svært alvorlig
Konsekvens						

Oppnådde resultater i 2012 vurderes som meget gode. For dårlig stabilitet i støtteverktøy og IT-infrastruktur, som lå i "mørkegrått" område, inntraff ikke på en slik måte at kundene i særlig grad ble rammet. Likevel er og har dette vært et risikoområde som Lånekassen har måttet vie særskilt oppmerksomhet, og som Lånekassen mener det var riktig å vurdere i "mørkegrått" område. Lånekassen hadde utfordringer med stabiliteten i 2012, men likevel ikke på en slik måte at dette ga nevneverdig negativt utslag i måloppnåelsen.

3.7. Generelle krav til den samlede aktiviteten

3.7.1 Inkluderende arbeidsliv

Lånekassen er en IA-virksomhet. I 2011 ble det inngått en IA-avtale for perioden 2011–2013 med tilhørende mål- og aktivitetsplan. I planen er de tre delmålene i den sentrale IA-avtalen og aktivitetsmål konkretisert.

3.7.1.1. Redusere sykefraværet

Lånekassen arbeider for et lavt sykefravær og vi har som målsetning å minimum videreføre nivået for 2010 på 5,9 pst. i perioden fram til utgangen av 2013. I 2011 var resultat på 6,8 pst., mens det for 2012 var 5,3 pst. Tiltak knyttet til forebygging av sykefravær og god oppfølging av sykemeldte har vært sentralt i arbeidet og bidratt til et godt resultat for 2012.

3.7.1.2. Rekruttere og beholde personer med redusert funksjonsevne

Lånekassen har som målsetning å tilrettelegge arbeidsplassen slik at ansatte som får behov for tilpasset arbeidssituasjon pga. funksjonsproblemer, så langt mulig kan fortsette i arbeid. Det gjelder tiltak for å lette adkomst til arbeidsplassen og tilpasninger av selve arbeidsplassen.

Det er en etablert holdning i Lånekassen at ansettelse av arbeidstakere med nedsatt funksjonsevne skal vurderes likt med andre arbeidstakere og at det skal være en aktiv tilrettelegging for de som har individuelle behov. Lånekassen skal framstå utad som en tilretteleggende arbeidsplass, og nedsatt funksjonsevne skal ikke oppfattes som et hinder for å søke seg til virksomheten. Blant annet synliggjør vi i stillingsannonsene våre at vi ønsker søkere fra denne gruppen.

I forbindelse med forberedelser til innføring av et nytt saksbehandlersystem har Lånekassen i 2012 ikke hatt kapasitet til å ta inn personer på spesielle tiltak. Dette vil også være situasjonen i 2013.

3.7.1.3. Avgangsalder

Det er viktig for Lånekassen å skape gode arbeidsplasser som gjør at ansatte med sentral kompetanse ønsker å stå lenge i arbeid. Vi arbeider derfor med å legge til rette for at ansatte som selv aktivt ønsker å bidra i virksomheten, forlenger sin yrkeskarriere. Dette gjør vi gjennom å tilpasse arbeidsoppgaver og stillingsandel til den enkeltes behov i tillegg til å vurdere alternative karriereveier. Ca. 14 pst. av Lånekassens ansatte er over 60 år og ca. 6 pst. er over 65 år. Lånekassens beregnede gjennomsnittlige pensjonsalder i 2012 er 64,4 år.

Det ble i 2012 gjennomført informasjonsmøter med Statens pensjonskasse om deres ordninger for de ansatte.

3.7.2 Likestilling og arbeid mot diskriminering

Lånekassen har oppmerksomhet på likestillingsområdet som en del av personalpolitikken, og likestilling inngår som en del av den lokale tilpasningsavtalen til hovedavtalen i staten (TPA). Kvinner og menn deltar på lik linje i virksomhetens opplæringstiltak og i utviklende arbeidsoppgaver som moderniserings- og prosjektarbeid.

Tabellen under viser utviklingen fra 2011 til 2012 i andelen menn og kvinner, andelen menn og kvinner som arbeider deltid, andelen menn og kvinner som er ansatt i midlertidige stillinger og lønnsutviklingen for menn og kvinner i Lånekassen.

Indikator	År	Totalt antall	Kjønn (%)		Lønn (Gjennomsnitt månedslønn)		Andel deltid (fast ansatte)		Midlertidig ansettelse (vikar, engasjement, ekstrahjelp)	
			K	M	K	M	K (%)	M (%)	K (%)	M (%)
Fast ansatte i Lånekassen	2012	313	62	38	39 007	39 641	11	1	5	7
	2011	308	62	38	36 316	38 093	11	2	6	5

Kjønnsbalanse

Lånekassen hadde ved utgangen av 2012 totalt 313 fast ansatte, hvorav 62 pst. kvinner og 38 pst. menn. Dette er en relativt høy kvinneandel. Kjønnsbalansen er helt lik som 2011 på totalnivå, men vi ser en bevegelse mellom stillingskodene (se tabell under). I leder- og rådgiverstillinger er det en økt andel kvinner, mens andelen minker i de øvrige stillingskodene. I Lånekassens ledergruppe (13 personer) var det i 2012 61 pst. kvinner.

Lånekassens styre består av fem kvinner og tre menn. Styret oppnevnes av departementet.

Deltidsarbeid

Deltidsansatte er personer som har varig redusert arbeidstid i forbindelse med AFP, uførepensjon og omsorgspermisjon. Andelen deltidsansatte i Lånekassen er imidlertid forholdsvis lav. Kvinner har en høyere andel av deltid enn menn, noe som gjenspeiler samfunnet for øvrig. Vi ser ingen betydelig endring fra 2011 til 2012.

Det er ikke kjent ufrivillig deltid blant faste ansatte i Lånekassen. Deltidsarbeidet gir fleksibilitet til å kombinere jobb og forhold knyttet til privatliv og er således en del av vår personalpolitikk.

Midlertidig ansettelse

Midlertidig ansatte omfatter vikarer, ekstrahjelpere og midlertidige engasjementer. Andelen midlertidig ansatte i Lånekassen har gått noe opp fra 2011 til 2012. Mulighet for bruk av midlertidig ansatte i Lånekassen er viktig ettersom vi har store sesongvariasjoner i arbeidsoppgavene. Dette gjelder spesielt for kundesenteret og regionkontorene (kundesaksbehandling). Vi har også tatt inn noe ekstra midlertidig hjelp mot slutten av 2012 for å forberede oss på de ekstra utfordringene som møter oss i 2013 med innføring av nytt saksbehandlingssystem, denne utviklingen kommer til å vedvare i 2013 fram til innføringen er fullført.

Lønn

Tabellen under viser lønn for kvinner og menn på ulike stillingsnivå.

Indikator	År	Totalt antall	Kjønn (%)		Lønn (Gjennomsnitt månedslønn)	
			K	M	K	M
Toppleder (1060 avdelingsdirektør)	2012	6	67	33	74 288	79 729
	2011	6	50	50	70 522	70 522
Mellomleder (1059 underdirektør, 1477 regiondirektør)	2012	27	67	33	52 408	50 269
	2011	27	63	37	49 564	47 506
1364 seniorrådgiver	2012	42	52	48	48 492	50 458
	2011	37	54	46	45 185	47 708
1434 rådgiver	2012	120	62	38	36 797	37 616
	2011	117	57	43	35 487	36 464
1408 førstekonsulent	2012	71	62	38	33 848	33 627
	2011	70	70	30	32 225	32 431
1064 og 1065 konsulent, 1063 førstesekretær, 1069 førstefullmektig, 1130 renholder	2012	46	65	35	30 756	31 102
	2011	51	67	33	28 987	29 007

Det er marginale lønnsforskjeller mellom kvinner og menn i Lånekassen. Det er noe variasjoner i de ulike stillingskategoriene. I flere stillingskategorier har det fra 2011 til 2012 vært en positiv utvikling med reduksjon av forskjeller, og særlig gjelder dette blant seniorrådgivere.

Det lokale lønnsoppgjøret i 2012 bidro positivt til å bedre kvinners lønnsnivå. Partene vil arbeide videre i 2013 med å analysere likestillingssituasjonen og diskutere mulige tiltak på området.

Foreldrepermisjon og sykefravær

Tabellen under viser kvinner og menns sykefravær, fravær grunnet sykt barn og uttak av foreldrepermisjon:

Indikator		Sykefravær			Fravær grunnet sykt barn			Andel uttak av foreldrepermisjon			
		Tot. %	K %	M %	Tot. %	K %	M %	K		M	
								Ant.	%	Ant.	%
Lånekassen 2012	Totalt	5,3	5,9	4,3	0,4	0,4	0,3	9	64	5	36
	Legemeldt	3,4	4,4	2,9							
Lånekassen 2011	Totalt	6,8	8,0	5,1	0,3	0,3	0,2	8	69	6	31
	Legemeldt	5,4	6,5	3,6							

3.7.3 Lærlinger i staten

Lånekassen har vært i endrings- og fornyingsfase over lengre tid (se kap. 4) og det har ikke vært kapasitet til å ta inn lærlinger i 2012. Vi vil i 2013 vurdere inntak av lærlinger til høsten 2014.

3.7.4 Statistikk for antall arbeidsplasser

Oversikten under viser antall årsverk ved de ulike distriktskontorene og ved hovedkontorene i 2012, samt utviklingen fra 2009:

	årsverk			
	2012	2011	2010	2009
Stavanger	20	19	19	20
Bergen	20	19	18	19
Ørsta	19	21	21	21
Trondheim	41	36	37	34
Tromsø	19	18	19	20
Oslo (hovedkontor)	197	204	199	193
Lånekassen totalt	314	317	312	307

Økningen på årsverk i Trondheim fra 2011 til 2012 skyldes tilsetting av midlertidig ansatte i forbindelse med behov for ekstraressurser for å behandle manuelle saker.

3.7.5 Viderebruk av offentlige data

Rådata Lånekassen samler inn og forvalter er i all hovedsak knyttet til personopplysninger. Slike data kan ikke gjøres offentlig tilgjengelige. Andre data er enten bearbeidet eller forvaltes av andre etater. Vi har lagt til grunn at slike data ikke går under definisjonen av rådata. Lånekassen har følgelig ikke tilgjengeliggjort rådata i maskinlesbare formater.

3.7.6 Sikkerhet og beredskap

3.7.6.1. Virksomhetsstyring og intern kontroll

Lånekassens virksomhetsstyring er basert på risiko- og sårbarhetsvurderinger som en integrert del av all planlegging, utvikling og drift. Intern kontroll har oppmerksomhet på området sikkerhet og beredskap. Dette omfatter liv og helse, informasjonssikkerhet, sikkerhet i økonomiforvaltningen, fysisk sikkerhet og driftssikkerhet. Ansvar og roller er fastlagt i styrende dokumenter og prosedyre-/rutinebeskrivelser som inngår i intern kontroll-systemet. Krisehåndteringsøvelser gjennomføres regelmessig. Siste øvelse ble gjennomført i 2011 og neste krisehåndteringsøvelse er planlagt gjennomført i 2013.

Gjennom virksomhetsstyringen arbeider Lånekassen systematisk for å styrke risikoerkjennelse, sikkerhetskultur, holdninger og lederskap. Dette er grunnleggende viktig for trygg og stabil ivaretagelse av Lånekassens samfunnsoppgaver. Styring skjer gjennom plan- og budsjett rutiner, budsjett disponeringskriv og rapporteringsrutiner. Ved behov gjennomføres spesifikke tiltak for å styrke og underbygge ulike aspekter ved sikkerhetsarbeidet. Dette kan være rettet mot de ansatte

generelt med sikte på å opprettholde en god sikkerhetskultur, eller mot ledere og fagmiljøer som har et særlig ansvar på dette området.

3.7.6.2. Informasjonssikkerhet

Lånekassens virksomhet forutsetter omfattende håndtering av persondata. I tillegg driver Lånekassen en bankvirksomhet med økonomiske transaksjoner på flere milliarder kroner årlig.

Informasjonssikkerheten er derfor et helt sentralt aspekt i sikkerhets- og beredskapsarbeidet.

Virksomheten har en dedikert stilling som ansvarlig for informasjonssikkerheten. Sikkerhetsansvarlig ivaretar sine oppgaver i henhold til et etablert styringssystem basert på den anbefalte standarden ISO/IEC27001. Styringssystemet med aktiviteter og kontroller i en rullerende årsplan skal sikre en planmessig oppfølging og etterlevelse av lovkrav, regelverk og retningslinjer. Det er redegjort for styringssystemet i årsrapporten for 2010. I 2012 har Lånekassen hatt oppmerksomhet på å operasjonalisere, gjennomføre og evaluere systemets årsplan, og alle aktiviteter i rullerende årsplan er gjennomført. Det er gjennomført selvlæringskurs i personlige sikkerhetstiltak og beredskapsøvelse med vekt på informasjonssikkerhet.

Lånekassen har i 2013 en stor produksjonssetting av nytt system for tildeling av studiestøtte (Modulis HL2-2). I 2012 har det vært nedlagt et stort arbeid i å ivareta sikkerheten i systemet, samt utarbeide rutiner for videre oppfølging når systemet settes i produksjon.

3.7.6.3. Beredskap knyttet til terrortrusler

Lånekassen gjennomgikk i januar–februar 2012 virksomhetens beredskap knyttet til terrortrusler.. En samlet redegjørelse for alle aktuelle aspekter ved saken ble 7. mars forelagt Lånekassens styre, som tok den til orientering. Styresaken ble oversendt Kunnskapsdepartementet som vedlegg til Lånekassens brev av 20.09.12 om oppfølging av rapport fra 22.juli-kommisjonen.

Lånekassen har gått gjennom rammene for arbeidet med sikkerhet og beredskap, vurdert sannsynligheten for terroranslag mot Lånekassen, gjort rede for virksomhetens grunnsikring og sikkerhetsbehov, og på dette grunnlag gjort opp status. Hovedkonklusjon: Lånekassens virksomhet er av en slik karakter at den ut fra formål, viktighet og symbolverdi ikke peker seg ut som et sannsynlig terrormål. Det er derfor ikke gjennomført spesifikke tiltak ut over virksomhetens generelle beredskap for håndtering av ulykker hvor liv og helse måtte stå i fare. Lånekassen har god beredskap for å håndtere slike situasjoner og for så raskt som mulig å gjenopprette driften.

4. Årsregnskap for 2012 for Statens lånekasse for utdanning

4.1.1 Resultatregnskap

Beløp i 1000 kr	Note	2012	2011	2010
Renteinntekter	1	-2 617 684	-2 892 111	-2 600 759
Rentekostnader	2	3 494 766	3 866 019	3 411 169
Rentestøtte		877 082	973 908	810 410
Betalte gebyr	3	-103 033	-108 101	-112 345
Gebyrinntekter		-103 033	-108 101	-112 345
Stipend til elever og studenter	4	3 680 523	3 509 939	3 376 640
Rettighetsbaserte ettergivelser	5	599 531	277 747	419 558
Stipend og rettighetsbaserte ettergivelser		4 280 054	3 787 686	3 796 198
Tap på utlån	6	243 643	323 288	333 193
Tap på utlån		243 643	323 288	333 193
Netto kostnader for lån og stipend¹⁰		5 297 746	4 976 781	4 827 456
Lønn og godtgjørelse	7	187 934	174 008	171 162
Varer og tjenester	8	119 999	124 029	116 633
Utviklingskostnader	9	149 894	101 527	94 071
Netto drifts- og utviklingskostnader¹¹		457 827	399 564	381 866
Netto tilskudd over statsbudsjettet	10	5 755 573	5 376 345	5 209 322
Driftsresultat		0	0	0

¹⁰ Kostnadene staten har som følge av studiestøtteordningen ekskl. omgjøring fra lån til stipend (jf. note 4 og 12).

¹¹ Årlige nettokostnader for drift og utvikling i Lånekassen.

4.1.2 Balanse

Beløp i 1000 kr	Note	2012	2011	2010
EIENDELER				
Kontanter og ordinære innskudd i banker ¹²		0	0	0
Ikke-rentebærende utlån, derav				
- utdanningslån	11, 12	34 701 039	32 387 222	30 125 969
- opptjente, ikke betalte renter		566 012	618 624	619 029
Påløpte, ikke betalte gebyrer		67 197	70 446	73 067
Påløpte, ikke betalte omkostninger		2 052	2 197	2 382
Sum ikke-rentebærende utlån		35 336 300	33 078 489	30 820 447
Rentebærende utdanningslån	11, 12	89 330 614	84 349 019	79 856 179
Rentebærende renter		1 547 371	1 710 494	1 777 396
Sum rentebærende utlån		90 877 985	86 059 513	81 633 575
Andre kortsiktige krav	13	48 828	73 645	62 817
Andre krav		48 828	73 645	62 817
SUM EIENDELER		126 263 113	119 211 647	112 516 839
GJELD OG EGENKAPITAL				
I mellomregning med Finansdepartementet		37 684	64 099	53 547
Annen kortsiktig gjeld	14	78 341	79 992	82 338
Kortsiktig gjeld		116 025	144 091	135 885
Lån fra staten	15	126 147 088	119 067 556	112 380 954
Langsiktig gjeld		126 147 088	119 067 556	112 380 954
SUM GJELD OG EGENKAPITAL		126 263 113	119 211 647	112 516 839

31. desember 2012

Oslo 06.03.2013

I styret for Statens lånekasse for utdanning

Kjetil Heltne
leder

Gro Seim
nestleder

Øivind Cristoffersen

Seunn Smith-Tønnessen

Knut Røli

Borgny Molnes

Jorid Martinsen

Henriette N. Thommessen

Marianne Andreassen
adm. direktør

¹² Reglene for statens konsernkontoordning sier at alle statlige midler daglig skal samles i Norges Bank. Det gjør at alle beholdninger blir overført til Norges Bank etter arbeidstidens slutt.

4.1.3 Regnskapsprinsipper

4.1.3.1. Innledning

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

4.1.3.2. Periodisering av rente

Renteinntektene blir tatt inn i resultatregnskapet etter hvert som de blir opptjent.

4.1.3.3. Førings av andre inntekter og kostnader

Andre inntekter og kostnader blir tatt inn i regnskapet etter kontantprinsippet¹³.

4.1.3.4. Inntektsføring av renter på misligholdte utlån

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

4.1.3.5. 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 hovedsakelig er foretatt etter de årsaker som er hjemlet 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.

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. Opplysninger om tapsrisikoen er gitt i notene til årsregnskapet.

4.1.3.6. Konvertering av studielån til stipend

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.

4.1.4 Noter

Note 1 Renteinntekter

Den flytende renten og de faste rentene ble i 2012 fastsatt på grunnlag av renten på statspapirer med et påslag på ett prosentpoeng til dekning av administrasjonskostnader og dekning av tap. Blir lånet oppsagt økes rentesatsen med et prosentpoeng.

¹³ Jf. Bestemmelser om økonomistyring i staten, kapittel 3, pkt. 3.2.1 e): *Bevilgningsregnskapet og kapitalregnskapet skal baseres på kontantprinsippet, jf. bevilgningsreglement §§ 3 tredje ledd og 13.*



Tidsrom	Flytende rente	Fast rente i 3 år	Fast rente i 5 år	Fast rente i 10 år
01.11–31.12.2012	2,477 %	2,379 %	2,477 %	3,065 %
01.09–31.10.2012	2,575 %	2,280 %	2,379 %	2,771 %
01.07–31.08.2012	2,575 %	2,477 %	2,575 %	3,065 %
01.05–30.06.2012	2,575 %	2,673 %	2,967 %	3,455 %
01.03–30.04.2012	2,967 %	2,379 %	2,575 %	3,162 %
01.01–29.02.2012	3,065 %	2,673 %	2,967 %	3,455 %

Tabell 1: Rentesatser i 2012

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 i fulltidsutdanning (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 rentekostnadene inngår også utgifter til rentekompensasjon ved innfrielse av gjeld, og ekstraordinære innbetalinger av fastrentelån til underkurs.

Note 3 Gebyrinntekter

Kundene som ikke er på forskudd med betalingen 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 2012 var 35 kroner ved førstegangsvarsling på ordinær papirfaktura, 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-fakturaavtale var i 2012 gebyrfritt. Ved eventuelle puringer ble gebyr belastet som over. Ved forfallet i november 2012 var det 279 573 kunder som fikk varsling på e-faktura.

Beløp i 1000 kr

	2012	2011	2010
Kap. 5310 post 29 Termingebyr	-25 134	-26 298	-27 647
Kap. 5310 post 89 Purregebyr	-77 899	-81 803	-84 698
Sum gebyrer	-103 033	-108 101	-112 345

Tabell 2: Fordeling mellom gebyrtypene

Note 4 Stipendkostnader

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 2010 er det innført en ny ordning med startstipend til kvotestudenter.

Beløp i 1000 kr

	2012	2011	2010
Kap. 2410 post 70 Utdanningsstipend	3 009 103	2 881 138	2 787 789
Kap. 2410 post 71 Andre stipend	662 880	620 511	581 348
Kap. 2410 post 76 Startstipend for kvotestudenter	8 540	8 290	7 503
Stipend til elever og studenter	3 680 523	3 509 939	3 376 640

Tabell 3: Stipend til elever og studenter

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:

Beløp i 1000 kr

	2012	2011	2010
Stipend til elever og studenter	3 680 523	3 509 939	3 376 640
Konvertert fra lån til stipend ¹⁴	5 016 364	4 821 766	4 491 671
Samlede stipendkostnader pr. år	8 696 887	8 331 705	7 868 311

Tabell 4: Samlede stipendkostnader pr. år

Note 5 Rettighetsbaserte ettergivelser

Posten dekker utgifter til ulike ordninger med ettergivelser av utdanningslån.

Beløp i 1000 kr

	2012	2011	2010
Ettergivelse ved lange studier ¹⁵	0	23	272
Ettergivelse for lærere	14 604	11 053	12 152
Ettergivelse, Distriktsettergivelse ¹⁶	129 177	92 817	108 944
Ettergivelse til borgere fra Øst-Europa og fra u-land	26 064	21 847	27 184
Ettergivelse pga. dødsfall	48 906	57 277	46 821
Ettergivelse pga. sykdom ¹⁷	290 059	6 620	78 377
Rentefritak	113 315	110 696	144 134
Automatisk avskrivning av små restsaldoer ved innfrielse	1 406	1 425	1 674
Sum Kap. 2410 post 73	623 531	301 758	419 558
Ymse inntekter, kap. 5309, post 29 ¹⁸	0	-11	0
Refusjon av ODA-godkjente utgifter, kap. 5310 post 04 ¹⁹	-24 000	-24 000	0
Rettighetsbaserte ettergivelser netto	599 531	277 747	419 558

Tabell 5: Rettighetsbaserte ettergivelser netto

Se også note 6, som viser bokførte tap som Lånekassen er påført.

¹⁴ 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.

¹⁵ Ordningen er avvirket.

¹⁶ Ordningen omfatter Finnmark og enkelte kommuner i Nord-Troms, samt ettergivelse for leger i enkelte kommuner. Økningen fra 2011 til 2012 skyldes at det i 2011 var restanser som ble tatt igjen i 2012.

¹⁷ Den store økningen fra 2011 til 2012 skyldes delvis at det i 2011 var store restanser som ble tatt igjen i begynnelsen av 2012 og i tillegg har slike ettergivelser økt.

¹⁸ Avskrivning av ikke identifiserbare innbetalinger (eldre enn 3 år).

¹⁹ 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. Ved en inkurie hos departementet ble det ikke utbetalt midler for 2010, og KD besluttet å ikke overføre disse midlene til Lånekassen påfølgende år.

Note 6 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, pantesikrede banklån hvor långiver har hatt anledning til å vurdere kundenes kredittverdighet på forhånd.

Lånekassen hadde pr. 31.12.2012 en portefølje på 126,2 mrd. kroner. I 2010 ble det utarbeidet en ny modell for beregning av virkelig verdi (nåverdi av fremtidige innbetalinger av kundenes gjeld). Denne verdien er pr. 31.12.2012 beregnet til 115,4 mrd. kroner. Differansen mellom bokført verdi og virkelig verdi er 10,8 mrd. kroner. Av dette er 9,4 mrd. kroner knyttet til kundenes rettigheter (fremtidig omgjøring til stipend, rentefritak for studenter og tilbakebetalere samt rettighetsbaserte ettergivelser), mens 1,4 mrd. kroner skyldes forventet tap som følge av kredittrisiko.

Lånekassen avskriver fordringen når den overføres til Statens innkrevingssentral på permanent basis²⁰. I tillegg avskrives fordringer som i henhold til fastsatte regler med sikkerhet kan karakteriseres som tapte. Det vises også til note 11.

	Beløp i 1000 kr		
	2012	2011	2010
Avskrevet som tap, uerholdelig	1 244	2 080	5 747
Avskrevet som tap, gjeldsordning	22 031	29 362	43 589
Avskrevet som tap og overført til SI ²¹	220 368	291 846	283 857
Tap på utlån	243 643	323 288	333 193

Tabell 6: Tap på utlån

Se også note 5, som viser rettighetsbaserte ettergivelser.

²⁰ Statens inntekter av fordringer som er permanent overført til SI inntektsføres på kap. 4634 Statens innkrevingssentral, post 85 Misligholdte lån i Statens lånekasse for utdanning. I 2012 var innkrevingresultatet 261 mill. kroner på denne posten.

²¹ Inkassosaker som har vært uten vesentlig innfordringsmessig framgang i mer enn tre år etter oppsigelse, blir overført til Statens innkrevingssentral på permanent basis. Disse kundene mister alle rettigheter i Lånekassen, også muligheten til å få ny støtte. I 2012 ble 1 782 kunder permanent overført til Statens innkrevingssentral.

Note 7 Lønn, godtgjørelse og sosiale utgifter

Beløp i 1000 kr

	2012	2011	2010
Fast og midlertidig personell	153 417	146 607	139 845
Renhold	446	431	418
Godtgjørelse til styre og klagenemnd	871	853	792
Andre godtgjørelser	0	15	12
Arbeidsgiveravgift og innskudd til Statens Pensjonskasse	38 537	31 938	34 758
Sum kap. 2410, post 01-1	193 271	179 844	175 825
Diverse inntekter/refusjoner for lønn	-144	-188	-297
Sum kap. 5310, post 03-1	-144	-188	-297
Refundert foreldrepenger	-1 555	-1 267	-1 042
Refundert utgifter ved sykemelding ²²	-3 638	-4 381	-3 324
Sum kap. 5310, post 15-18	-5 193	-5 648	-4 366
Netto lønnskostnader	187 934	174 008	171 162

Tabell 7: Netto lønnskostnader

Note 8 Varer og tjenester

Beløp i 1000 kr

	2012	2011	2010
Maskiner, inventar og utstyr	888	1 064	1 100
Forbruksmateriell	2 040	2 134	1 810
Reiseutgifter osv.	5 316	5 446	6 374
Kontortjenester	33 976	38 568	34 042
Konsulenttjenester	18 447	20 077	15 382
Databehandlingstjenester	33 161	33 017	33 433
Vedlikehold og drift av maskiner og utstyr	188	325	295
Vedlikehold og drift av bygninger, leie av lokale	25 983	23 398	24 713
Sum kap. 2410, post 01-2	119 999	124 029	117 149
Diverse inntekter ²³	0	0	-516
Sum kap. 5310, post 03-2	0	0	-516
Netto varer og tjenester	119 999	124 029	116 633

Tabell 8: Netto varer og tjenester

Note 9 Utviklingskostnader

Utviklingskostnadene i forbindelse med LØFT programmet føres i hovedsak på post 45, større utstyrsanskaffelser og vedlikehold. I 2012 er det ført 149,9 mill. kroner på denne posten. Det er i tillegg ført utviklingskostnader til LØFT-programmet på post 01 med 9,1 mill. kroner. Dette er interne

²² Inkludert tilretteleggingstilskudd med kr 23 981 i 2010.

²³ Beløpet for 2010 gjelder refusjon/støtte fra DIFI (MinID/språkprosjekt) og tilbakebetaling fra leverandør for feilfakturerings tidligere år.



ressurser til fornyelsen. Totalt var utviklingskostnadene i LØFT 159,0 mill. kroner i 2012, jf. oversikt i tabellen nedenfor.

Beløp i 1000 kr			
	2012	2011	2010
Lønn og godtgjørelser postert på post 01	9 118	8 902	7 107
Varer og tjenester postert på post 45 ²⁴	149 894	101 527	94 071
Sum LØFT - utviklingskostnader	159 012	110 429	101 178

Tabell 9: LØFT utviklingskostnader

Note 10 Tilskudd fra staten

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

Beløp i 1000 kr			
	2012	2011	2010
Kap. 2410 post 01-1 Lønn, godtgjørelser og sosiale utgifter	193 271	179 844	175 825
Kap. 2410 post 01-2 Varer og tjenester	119 999	124 029	117 149
Kap. 2410 post 45 Større utstyrsanskaff. og vedlikehold	149 894	101 527	94 071
Kap. 2410 post 70 Utdanningsstipend	3 009 103	2 881 138	2 787 789
Kap. 2410 post 71 Andre stipend	662 880	620 511	581 348
Kap. 2410 post 72 Rentestøtte	877 082	973 908	810 410
Kap. 2410 post 73 Avskrivning	623 531	301 758	419 558
Kap. 2410 post 74 Tap	243 643	323 288	333 193
Kap. 2410 post 76 Startstipend for kvotestudenter	8 540	8 290	7 503
Kap. 5309 post 29 Ymse inntekter	0	-11	0
Kap. 5310 post 03 Refunderte utgifter og egne inntekter	-144	-188	-813
Kap. 5310 post 04 Refusjon av ODA-godkjente utgifter	-24 000	-24 000	0
Kap. 5310 post 16 Refunderte foreldrepenger	-1 555	-1 267	-1 042
Kap. 5310 post 18 Refunderte utgifter ved sykmelding	-3 638	-4 381	-3 324
Kap. 5310 post 29 Termingebyr	-25 134	-26 298	-27 647
Kap. 5310 post 89 Purregebyr	-77 899	-81 803	-84 698
Netto tilskudd fra staten	5 755 573	5 376 345	5 209 322

Tabell 10: Netto tilskudd fra staten

²⁴ Det er kun beløpet på 149,9 mill. kroner som tas med i punktet for utviklingskostnader i resultatregnskapet. De interne ressursene på 9,1 mill. kroner er inkludert i lønnskostnadene i note 7.

Note 11 Utlån og opptjente, ikke betalte renter

Lånekassens utlånsportefølje består av ikke-rentebærende lån til kunder i utdanning, rentebærende lån til kunder i tilbakebetalingsfasen - samt opptjente, ikke-betalte renter. Låntakere i tilbakebetalingsfasen kunne i 2012 velge mellom fast rente med tre, fem eller ti års bindingstid, eller flytende rente. Tilbudet for flytende og fast rente ble i 2012 endret annenhver måned (se også note 1).

	Beløp i 1000 kr	
	2012	Antall kunder
Ikke-rentebærende lån til kunder i tildelingsfase	34 701 039	205 287
Rentebærende lån til kunder i tilbakebetalingsfase (inkludert ikke betalte renter, gebyrer og omkostninger)		
- flytende rente	54 558 738	396 220
- 3 års fast rente	6 483 641	39 035
- 5 års fast rente	22 742 674	111 497
- 10 års fast rente	7 728 193	29 952
	126 214 285	781 991

Tabell 11: Fordeling av utlån etter lånetype pr. 31.12.2012

I beløpene for utestående lån og opptjente, ikke betalte renter pr. 31.12.2012, 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 6 for realiserte tap.

Note 12 Konverteringsfondet

All støtte til studenter i høyere utdanning og elever i videregående opplæring uten ungdomsrett utbetales som lån, og en andel av lånet kan 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 5 016 mill. kroner i Lånekassens regnskap som omgjøring fra lån til stipend i 2012, jf. notene 4 og 15. Det er betalt 5 040 mill. kroner fra konverteringsfondet til Lånekassen i 2012. 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 eksamener, ha mer gjeld til Lånekassen enn om alle eksamener var bestått. Konverteringsfondets beholdning på 3 081 mill. kroner pr. 31.12.2012 er et uttrykk for hvor mye av Lånekassens utlån som forventes nedskrevet som følge av omgjøring fra lån til stipend.

Note 13 Andre kortsiktige krav

Som nevnt i note 12 betaler konverteringsfondet etterskuddsvis pr. mnd. til Lånekassen. I desember 2012 ble det konvertert lån til stipend for 50,1 mill. kroner som Lånekassen har til gode fra konverteringsfondet ved utgangen av 2012. For øvrig består posten hovedsakelig av interimsposter relatert til kunder med totalt kr -1 058 006 og tilsvarende relatert til NAV med kr -231 476.

Note 14 Annen kortsiktig gjeld

Skattetrekk (forskuddstrekk), pensjonsinnskudd, gruppelivsforsikring og merverdiavgift (av kjøp fra utland) som ikke er betalt er bokført i årsregnskapet som annen kortsiktig gjeld. Det meste av denne posten utgjøres imidlertid av ikke-inntektsførte gebyrer med 67,2 mill. kroner.

Note 15 Lån fra staten

	Beløp i 1000 kr		
	2012	2011	2010
Samlet innlån pr. 01.01.	119 067 556	112 380 954	106 701 685
opptak nye lån i året	19 715 262	18 888 949	17 578 419
nedbetaling avdrag og renter	-7 619 366	-7 380 581	-7 407 479
omgjort til stipend ved bestått eksamen (kap. 5310 post 93)	-5 016 364	-4 821 766	-4 491 671
Lån fra staten	126 147 088	119 067 556	112 380 954

Tabell 12: Lån fra staten



Lånecassen i 2012

INNHold

Lånekassen gjør utdanning mulig

Formål	4
Historikk	4
Organisasjon	5
Aktuelt i 2012	5

Kundeservice i 2012

Kundehenvendelser – telefon, besøk, e-post og nettbesøk	6
Elektroniske løsninger framfor papir	7

Tildeling av stipend og lån i undervisningsåret 2011–2012

Tildeling av stipend og lån – hovedtall	8
Gjennomsnittlig behandlingstid	8
Støttemottakere i vanlig videregående opplæring – elever med ungdomsrett	9
Støttemottakere i annen videregående utdanning	9
Støttemottakere i høyere utdanning	9
Støttesatsene over tid	10
Satser for stipend og lån i undervisningsåret 2011–2012	11
Utdanningsstipend etter bestått eksamen	13
Stipendformer og -beløp	14
Utdanning i utlandet – antall studenter og elever med støtte	15
Støtte til utenlandske statsborgere	18

Tilbakebetaling av studielån i 2012

Tilbakebetalere	19
Utestående fordringer	19
Ettergivelser, rentestøtte og tap	19
Gjeldsutviklingen	20
Renteutviklingen	21
Satser for betalingslettelse og ettergivelse	22
Satser for gebyr ved varsling	23
Betalingsutsettelse	24
Rentefritak	24
Ettergivelse og avskrivning	25
Varsling	25
Innkrevning og inkasso	26

Lånekassen gjør utdanning mulig!

Formål

Utdanningsstøtten gjennom Lånekassen skal bidra til

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

Historikk

- Lånekassen ble etablert i 1947, i forlengelsen av en rekke velferdsordninger for studenter.
- Det første året ble det delt ut 3,3 millioner kroner i lån til 2 200 studenter.
- Fra siste halvdel av 1950-tallet ble det gitt støtte til videregående opplæring.
- Behovsprøving mot foreldreøkonomi for høyere utdanning ble avviklet på begynnelsen av 1970-tallet.
- I 1980- og 1990-årene ble store datasystemer for massehåndtering av søknader utviklet.
- Støtten ble lagt om i forbindelse med Kvalitetsreformen i høyere utdanning i 2003, og stipendet ble avhengig av studieprogresjonen til hver enkelt student.
- I 2001 ble det mulig å søke om støtte elektronisk, og i 2005 ble det åpnet for elektronisk signering av gjeldsbrev.
- Fra 2006 har Lånekassens kunder kunnet lese vedtak og informasjonsbrev i en sikker elektronisk postkasse på Dine sider.
- Fra 2009 må alle som skal søke om stipend og lån, gjøre det elektronisk. MinID ble tatt i bruk for sikker identifisering.
- Fra 2004 har det pågått et moderniseringsarbeid i Lånekassen. Mål for fornyelsen er bedre og mer målrettet informasjon til kunder og samarbeidspartnere, økt selvbetjening og automatisering, og økt effektivisering. Over 40 prosent av kostnadene ved fornyelsen er finansiert over Lånekassens eget driftsbudsjett. Moderniseringen har allerede gitt store effektiviseringsgevinster: Antall telefonanrop er redusert fra 1,5 millioner til 500 000 i året, gjennomsnittlig saksbehandlingstid for søknader om stipend og lån er halvert fra 16 til 8 dager og 64 prosent av alle søknader om støtte behandles maskinelt. Siden lanseringen av postkassen på Dine sider er nærmere 10 millioner brev lagt ut der, og over 4,5 millioner av disse har erstattet et papirbrev – noe som har gitt rundt 20 millioner kroner i sparte portoutgifter.

Organisasjon

- Lånekassen har hovedkontor i Oslo og distriktskontor i Bergen, Stavanger, Trondheim, Tromsø og Ørsta.
- Lånekassen ledes av et styre som består av åtte faste medlemmer, hvorav to er elev- og studentrepresentanter og to er ansatt i Lånekassen. Styret er oppnevnt av Kunnskapsdepartementet (KD), og skal på vegne av departementet følge opp virksomheten og kontrollere at Lånekassen utfører oppgavene sine i samsvar med de styringssignaler og retningslinjer KD har gitt.
- Ved utgangen av 2012 hadde Lånekassen 313 fast ansatte.
- Driftsutgifter til ordinær drift var i 2012 på 298,8 millioner kroner. I tillegg brukte Lånekassen 159 millioner kroner til utviklingstiltak.

Aktuelt i 2012

- Lånekassen hadde ved årsskiftet (31.12.2012) 949 600 kunder. Totalt søkte 397 200 elever, studenter og lærlinger om støtte i undervisningsåret 2011–2012.
- Det kom inn 790 000 søknader om utdanningsstøtte og betalingslettelser/ettergivelser.
- Lanekassen.no hadde over 6 millioner besøk i 2012 og det var 3,9 millioner innlogginger til Dine sider.
- Lånekassen delte ut 21,8 milliarder kroner i stipend og lån i 2011–2012. 3,6 milliarder kroner var stipend, 18,2 milliarder kroner var lån. Av det utbetalte lånet kan vi forvente at nærmere 5 milliarder kroner vil bli gjort om til utdanningsstipend (omgjøring skjer etter bestått eksamen/ fullført utdanning).
- Utlånsporteføljen (utestående utdanningsgjeld) utgjør i alt 126,3 milliarder kroner.
- Lånekassen gjennomførte en ny bokkontroll blant studenter i 2012. 1 000 studenter fra hele landet som hadde oppgitt at de ikke bodde sammen med foreldrene sine, ble bedt om å dokumentere at de faktisk bodde borte i undervisningsåret 2011–2012. Kun studenter som ikke bor sammen med foreldrene sine, har rett til utdanningsstipend. Kontrollen avdekket at 4,5 prosent av studentene ikke kunne dokumentere at de var borteboere.
- Lånekassen utveksler data med flere virksomheter (som skatteetaten, UDI, Nets, folkeregisteret), og i 2012 ble nok et grensesnitt for datautveksling realisert: Lånekassen henter nå automatisk inn data om arbeidsavklaringspenger (AAP) og arbeidsledighet fra Nav, noe som betyr at Lånekassekunder som søker om rentefritak på grunn av arbeidsledighet eller AAP, ikke lenger trenger sende dokumentasjon fra Nav til Lånekassen om disse forholdene.
- I november 2012 ble BankID tatt i bruk som en fjerde innloggingsmulighet for de som skal søke om stipend og lån, betalingsutsettelse eller fastrente, eller bare sjekke kundeforholdet sitt. Fra før kan kundene logge inn med MinID, Buypass og Commfides. BankID skal etter planen også kunne brukes til å signere avtalen om støtte (gjeldsbrevet) fra våren 2013, slik en til nå har kunnet gjøre med smartkort fra Buypass.
- Moderniseringsarbeidet i Lånekassen, som har pågått siden 2004, gjennomfører nå utskifting av IT-løsningene for kunde- og saksbehandling. Fornyelsesprogrammet skal avsluttes i 2014.
- Lånekassen fikk i november 2012 ny administrerende direktør; Marianne Andreassen.

Kundeservice i 2012

Kundehevendelser – telefon, besøk, e-post og nettbesøk	2012	2007
Telefon		
Anrop totalt	496 000	707 000
Antall anrop unike telefonnummer	280 000	439 000
Besvart	253 000	313 000
Svarprosent totalt	51 %	44 %
Svarprosent unike anrop	90 %	71 %
Kundebesøk		
Antall kundebesøk i Lånkassens lokaler	18 000	42 000
E-post		
Antall e-post	116 000	105 000
E-post behandlingstid (dager)	6 dager	<i>(har ikke tall)</i>
Nettbesøk		
lanekassen.no	6 022 000	4 145 000
Dine sider	3 909 000	2 068 000

Elektroniske løsninger framfor papir	2012	2007
Nettsøknader		
Andel nettsøknader – tildeling av stipend og lån	92 %	46 %
Andel nettsøknader – søknad om betalingsutsettelse	82 %	49 %
Brevutsendelser papir/elektronisk/varsling		
Brevutsendelser papir	2 267 000	3 421 000
Elektroniske brevutsendelser som har erstattet papir	1 161 000	476 000
Antall førstegangsvarsler forfall 15.11.	465 000	420 000
Antall eFaktura forfall 15.11.	280 000	158 000
Andel eFaktura forfall 15.11.	60 %	38 %
Søknadsbehandling – maskinell behandling¹⁾ og vedtak		
Andel tildelingsøknader med maskinell behandling	64 %	58 %
Andel betalingsutsettelsesøknader med maskinell behandling	64 %	<i>(har ikke tall)</i>
Andel rentefritak maskinelt vurdert etter likningskontroll	80 %	<i>(har ikke tall)</i>

¹⁾ Maskinell behandling vil si at søknaden behandles automatisk (i motsetning til manuell behandling, hvor en saksbehandler må se på søknaden).

Tildeling av stipend og lån i undervisningsåret 2011–2012

Tildeling av stipend og lån – hovedtall	2011–2012	2006–2007	2001–2002
Antall elever og studenter i utdanning med rett til støtte	477 200	415 700	388 000
Antall støttesøkere	397 154	296 000	246 847
Antall støttemottakere	380 670	271 273	222 997
Antall låntakere	216 662	195 336	157 754
Antall stipendmottakere (ekskl. omgjøringsstipend) ¹⁾	250 527	143 457	205 481
Antall stipend (ekskl. omgjøringsstipend) ¹⁾	385 383	253 919	321 059
Antall omgjøringsstipend ²⁾	168 138	168 256	(ikke aktuelt)
Utbetalt lån (i millioner kroner)	18 183	14 152	6 914
Av dette omgjort til stipend ved fullført utdanning (i millioner kroner)	4 951	4 660	(ikke aktuelt)
Utbetalt stipend (i millioner kroner)	3 593	3 060 ³⁾	5 079
Lån og stipend i alt (i millioner kroner)	21 777	17 212	11 993

- ¹⁾ Omgjøringsstipend er stipend som kan bli gjort om fra lån til utdanningsstipend etter bestått eksamen.
- ²⁾ Status per 1.1.2013. Tallene for omgjøringsstipend er ikke endelige fordi alle eksamensresultater ikke er innrapportert for de aktuelle årene ennå.
- ³⁾ Studiefinansieringsordningen ble lagt om i forbindelse med Kvalitetsreformen i høyere utdanning i 2003. Mens studentene tidligere fikk utbetalt utdanningsstipendet som stipend, blir nå lån gjort om til stipend etter bestått eksamen. Dette forklarer nedgangen i "Utbetalt stipend".

Gjennomsnittlig behandlingstid	2012	2007
Tildeling av stipend og lån		
Gjennomsnittlig behandlingstid	7 dager	9 dager
Behandlingstid – manuelt behandlede saker	20 dager	24 dager
Betalingsutsettelse		
Gjennomsnittlig behandlingstid	6 dager	(har ikke tall)
Gjennomsnittlig behandlingstid – manuelle utsettelse	17 dager	(har ikke tall)

Støttemottakere i vanlig videregående opplæring – elever med ungdomsrett ¹⁾	2011–2012	2006–2007
Antall støttemottakere	172 452 ²⁾	83 255
Støtte i gjennomsnitt	kr 15 346	kr 27 783
Antall stipendmottakere	172 141	82 596
Stipend i gjennomsnitt	kr 14 456	kr 26 315
Antall låntakere	9 922	9 899
Lån i gjennomsnitt	kr 15 939	kr 14 093

- ¹⁾ Å ha ungdomsrett vil si å ha rett til videregående opplæring etter opplæringsloven § 3-1. Normalordningen er tre års videregående opplæring. Når en elev har startet videregående opplæring, gjelder rettighetene i fem (eventuelt seks) år, men innen utgangen av fylte 24 år.
- ²⁾ Den store økningen i antall støttemottakere i videregående opplæring skyldes i stor grad innføringen av et ikke-behovsprøvd utstyrstipend, som ble gradvis innført fra 2007–2008. Fra 2009–2010 ble det gitt til alle i Vg1, Vg2 og Vg3.

Støttemottakere i annen videregående utdanning ^{1) 2)}	2011–2012	2006–2007
Antall støttemottakere	37 357	36 274
Støtte i gjennomsnitt	kr 83 379	kr 70 181
Antall stipendmottakere	13 041	10 647
Stipend i gjennomsnitt	kr 13 263	kr 14 501
Antall låntakere	36 607	35 530
Lån i gjennomsnitt	kr 80 362	kr 67 306

- ¹⁾ I gruppen "annen videregående utdanning" ligger fagskoler, folkehøyskoler, voksenopplæring m.m. Elever i vanlig videregående opplæring som ikke har ungdomsrett er også inkludert i denne gruppen.
- ²⁾ Tallene er for omgjøring fra lån til stipend.

Støttemottakere i høyere utdanning ¹⁾	2011–2012	2006–2007
Antall støttemottakere	170 861	151 744
Støtte i gjennomsnitt	kr 93 737	kr 81 407
Antall stipendmottakere	65 345	50 214
Stipend i gjennomsnitt	kr 14 265	kr 14 586
Antall låntakere	170 133	150 890
Lån i gjennomsnitt	kr 88 659	kr 77 014

- ¹⁾ Tallene er før omgjøring fra lån til stipend.

Støttesatsene over tid

Utvikling i støttesatser og konsumprisindeks (KPI)



Satser for stipend og lån i undervisningsåret 2011-2012

	Hjemmeboer	Borteboer
Vanlig videregående opplæring (elever med ungdomsrett) ¹⁾		
Utstyrsstipend – per år ²⁾	kr 890–2 860	kr 890–2 860
Grunnstipend per måned	kr 1 940	kr 1 940
Bostipend per måned	kr 0	kr 3 850
Lån per måned inntil	kr 2 690	kr 1 350
Reisestipend per år	kr 0	Tre reiser tur-retur minus egenandel på kr 1 010

¹⁾ Å ha ungdomsrett vil si å ha rett til videregående opplæring etter opplæringsloven § 3-1. Normalordningen er tre års videregående opplæring. Når en elev har startet videregående opplæring, gjelder rettighetene i fem (eventuelt seks) år, men innen utgangen av fylte 24 år.

²⁾ Stipendet har tre satser avhengig av utdanningsprogram.

Andre satser for elever med ungdomsrett i vanlig videregående opplæring

Lån til skolepenger per år	kr	23 240
Forsørgerstipend per måned per barn (de to første)	kr	1 460
Forsørgerstipend per måned per barn (for hvert barn flere enn to)	kr	950

Satser for behovsprøving for elever med ungdomsrett i vanlig videregående opplæring

Redusert grunnstipend ved foreldreinntekt over	kr	251 000 ¹⁾
Redusert grunnstipend ved foreldreformue over	kr	877 416
Reduksjon per måned ved lærlinglønn og trygdeytelser		60 % av bruttoløp
Reduksjon av forsørgerstipend når ektefelles månedsinntekt er over	kr	26 480

¹⁾ Øker når søker har søsken under 19 år.

Høyere og annen utdanning ¹⁾	Hjemmeboer	Borteboer
Lån per måned	kr 9 080	kr 5 448
Utdanningsstipend per måned	kr 0	kr 3 632 ²⁾
Reisestipend innland per år	kr 0	To reiser tur-retur minus egenandel på kr 2 080

¹⁾ I gruppen «annen utdanning» ligger fagskoler, folkehøgskoler, voksenopplæring m.m., (inkluderer også elever i vanlig videregående opplæring som ikke har ungdomsrett).

²⁾ Forutsetter bestått eksamen og inntekt/formue under fastsatte grenser.

Andre satser for studenter og elever i høyere og annen utdanning	
Forsørgerstipend per måned per barn (de to første) ¹⁾	kr 1 460
Forsørgerstipend per måned per barn (for hvert barn flere enn to) ¹⁾	kr 950
Lån til skolepenger i Norge/Norden	kr 55 680

¹⁾ Forsørgerstipendet behøvsprøves mot ektefelles personinntekt. Forsørgerstipendet til gift søker blir redusert med fem prosent per måned av ektefelles personinntekt over kr 317 760 ved skattelikningen for 2011 og kr 328 087 ved skattelikningen for 2012 (fra 2012 behøvsprøves forsørgerstipend mot ektefelles person- og kapitalinntekt).

Behøvsprøving mot inntekt for studenter og elever i høyere og annen utdanning	Støtte hele året	Støtte i sju måneder eller mindre	Reduksjon per måned av beløp over grensen
Personinntekt i 2012 ¹⁾	kr 145 400	kr 363 501	5 %
Trygdeinntekt i 2012	kr 77 798	kr 218 100	5 %

¹⁾ Fra undervisningsåret 2012–2013 gjelder beløpsgrensene både person- og kapitalinntekt.

Behøvsprøving mot formue for studenter og elever i høyere og annen utdanning	Netto formue på likningen ¹⁾	Reduksjon per måned av beløp over grensen
Søkers formue våren 2012	kr 287 643	2 %
Søkers formue høsten 2012	kr 330 789	2 %
Gift søker, felles formue våren 2012	kr 552 442	1 %
Gift søker, felles formue høsten 2012	kr 635 308	1 %

¹⁾ Formuegrensa ble hevet ekstraordinært fra undervisningsåret 2012–2013, derfor én beløpsgrense for våren 2012 og én for høsten 2012.

Skolepengestøtte til høyere og annen utdanning utenfor Norden	Maksimalt beløp ved skolepenger over kr 58 260	Maksimalt stipend	Maksimalt lån
Bachelor	kr 113 940	kr 29 130	kr 84 810
Master	kr 113 940	kr 40 782	kr 73 158
ph.d.	kr 113 940	kr 0	kr 113 940
Tilleggsstipend ved skolepenger over kr 113 940 ¹⁾		kr 61 600	

¹⁾ Til utdanning ved visse læresteder utenfor Norden gis det tilleggsstipend til dekning av skolepenger dersom skolepengene er høyere enn 113 940 kr, inntil faktisk studieavgift.

Utdanningsstipend etter bestått eksamen								
Omgjøring av lån til utdanningsstipend ved bestått eksamen i høyere og annen utdanning, status per 1.1.2013								
Undervisningsår	Lån som kan omgjøres ^{1) 2)}			Omgjort lån til stipend			Andel omgjort ³⁾	
	Antall	Gjennomsnittsbetrag kr	Sum i mrd. kr	Antall	Gjennomsnittsbetrag kr	Sum i mrd. kr	Antall	Betrag
2011–2012	194 433	32 244	6,3	168 138	29 452	5,0	86 %	79 %
2010–2011	188 855	31 578	6,0	171 672	29 671	5,1	91 %	85 %
2009–2010	177 840	31 153	5,5	165 994	29 575	4,9	93 %	89 %
2008–2009	170 326	30 183	5,1	161 047	28 783	4,6	95 %	90 %
2007–2008	171 775	29 433	5,1	163 088	28 030	4,6	95 %	90 %
2006–2007	177 268	28 760	5,1	168 256	27 317	4,6	95 %	90 %
2005–2006	182 600	28 274	5,2	173 506	26 860	4,7	95 %	90 %
2004–2005	185 442	28 124	5,2	175 892	26 769	4,7	95 %	90 %
2003–2004	181 263	10 586	1,9	171 285	10 065	1,7	94 %	90 %
2002–2003	169 088	8 001	1,4	158 113	7 617	1,2	94 %	89 %

¹⁾ All støtte utbetales som lån. Ved bestått eksamen/fullført utdanning blir inntil 40 prosent av beløpet gjort om til stipend. Ordningen gjelder kun borteboere, hjemmeboere har ikke rett på utdanningsstipend.

²⁾ Lån kan bli gjort om til utdanningsstipend i opp til åtte år tilbake i tid, regnet fra det semesteret eksamen ble tatt.

³⁾ Tallene er ikke endelige fordi alle eksamensresultater ikke er innrapportert for de aktuelle årene ennå.

Stipendformer og -beløp	2011–2012			2006–2007		
	Antall stipend ¹⁾	Gj.snittlig beløp i kr	Totalt beløp i millioner kr	Antall stipend ¹⁾	Gj.snittlig beløp i kr	Totalt beløp i millioner kr
Bostipend	30 603	35 443	1 084,7	34 434	32 065	1 104,1
Flyktningsstipend	1 186	58 495	69,4	1 182	46 753	55,3
Grunnstipend	70 522	15 451	1 089,6	60 485	13 310	805,0
Læremiddelstipend ²⁾				62 397	3 315	206,8
Stipend til videregående opplæring ³⁾	511	67 204	34,3	359	61 249	22,0
Utstyrstipend ⁴⁾	165 544	1 265	209,5			
Ekstrastipend funksjonshemming ⁵⁾	505	27 865	14,1			
Foreldrestipend ^{6) 7)}	3 297	59 870	197,4	4 110	53 782	221,0
Forsinkelsesstipend ⁸⁾	5	91 708	0,5			
Forsørgerstipend	17 241	15 700	270,7	13 857	15 320	212,3
Gebyrstipend	6	45 057	0,3	1 156	43 531	50,3
Reisestipend for kvotestudenter	810	5 955	4,8	816	6 207	5,1
Reisestipend innland	45 447	1 174	53,4	38 431	1 194	45,9
Reisestipend i Norden	3 489	1 846	6,4	2 793	2 711	7,6
Reisestipend i Norge, utenlandsstudenter	8 022	937	7,5	4 665	949	4,4
Reisestipend utland	21 770	5 646	122,9	17 020	6 150	104,7
Språkstipend	493	16 721	8,2	676	14 979	10,1
Stipend til skolepenger	13 947	26 323	367,1	8 641	22 316	192,8
Sykestipend ⁷⁾	846	25 411	21,5	809	21 488	17,4
Tilleggsstipend, utenlandsstudenter	1 139	27 322	31,1	624	28 039	17,5

¹⁾ En kunde kan ha flere typer stipend.

²⁾ Læremiddelstipend utgjikk fra 2009–2010.

³⁾ Gjelder kun for videregående opplæring ved utenlandske eller internasjonale skoler.

⁴⁾ Ikke-behovsprøvd utstyrstipend til elever med ungdomsrett i videregående opplæring ble gradvis innført fra 2007–2008, og fra 2009–2010 ble det gitt til alle i Vg1, Vg2 og Vg3.

⁵⁾ Ekstrastipend for funksjonshemmede ble innført fra undervisningsåret 2011–2012.

⁶⁾ Foreldrestipend ble kalt fødselsstipend fram til 2009–2010.

⁷⁾ Tallene viser status ved undervisningsårets slutt (1. august). På grunn av lang søknadsfrist er ikke dette de endelige tallene for foreldre- og sykestipend.

⁸⁾ Elever og studenter i høyere og annen utdanning med nedsatt funksjonsevne eller funksjonshemming som blir forsinket ut over 60 studiepoeng/ett undervisningsår, kan ha rett til forsinkelsesstipend. Forsinkelsesstipend ble innført fra undervisningsåret 2011–2012.

Foreldrestipend fordelt på kjønn ^{1) 2)}			
Undervisningsår	Menn	Kvinner	Totalt
2011–2012	173	3 124	3 297
2010–2011	136	3 193	3 329
2009–2010	119	3 717	3 836
2008–2009	123	3 800	3 923
2007–2008	127	3 788	3 915

¹⁾ Foreldrestipend ble kalt fødselsstipend fram til 2009–2010.

²⁾ Tallene viser status ved undervisningsårets slutt (1. august 2012). Grunnet lang søknadsfrist er ikke tallene endelige.

Utdanning i utlandet – antall studenter og elever med støtte				
	Gradsstudenter ¹⁾	Delstudenter ²⁾	Elever ³⁾	Utvexlingselever ⁴⁾
2011–2012	15 328	8 114	1 040	2 075
2010–2011	14 154	7 657	1 015	1 934
2009–2010	12 956	7 209	981	1 729
2008–2009	11 994	7 129	959	1 547
2007–2008	11 793	6 732	971	1 486
2006–2007	12 375	6 564	984	1 383
2005–2006	12 991	7 017	967	1 193
2004–2005	13 914	6 643	927	1 059
2003–2004	15 064	6 328	870	956
2002–2003	15 207	5 239	797	826

¹⁾ Gradsstudenter tar en hel grad i utlandet.

²⁾ Delstudenter tar deler av en norsk grad i utlandet.

³⁾ Elever tar hele videregående skole i utlandet.

⁴⁾ Utvekslingselever tar deler av videregående opplæring i utlandet.

Tildeling av stipend og lån til gradsstudenter i utlandet			
Status før omgjøring etter bestått eksamen	Antall	Gj.snittsbeløp i kr	Totalt beløp i mill. kr
Støttemottakere	15 328	149 512	2 291,7
Støttesøkere	15 777		
Låntakere	15 311	122 652	1 877,9
Fordelt på stipendtypene			
Ekstrastipend funksjonshemming	31	29 316	0,9
Foreldrestipend ¹⁾	76	81 333	6,2
Forsørgerstipend	229	16 874	3,9
Reisestipend i Norge utenlandsstudenter	3 305	770	2,5
Reisestipend i Norden	2 506	1 741	4,4
Reisestipend utland	11 933	5 184	61,9
Språkstipend	67	16 720	1,1
Stipend til skolepenger	10 908	27 773	303
Sykestipend ¹⁾	58	33 016	1,9
Tilleggsstipend, utenlandsstudenter	872	31 851	27,8

¹⁾ Tallene viser status ved undervisningsårets slutt (1. august 2012). På grunn av lang søknadsfrist er ikke dette de endelige tallene for foreldre- og sykestipend.

Land med flest norske gradsstudenter	Antall
Storbritannia	4 139
Danmark	2 748
Polen	1 478
USA	1 441
Australia	1 329
Ungarn	802
Sverige	735
Nederland	372
Slovakia	353
Tsjekkia	289

Mest populære fagområder for gradsstudenter	Antall
Økonomi og administrasjon	2 967
Medisin	2 907
Samfunnsfag	1 245
Kunstfag	924
Humanistfag	772
Teknologi	740
Psykologi	690
Fysioterapi	642
Journalistikk-, medie- og bibliotekfag	621
Andre terapeutiske fag	436

Land med flest norske delstudenter	Antall
USA	1 491
Australia	688
Storbritannia	549
Tanzania	489
Frankrike	304
Sør-Afrika	286
Danmark	280
Kina	278
Tyskland	262
Spania	213

Mest populære fagområder for delstudenter	Antall
Økonomi og administrasjon	1 493
Samfunnsfag og psykologi	1 190
Teknologi, ingeniørfag og arkitektur	988
Helse- og sosialfag	664
Humanistfag	660
Sykepleie	623
Lærer- og lektorutdanning	482
Journalistikk-, medie- og bibliotekfag	390
Jus	284
Medisin	267

Støtte til utenlandske statsborgere	Støttemottakere	Totalt i millioner kr
Årsak til opphold		
Opphold pga. ekteskap/slektskap	8 581	430,4
EØS-borgere	3 228	156,2
Politisk flyktning	2 326	154,5
Opphold på humanitært grunnlag	1 852	95,5
Kvotordning for studenter fra utviklingsland m.m.	1 071	103,0
Fulltidsarbeid/utdanning	793	66,3
Totalt	17 851	1 006,0

Tilbakebetaling av studielån 2012

Tilbakebetalere	2012	2011	2010
Antall tilbakebetalere	577 258	560 699	547 617

Utestående fordringer	2012	2011	2010
Beløp i milliarder kroner			
Totalt utestående fordringer	126,3	119,2	112,5

Ettergivelser, rentestøtte og tap	2012	2011	2010
Beløp i millioner kroner			
Utestående renter	2 113	2 329	2 396
Ettergivelse basert på rettigheter	624 ¹⁾	302 ¹⁾	420
Rentestøtte	877	974	810
Regnskapsførte tap	244	323	333

¹⁾ På grunn av innføringen av nytt saksbehandlingssystem ble alle søknader om ettergivelse ved uførhet som gjaldt for 2011, først effektivert i 2012.

Gjeldsutviklingen

Gjeld ved avsluttet høyere utdanning	2012	2007
Løpende kroner	kr 245 092	kr 210 445
I 2012-kroner	kr 245 092	kr 233 157

Gjennomsnittsgjeld ved avsluttet høyere utdanning i Norge

Nivå	2012		2007 ¹⁾	
	Antall	Gjennomsnittsgjeld	Antall	Gjennomsnittsgjeld
Bachelor	35 955	kr 202 715	35 106	kr 179 812
Master	11 979	kr 309 667	10 420	kr 268 753
Totalt	47 934	kr 229 443	45 526	kr 200 169

¹⁾ Ikke prisjustert.

Gjennomsnittsgjeld ved avsluttet høyere utdanning i utlandet

Nivå	2012		2007 ¹⁾	
	Antall	Gjennomsnittsgjeld	Antall	Gjennomsnittsgjeld
Bachelor	2 029	kr 376 580	2 053	kr 302 756
Master	2 028	kr 473 651	1 806	kr 353 617
ph.d.	68	kr 501 887	85	kr 431 897
Totalt	4 125	kr 426 370	3 944	kr 328 829

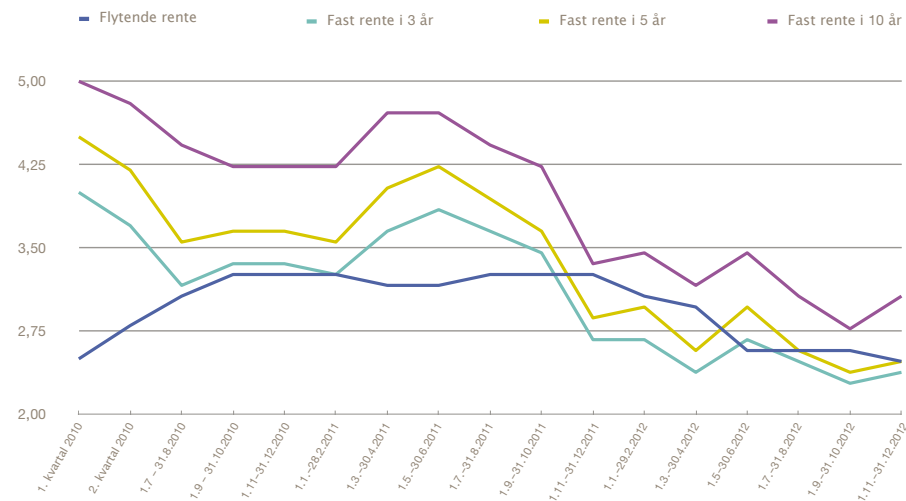
¹⁾ Ikke prisjustert.

Gjennomsnittsgjeld ved avsluttet høyere utdanning (samlet)

Nivå	2012		2007 ¹⁾	
	Antall	Gjennomsnittsgjeld	Antall	Gjennomsnittsgjeld
Bachelor	37 984	kr 212 003	37 159	kr 186 604
Master	14 007	kr 333 410	12 226	kr 281 289
ph.d.	84	kr 480 746	107	kr 395 071
Totalt	52 075	kr 245 092	49 492	kr 210 445

¹⁾ Ikke prisjustert.

Renteutviklingen



Flytende og fast rente

Antall tilbakebetalere med flytende og fast rente per 31.12.2012

Flytende rente	396 748
3 års fastrente	39 042
5 års fastrente	111 511
10 års fastrente	29 957
Totalt	577 258

Satser for betalingslettelser og ettergivelse		
Grenser for rentefritak – søknader blir automatisk kontrollert mot bruttoinntekt på likningen		
Antall måneder med rett til rentefritak	Person- og kapitalinntekt per år – likningen for 2012	
1	kr 271 722	
2	kr 267 235	
3	kr 262 748	
4	kr 258 259	
5	kr 253 772	
6	kr 249 284	
7	kr 244 796	
8	kr 240 309	
9	kr 235 821	
10	kr 231 333	
11	kr 226 845	
12	kr 222 358	
Månedsinntekt ved lav inntekt ved: - fulltidsarbeid med lav inntekt - soning	kr 13 190	
Ekstra per år for hvert barn under 16 år	kr 12 050	
Samlet familieårsinntekt ved: - omsorg - lav inntekt ved fulltidsarbeid - soning	kr 444 800	
Ekstra per år for hvert barn under 16 år	kr 24 120	

Ettergivelse ved uførhet – satser		
Person- og kapitalinntekt per år	Ny gjeld	Nytt terminbeløp
kr 222 361–250 560 ¹⁾	kr 51 720	kr 1 650
kr 250 561–277 870 ¹⁾	kr 60 320	kr 1 990
kr 277 871–306 680 ¹⁾	kr 69 040	kr 2 350
kr 306 681–335 460 ¹⁾	kr 77 630	kr 2 670

¹⁾ Øker med kr 12 050 per år for hvert barn under 16 år som låntakeren forsørger.

Ettergivelse ved fullført utdanning	
	Satser
Visse lærerutdanninger	opptil kr 50 000

Ettergivelse – Finnmark og Nord-Troms, leger i visse kommuner	
	Satser
Sats for ettergivelse per år	10 % av opprinnelig lån
Minimum ettergivelsesbeløp per år	kr 2 000
Maksimum ettergivelsesbeløp per år	kr 25 000

Satser for gebyr ved varsling	
	Satser
Førstegangsvarsling – eFaktura	kr 0
Førstegangsvarsling – papirfaktura	kr 35
Andregangsvarsling (første purring)	kr 280
Tredjegangvarsling (varsel om oppsigelse)	kr 490

Betalingsutsettelse			
	2012	2011	2010
Antall kunder som har fått betalingsutsettelse	100 019	98 898	94 747
Antall betalingsutsettelser	230 472	225 187	216 532

Rentefritak – antall kunder med innvilget rentefritakssøknad			
Årsak	2012	2011	2010
Arbeidsavklaringspenger (AAP) ¹⁾	7 126	5 063	3 008
Arbeidsledighet	4 002	3 956	3 880
Omsorgsarbeid	3 177	3 387	3 034
Fødsel eller adopsjon	1 957	2 277	2 265
Sykdom	961	1 197	1 284
Tidsbegrenset uførestønad ¹⁾	100	1 068	2 216
Fulltidsutdanning	902	881	987
Medisinsk rehabilitering ¹⁾	22	602	1 435
Deltidsutdanning	583	533	443
Militærtjeneste/siviltjeneste	468	488	487
Sosialstønad	296	432	584
Lav inntekt ved fulltidsarbeid	263	279	348
Andre forhold	30	36	28
Soning	35	32	54
Totalt	19 922	20 231	20 053

¹⁾ "Arbeidsavklaringspenger" (AAP) erstatter nå "tidsbegrenset uførestønad", "medisinsk rehabilitering" (rehabiliteringspenger) og "attføringspenger". Dette forklarer oppgangen i antall kunder som har fått rentefritak pga. AAP de siste årene (og nedgangen i de andre nevnte årsakskategoriene).

Ettergivelse og avskrivning						
Årsak	2012		2011		2010	
	Antall ettergivelser	Totalbeløp i millioner kroner	Antall ettergivelser	Totalbeløp i millioner kroner	Antall ettergivelser	Totalbeløp i millioner kroner
Finnmarksordningen	7 158	128,9	5 347	92,8	6 453	109,4
Dødsfall	379	48,9	424	57,4	406	47
Læreravskrivning	299	14,7	229	11,1	250	12,2
Kvotordning for studenter fra utviklingsland m.m.	179	26,1	173	21,9	210	27,3
Uførhet	2 338	289,6	73	6,7	694	78,7
Leger	10	0,2	2	0,1		
Lange studier ¹⁾					7	0,3
Andre		1,8		1,6		1,7
Sum ettergivelser		510,2²⁾		191,4²⁾		276,6

¹⁾ Ordningen med ettergivelse ved lange studier er avvirket.

²⁾ På grunn av innføringen av nytt saksbehandlingssystem ble en del søknader om ettergivelse (Finnmarksordningen og uførhet) først effektivert i 2012.

Varsling				
	15.02.	15.05.	15.08.	15.11.
Antall førstegangsvarsler	494 968	476 517	491 107	465 444
Fått purregebyr, andel av førstegangsvarsler	7,8 %	7,9 %	7,8 %	6,9 %
Varsel om oppsigelse, andel av førstegangsvarsler	4,5 %	3,6 %	3,9 %	4,3 %

Innkrevning og inkasso			
Oppsagte lån siste tre år	2012	2011	2010
Antall tilbakebetalere totalt	577 258	560 699	547 600
Antall oppsagte lån ¹⁾	28 120	29 581	31 424
Andel av alle tilbakebetalere	4,9 %	5,3 %	5,7 %
Gjeld i milliarder kroner	3,9	4,2	4,2
Innkrevningsresultat i millioner kroner	427,5	440,2	441,8

¹⁾ Oppsigelse av lånet betyr at hele gjelden forfaller til betaling. Renten øker med ett prosentpoeng og kravet blir sendt til Statens innkrevningssentral (SI) for innkrevning.

Antall kunder med oppsagte lån fordelt på utdanningsnivå						
Utdanningsnivå	2012	Andel av oppsagte lån	2011	Andel av oppsagte lån	2010	Andel av oppsagte lån
Videregående	17 328	61,6	18 362	62,1 %	19 677	62,6 %
Høyere utdanning	10 792	38,4	11 219	37,9 %	11 747	37,4 %
Totalt	28 120	100,0	29 581	100,0 %	31 424	100,0 %

Antall kunder med oppsagte lån fordelt på opprinnelig gjeld			
Opprinnelig gjeld	2012	2011	2010
Kr 0–50 000	8 288	9 083	9 970
Kr 50 001–100 000	6 066	6 449	6 966
Kr 100 001–200 000	6 957	7 135	7 522
Kr 200 001–	6 809	6 914	6 966
Totalt	28 120	29 581	31 424

Saker permanent overført til Statens innkrevningssentral (SI)			
	2012	2011	2010
Antall	1 797	2 305	2 302



Lånekassen gjør
utdanning mulig!